



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y ENTREGA OPORTUNA DE  
LICENCIAS DE CONDUCTORES DE VEHÍCULOS MENORES EN LA  
MUNICIPALIDAD DE LIMA, AÑO 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CINDY MARLITT APONTE SÁNCHEZ

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016

**Página del jurado**

.....  
Dr. Víctor Dávila Arenaza  
PRESIDENTE

.....  
Dr. Lessner León Espinoza  
SECRETARIO

.....  
Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres Juan Aponte Varillas, Delia Violeta Sánchez, y mis estimados hermanos Shobert Abdel Aponte Sánchez y Paola Lita Aponte Sánchez, por su gran apoyo en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, por enseñarme a ser perseverante para conseguir todas mis metas. Gracias por siempre creer en mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme fortaleza para lograr mis objetivos. A toda mi familia, tíos, primos; especialmente a mi primo John, por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo.

A mis profesores de los 10 ciclos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas académicos durante estos 5 años en la universidad.

A mi asesor de tesis Dr. Dávila Arenaza Víctor por su apoyo y asesoramiento en la tesis

## **Declaración de Autenticidad**

Yo, Cindy Marlitt Aponte Sánchez con DNI N° 46366502 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Diciembre del 2016

---

Cindy Marlitt Aponte Sánchez

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Optimización de Procesos y Entrega oportuna de Licencias de Conductores de Vehículos Menores en la Municipalidad de Lima, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración

La Autora

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	2
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	6
1.4. Formulación del problema.....	10
1.5. Justificación del estudio.....	11
1.6. Hipótesis .....	12
1.7. Objetivos .....	13
<b>II. MÉTODO</b> .....	14
2.1. Diseño de investigación.....	14
2.2. Variables, operacionalización.....	15
2.3. Población y muestra.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
2.5. Métodos de análisis de datos .....	21
<b>III. RESULTADOS</b> .....	22
3.1. Gráficos de frecuencia.....	22
3.2. Prueba de normalidad.....	24
3.3. Prueba de hipótesis.....	25
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	28
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	33
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	34
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	35
ANEXOS .....	38
Instrumento.....	38
Validación de los instrumentos.....	40
Matriz de consistencia .....	52

## Lista de Tablas

	Pág.
Tabla N° 1: Resultados de la validación de instrumentos	20
Tabla N° 2: Análisis de Confiabilidad – Alfa de Cronbach	21
Tabla N° 3: Escala de valores del Alfa de Cronbach	21
Tabla N° 4: Prueba de Normalidad – Kolmogorov	24
Tabla N° 5: Correlación de Spearman entre la optimización de procesos y la entrega oportuna de licencias	25
Tabla N° 6: Grado de Correlación entre variables	25
Tabla N° 7: Correlación de Spearman entre el tiempo de entrega de licencias y la optimización de procesos	26
Tabla N° 8: Correlación de Spearman entre el costo de la emisión de licencias y la optimización de procesos	27
Tabla N° 9: Correlación entre la satisfacción de conductores y la optimización de procesos	28

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura N° 1: Planificación de Procesos	22
Figura N° 2: Organización de Procesos	22
Figura N° 3: Dirección de Procesos	22
Figura N° 4: Tiempo de Entrega	23
Figura N° 5: Costo de emisión	23
Figura N° 6: Satisfacción de los Conductores	23



## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la Optimización Procesos con la entrega oportuna de Licencias de Conductores de Vehículos Menores en la Municipalidad de Lima Metropolitana, año 2016., la población estuvo conformado por 226 Conductores de Vehículos y la muestra 143; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS lográndose como resultado de que existe relación significativa entre la optimización de procesos y entrega oportuna de licencias de conductores de vehículos menores.

Palabras clave: Optimización de procesos, Entrega oportuna

## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis was to determine the relationship between Optimization Processes and the timely delivery of Driver Licenses for Smaller Vehicles in the Municipality of Lima Metropolitan, in 2016. The population consisted of 226 Vehicle Drivers and sample 143; the data were collected using the survey technique and a questionnaire of 20 questions was used as instrument, the results were processed through the SPSS program, resulting in a significant relationship between process optimization and timely delivery of drivers' licenses Smaller Vehicles.

Keywords: Process optimization, Timely delivery