



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**Obtención de Licencias de Conducir y Satisfacción de los Usuarios en la
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones 2013 - 2014.**

Tesis presentado por:

- Br. Gilmar Wenceslao Zea Tapia
- Br. Carlos Jesús Arqque Quispe

Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración

ASESOR: Mgt. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO – PERÚ

2014

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló debido a las quejas presentadas por parte del público usuario que realiza el trámite para la obtención de licencias de conducir, referidas a la demora en el trámite realizado y la atención inadecuada al usuario, así como la percepción de factores internos; por lo cual nos permitimos realizar un análisis de la relación existente entre el proceso de obtención de licencias de conducir y la satisfacción de los usuarios, de manera cuantitativa, con la aplicación de algunas herramientas estadísticas, y para tal efecto se toma como unidad de análisis a la Sub Dirección de Circulación y Seguridad Vial de la Dirección de Transporte Terrestre de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco.

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, es un órgano desconcentrado del Gobierno Regional del Cusco, regida por La Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

La Dirección de Transporte Terrestre es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de autorizar la prestación de servicios y actividades referidas a licencias de conducir, transporte de carga y pasajeros de acuerdo a la normatividad legal vigente.

La Sub Dirección de Circulación y Seguridad Vial es un órgano de línea de tercer nivel organizacional, responsable de ejecutar, planear, organizar, dirigir y coordinar las actividades relacionadas a la expedición de licencias de conducir, promover la educación y seguridad vial, así como, de regular y supervisar el sistema de identificación vehicular en el ámbito regional y el funcionamiento de los centros de calificación profesional extraordinaria para conductores de vehículos.

El contenido de la tesis se desarrolló en cinco capítulos:

Capítulo I: Diseño metodológico, contiene el planteamiento y formulación del problema tanto a nivel general como específico, los objetivos de la investigación, las hipótesis, operacionalización de las variables, la justificación del estudio, limitaciones y alcances, población y muestra, tipo y nivel de investigación, técnicas

e instrumentos de obtención de la información, procesamiento y análisis de la información y la matriz de consistencia.

Capítulo II: Marco teórico y conceptual, contiene las principales bases teorías relacionadas a procesos y satisfacción de los usuarios y conceptos básicos de las variables, dimensiones e indicadores del presente estudio.

Capítulo III: Descripción de la unidad de análisis, referencias de la institución, direccionamiento estratégico (visión, misión y objetivos institucionales), direccionamiento organizacional (funciones, organización y estructura orgánica), el potencial humano e infraestructura con la que cuenta, régimen económico y marco legal con la que actúa, las relaciones interinstitucionales que mantiene y el proceso de obtención de licencias de conducir.

Capítulo IV: Análisis de resultados, mediante el desarrollo del trabajo de campo, aplicando la encuesta tanto a nivel del segmento externo (usuarios) como interno (trabajadores), utilizando las distintas herramientas estadísticas para el procesamiento de datos y el análisis de los resultados.

Capítulo V: Mejoramiento de los procesos de obtención de licencias de conducir y la satisfacción de los usuarios en la SDCSV - DRTCC, conteniendo aspectos relacionados a la gestión de recursos humanos y tecnológicos, mejoramiento de los procesos de obtención de licencias de conducir, mejora de la satisfacción del usuario y el monitoreo.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y anexos respectivos.