



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la calidad en la Oficina de Licencias de
Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre,
Lima, 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rosa Edita Garrampie Ynga

ASESOR:

Mgtr. Emil Beraun Beraun

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERU - 2016

Página del jurado

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Presidente

Dra. Luzmila Garro Aburto

Secretario

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Vocal

Dedicatoria

A nuestro Divino Hacedor y con especial cariño a mis seres queridos que me brindan su amor, confianza y apoyo en todo momento para el logro de mis aspiraciones.

Rosa

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, y a la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, a los buenos amigos y sobre todo a mi familia por el apoyo destacado.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Rosa Edita Garrampie Ynga estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 19098977 con la tesis titulada “Gestión de la calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima, 2015.”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de marzo del 2016

Rosa Edita Garrampie Ynga
DNI: 19098977

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de la Calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima, 2015”, la misma que se somete a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: Comprende los estudios anteriores realizados sobre la variable investigada, las teorías asociadas, el problema, la justificación y los objetivos.

II: Marco metodológico: Se precisa el tipo de investigación, alcance y enfoque empleados; así como el diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de obtención de datos, el procedimiento y análisis de los datos.

III: Resultados: Se presentan los resultados obtenidos mediante el empleo de estadísticos descriptivos a través de tablas de frecuencia y gráficos tipo torta.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos en la presente investigación con lo conseguido por otros investigadores, citados en los antecedentes.

V: Conclusiones: Se formulan en función de los objetivos alcanzados.

VI: Recomendaciones: Se presentan recomendaciones metodológicas a tener en cuenta en futuras investigaciones.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Tabla de contenidos | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción | |
| 1.1. Antecedentes | 13 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística | 17 |
| 1.3. Justificación | 41 |
| 1.4. Problema | 43 |
| 1.5. Hipótesis | 47 |
| 1.6. Objetivos de la investigación | 47 |
| II. Marco metodológico | |
| 2.1. Variables | 50 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 51 |
| 2.3. Metodología | 52 |
| 2.4. Población, muestra y muestreo | 53 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.5. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 54 |
| 2.6. | Métodos de Análisis de datos | 58 |
| 2.7. | Aspectos éticos | 59 |
| III. | Resultados | 60 |
| IV. | Discusión | 73 |
| V. | Conclusiones | 77 |
| VI. | Recomendaciones | 79 |
| VII. | Referencias Bibliográficas | 81 |
| | Apéndices | 86 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización e indicadores de las variables: | 51 |
| Tabla 2. Tabla de validación por expertos | 56 |
| Tabla 3. Prueba de alfa de Cronbach del instrumento de medición | 57 |
| Tabla 4. Frecuencias de los encuestados por género | 61 |
| Tabla 5. Frecuencias de los encuestados por rango etario | 62 |
| Tabla 6. Frecuencias de los encuestados por grado de instrucción académica | 63 |
| Tabla 7. Percepción de la gestión de la calidad | 64 |
| Tabla 8. Percepción del enfoque hacia los clientes | 65 |
| Tabla 9. Percepción del Liderazgo | 66 |
| Tabla 10. Percepción de la Planificación Estratégica | 67 |
| Tabla 11. Percepción de los Recursos Humanos | 68 |
| Tabla 12. Percepción de la mejora de procesos | 69 |
| Tabla 13. Percepción de la medición de desempeño | 70 |
| Tabla 14. Percepción del compromiso de la dirección | 71 |
| Tabla 15. Percepciones totales por variable y dimensiones | 71 |
| Tabla 16. Percepciones totales de Gestión de la Calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre | 77 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Mapa de proceso de organizaciones de servicios | 35 |
| Figura 2. Ciclo de mejora continua | 36 |
| Figura 3. Distribución de frecuencias de los encuestados por genero | 61 |
| Figura 4. Distribución de frecuencias de los encuestados por rango etario | 62 |
| Figura 5. Distribución de frecuencias de los encuestados por el nivel de instrucción | 63 |
| Figura 6. Percepción de la calidad | 64 |
| Figura 7. Percepción del enfoque hacia los clientes | 65 |
| Figura 8. Percepción del liderazgo | 66 |
| Figura 9. Percepción de la Planificación Estratégica | 67 |
| Figura 10. Percepción de los Recursos Humanos | 68 |
| Figura 11 Percepción de la mejora de procesos | 69 |
| Figura 12. Percepción de la medición de desempeño | 70 |
| Figura 13. Percepción del compromiso de la Dirección | 71 |
| Figura 14. Percepción por variable y dimensiones | 72 |

Resumen

La finalidad de la presente investigación fue determinar cómo se percibe la gestión de la calidad en la Oficina de Licencias de Conducir de la Dirección General de Transporte Terrestre, Lima, 2015.

La investigación fue básica, descriptiva, enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se usó la encuesta y un cuestionario con escala Likert; la población estuvo constituido por 30 trabajadores y la muestra fue censal. El análisis de los datos se realizó empleando la estadística descriptiva y la presentación de resultados se hizo mediante tablas de frecuencia y figuras tipo barra. Se llegó a la conclusión que la gestión de la calidad es un sistema de políticas y procedimientos necesarios para mejorar, controlar e integrar los procesos que conducirán a la mejora de rendimiento de una organización.

Se llegó a la conclusión que la gestión de la calidad es percibida por 56.7% (17) trabajadores como regular, mientras que un 30.0% (9) la percibieron alta y el 13.3% (4) la percibieron baja. Las dimensiones con una percepción regular fueron el compromiso de la dirección (66,7%) y el enfoque hacia al cliente (56.7%).

Palabras clave: Gestión de la calidad, liderazgo, planificación estratégica, recursos humanos, mejora de procesos, medida de desempeño, compromiso de la Dirección.

Abstract

The purpose of this research was to determine how the quality management in the Office of Driver Licensing Directorate General of Land Transportation, Lima, 2015.

Basic research was descriptive, quantitative approach; no experimental design, transversal. the survey and a questionnaire with Likert scale was used; the population consisted of 30 workers and the sample was census. The data analysis was performed using descriptive statistics and presentation of results was done using frequency tables and type cake figures.

It was concluded that the quality management is perceived by 56.7% (17) as a regular workers, while a 30.0% (9) the perceived high and 13.3% (4) the perceived low. The best dimension were perceived management commitment (66.7%) and the focus (56.7%) client.

Keywords: Quality Management; Leadership; Strategic planning; Human Resources; Process improvement; Performance Measurement and Management Commitment.