Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Cinthya Isselle MONTESINOS RAFAEL

ASESOR

Dr. Víctor Hugo FERNÁNDEZ BEDOYA

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Montesinos, C. (2026). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Cinthya Isselle Montesinos Rafael
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43725101
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-4129-0970
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Víctor Hugo Fernández Bedoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44326351
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-6477
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Victoriano Castillo Maza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07196790
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	José Antonio Bazán Tanchiva
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16720503
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Waldyr Peláez Avalos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09951901

Datos de investigación	
Línea de investigación	D.04.09.07 Gestión Pública
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Áncash Provincia: Huaraz Distrito: Huaraz Urbanización: Villón Alto Manzana y lote: Mz. 04 Lt. 01 Calle: Circunvalación Latitud: -9.5399631575726 Longitud: -77.52777091947871
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 - Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 00090-UPG-FCA-2026

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTION PUBLICA

En la Ciudad Universitaria, a los veintinueve días del mes de setiembre del año dos mil veintiséis, siendo las diez horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sito en calle German Amezaga n° 375, Ciudad Universitaria, Lima, de forma presencial; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Juan Victoriano Castillo Maza,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya (Asesor), Mg. José Antonio Bazan Tanchiva (Jurado) y Mg. Juan Waldyr Peláez Avalos****; la postulante al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, doña* ***Cinthya Isselle Montesinos Rafael,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 100° del Reglamento General de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aprobado con la Resolución Rectoral N.° 04790-R-18 del 08 de agosto de 2018, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

DIECISIETE (17) - MUY BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR *el Grado Académico Magíster en Gestión Pública, a doña* ***Cinthya Isselle Montesinos Rafael.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 10:40 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. JUAN VICTORIANO CASTILLO MAZA
PRESIDENTE

DR. VICTOR HUGO FERNANDEZ BEDOYA
ASESOR

MG. JOSÉ ANTONIO BAZAN TANCHIVA
JURADO

MG. JUAN WALDYR PELAEZ AVALOS
JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Víctor Hugo Fernández Bedoya** en mi condición de asesora acreditado mediante Dictamen de la UPG Nº 000775-2023-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es **"Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024"**, presentado por la bachiller **Cinthya Isselle Montesinos Rafael**, para optar el grado académico de **Magíster en Gestión Publica.**

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 19 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de magíster en Gestión Pública.

Lima, 28 de setiembre de 2026

Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: **Víctor Hugo Fernández Bedoya**

DNI: 44326351

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos Emilia y Antonio que son mi razón de ser y a mi madre Jackeline por su amor, comprensión y apoyo en la realización de mis sueños.

Agradecimiento

A Dios por otorgarme la vida y cuidar mis pasos. A mi familia por su motivación y comprensión. A mi asesor por su tiempo y dedicación para el desarrollo de la presente tesis.

Índice general

Dedicatoria ii

Agradecimiento iii

Índice general iv

Índice de tablas viii

Índice de Figuras xii

Índice de Anexos xiii

Resumen xiv

Abstract xv

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 1

1.1 Situación problemática 1

1.2 Formulación del problema 7

1.3 Justificación Teórica 8

1.4 Justificación Práctica 8

1.5 Justificación Metodológica 9

1.6 Objetivos de la Investigación 9

1.6.1 Objetivo General 9

1.6.2 Objetivos Específicos 9

1.7 Hipótesis 10

1.7.1 Hipótesis general 10

1.7.2 Hipótesis específicas 10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 12

2.1 Marco filosófico de la investigación 12

2.2 Antecedentes de investigación 18

2.2.1 Antecedentes de investigaciones internacionales 18

2.2.2 Antecedentes de investigaciones nacionales 21

2.3 Bases teóricas 25

2.4 Glosario 36

2.4.1 Calidad 36

2.4.2 Capacidad de respuesta 36

2.4.3 Centro de evaluación 36

2.4.4 Conductor 37

2.4.5 Confianza 37

2.4.6 ECSAL 37

2.4.7 Eficiencia 37

2.4.8 Elementos tangibles 37

2.4.9 Empatía 37

2.4.10 Evaluación de conocimientos 37

2.4.11 Evaluación de habilidades en la conducción 38

2.4.12 Fiabilidad 38

2.4.13 Infraestructura 38

2.4.14 Licencia de conducir 38

2.4.15 Percepción 38

2.4.16 Satisfacción 39

2.4.17 Seguridad 39

2.4.18 Sistema Nacional de Conductores - SNC 39

2.4.19 Sistema Nacional de Sanciones - SNS 39

2.4.20 Tiempo 39

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 40

3.1 Tipo y diseño de investigación 40

3.2 Población de estudio 41

3.3 Tamaño de Muestra 42

3.4 Técnicas de recolección de datos 44

3.5 Aspectos éticos 45

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 46

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados 46

4.1.1. Análisis de confiabilidad (alfa de Cronbach por variable) 46

4.1.2. Prueba de Normalidad 49

4.2. Resultados descriptivos 52

4.2.1. Estadísticos descriptivos generales 52

4.2.2. Estadísticos descriptivos por ítem e histogramas 55

4.2.3. Resultados demográficos 102

4.2.2. Medición de variables 109

4.3. Prueba de hipótesis 113

4.3.1. Prueba de hipótesis general 113

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1 115

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2 117

4.4. Presentación y discusión de resultados 118

4.4.1. Presentación de resultados de prueba de hipótesis 118

4.4.2. Discusión de resultados 119

CAPÍTULO V: PROPUESTA 125

5.1. Propuesta para la solución del problema 125

5.2. Beneficios que aporta la propuesta 147

CONCLUSIONES 152

RECOMENDACIONES 154

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 156

ANEXOS 163

Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio 46

Tabla 2. Resultado de alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario..... 47

Tabla 3. Prueba de normalidad..... 49

Tabla 4. Resultados Descriptivos Generales 52

Tabla 5. Resultados descriptivos del ítem 1 de la variable calidad de servicio "Ud. se siente seguro en las instalaciones"..... 55

Tabla 6. Resultados descriptivos del ítem 2 de la variable calidad de servicio "La información visual es entendible y amigable" 57

Tabla 7. Resultados descriptivos del ítem 3 de la variable calidad de servicio "Los equipos con los que cuenta la entidad garantizan su seguridad en el establecimiento" 59

Tabla 8. Resultados descriptivos del ítem 4 de la variable calidad de servicio "Los materiales que emplea el personal son adecuados para el trámite" 60

Tabla 9. Resultados descriptivos del ítem 5 de la variable calidad de servicio "El personal se encuentra correctamente identificado"..... 62

Tabla 10. Resultados descriptivos del ítem 6 de la variable calidad de servicio "La entidad cuenta con personal que pone orden en el trámite"..... 64

Tabla 11. Resultados descriptivos del ítem 7 de la variable calidad de servicio "El personal demuestra profesionalismo en su labor"..... 65

Tabla 12. Resultados descriptivos del ítem 8 de la variable calidad de servicio "El personal está comprometido con su trabajo" 67

Tabla 13. Resultados descriptivos del ítem 9 de la variable calidad de servicio "El personal está comprometido con su trabajo" 69

Tabla 14. Resultados descriptivos del ítem 10 de la variable calidad de servicio "El personal se esmera en cuidar la documentación del usuario" 70

Tabla 15. Resultados descriptivos del ítem 11 de la variable calidad de servicio "Se siente escuchado por el personal" 72

Tabla 16. Resultados descriptivos del ítem 12 de la variable calidad de servicio "El personal tiene la disposición de proporcionarle un buen servicio" 74

Tabla 17. Resultados descriptivos del ítem 13 de la variable calidad de servicio "Existe una debida orientación al usuario" 75

Tabla 18. Resultados descriptivos del ítem 14 de la variable calidad de servicio "Ud. confía en el prestigio de la entidad para la expedición de su licencia de conducir" 77

Tabla 19. Resultados descriptivos del ítem 15 de la variable calidad de servicio "La entidad cuenta con personal calificado" 79

Tabla 20. Resultados descriptivos del ítem 16 de la variable calidad de servicio "Considera útil la información brindada por la entidad en sus diferentes canales" ... 80

Tabla 21. Resultados descriptivos del ítem 17 de la variable calidad de servicio "El personal es dedicado en su labor" 82

Tabla 22. Resultados descriptivos del ítem 18 de la variable calidad de servicio "Ud. recibe un trato cordial por parte del personal que lo atiende" 84

Tabla 23. Resultados descriptivos del ítem 19 de la variable calidad de servicio "Existe un trato igualitario con los demás usuarios" 85

Tabla 24. Resultados descriptivos del ítem 20 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo establecido en la evaluación de conocimientos fue prudente" 87

Tabla 25. Resultados descriptivos del ítem 21 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos fue prudente" 89

Tabla 26. Resultados descriptivos del ítem 22 de la variable satisfacción del usuario "Los equipos informáticos de sala de evaluación se encuentran en estado óptimo" . 90

Tabla 27. Resultados descriptivos del ítem 23 de la variable satisfacción del usuario "Los evaluadores de conocimientos son personal con habilidades informáticas"..... 92

Tabla 28. Resultados descriptivos del ítem 24 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo de evaluación de habilidades en la conducción fue prudente" 94

Tabla 29. Resultados descriptivos del ítem 25 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo de espera en cola para la evaluación de habilidades en la conducción fue prudente"..... 96

Tabla 30. Resultados descriptivos del ítem 26 de la variable satisfacción del usuario "El circuito de manejo se encuentra en estado óptimo"..... 97

Tabla 31. Resultados descriptivos del ítem 27 de la variable satisfacción del usuario "Los evaluadores de habilidades en la conducción son personal con dominio en el manejo vehicular y mecánica automotriz"..... 99

Tabla 32. Género de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash 102

Tabla 33. Edad de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash 105

Tabla 34. Medición de Dimensiones y Variables (conteo) 109

Tabla 35. Medición de las Dimensiones y Variables (porcentajes) 113

Tabla 36. Resultados de prueba de hipótesis general – rho de Spearman..... 114

Tabla 37. Resultados de prueba de hipótesis específica 1 – rho de Spearman 116

Tabla 38. Resultados de prueba de hipótesis específica 2 – rho de Spearman 117

Tabla 39. Resumen del análisis de correlaciones encontradas entre las variables X ↔ Y 119

Tabla 40. Matriz de Programación Operativa de la propuesta 126

Tabla 41. Cronograma de Ejecución de la propuesta 137

Tabla 42. Presupuesto de la propuesta 140

Índice de Figuras

Figura 1. Relación entre las variables y dimensiones de la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash..... 11

Figura 2. Marco Filosófico de la investigación – Línea de Tiempo 17

Figura 3. Etapas de evolución del concepto de la calidad - Lluís Cuatrecasas (2010) 29

Figura 4. Género de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash”..... 104

Figura 5. Edad de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash”..... 106

Figura 6. Género de los encuestados por rango de edad en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash 109

Figura 7. Medición de variables y dimensiones..... 112

Índice de Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables..... 164

Anexo 2. Matriz de consistencia..... 166

Anexo 3. Cuestionario 169

Anexo 4. Ficha de validación del instrumento por juicio de expertos..... 171

Anexo 5. Dictamen N° 001117-2025-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de cambio de título 177

Anexo 6. Autorización de investigación por parte de la institución 178

Anexo 7. Evidencia de toma de datos de los usuarios en el trámite de expedición de licencias de conducir mediante tótem de la entidad..... 181

Resumen

La satisfacción del usuario en los servicios brindados por la administración pública peruana requiere un análisis sistémico, ya que abarca múltiples factores que influyen en la percepción del usuario. La calidad, en este contexto, es más que un concepto relacionado con el producto o servicio; es una característica inherente con diversas aristas complementarias que, al fortalecerse, garantizan un servicio de calidad. En Áncash, la calidad de servicio en la expedición de licencias de conducir se torna sustancial para lograr usuarios satisfechos. Esta investigación planteó como objetivo evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024. La población estuvo conformada por los postulantes a licencias de conducir con una muestra de 75 personas, la técnica de investigación empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario correctamente validado por el juicio de expertos; se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov resultando una distribución de datos no normales. Se empleó la prueba estadística de rho de Spearman para dar validez a las hipótesis; para la hipótesis general se obtuvo una correlación positiva alta (r) de 0,933, con una significación asintótica bilateral (Sig.) de 0,000. Se concluye en que la satisfacción de usuario está estrechamente relacionada con la calidad de servicio en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, licencias de conducir.

Abstract

User satisfaction with services provided by the Peruvian public administration requires a systemic analysis, as it involves multiple factors influencing user perception. Quality, in this context, is more than just a concept related to the product or service; it is an inherent characteristic with various complementary facets that, when strengthened, ensure quality service. In Ancash, the quality of service in issuing driver's licenses is essential to achieving satisfied users. This research aimed to evaluate how service quality relates to user satisfaction in the issuance of driver's licenses at the Regional Directorate of Transport and Communications of Ancash, 2024. The population consisted of driver's license applicants, with a sample of 75 people. The research technique used was a survey, and the instrument was a questionnaire validated by expert judgment. The Kolmogorov-Smirnov normality test was conducted, resulting in a non-normal data distribution. Spearman's rho statistical test was used to validate the hypotheses; for the general hypothesis, a high positive correlation (r) of 0.933 was obtained, with a two-tailed asymptotic significance (Sig.) of 0.000. It is concluded that user satisfaction is closely related to the quality of service in the issuance of driver's licenses at the Regional Directorate of Transport and Communications of Ancash.

Key words: quality of service, user satisfaction, driver’s licenses.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

El Estado peruano en sus esfuerzos de mejorar el sistema estatal actual, se encuentra en proceso de modernización de la gestión pública con el objetivo de brindar servicios de calidad, contar con ciudadanos satisfechos y así mejorar la imagen del aparato estatal. Tal como lo establece la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que, apuesta centralmente en lograr una gestión pública orientada a resultados, al servicio del ciudadano (PCM, 2021).

"Para las entidades públicas del Perú es de suma importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, de acuerdo al marco de la ley de modernización del Estado" (Izquierdo, 2021, p. 426). Sin embargo, la percepción de la calidad que tienen los usuarios de los servicios públicos en nuestro país, demuestra que aún hay mucho trabajo por hacer. En ese contexto surge la siguiente interrogante: ¿Qué entendemos por calidad?, según la Organización Internacional de Normalización, la ISO (9000:2015) "calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con (determinados) requisitos" (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015). Efectivamente, estas exigencias establecen que un bien o servicio que se entrega en el plazo estipulado, que cumple las especificaciones señaladas, que cuenta con las funcionalidades ofrecidas y que además de ello brinda calidad en cada una de las etapas del proceso, es un bien o servicio de calidad que generará la satisfacción del usuario. Es así que:

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los

clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (Izquierdo, 2021, p. 426)

A nivel mundial encontramos que el enfoque que le dan a la gestión de la calidad es de grandes proporciones. En países como Estados Unidos, por ejemplo, el concepto de calidad es fundamental tanto en servicios públicos como en privados, es por ello que emplean cada año el "American Customer Satisfaction Index" o Índice de Satisfacción del Cliente Estadounidense (ACSI), en el que visualizan las tendencias de satisfacción del cliente, datos con los cuales elaboran prospectivas requeridas para identificar los bienes y servicios que se le pueden ofrecer al cliente.

En nuestro país, de acuerdo al artículo 39° de la Constitución Política del Perú (Art. 39°, 1993), "Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación", en mérito a ello y acorde a la Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002), los servidores públicos tienen el deber de brindar un servicio de calidad al ciudadano así como de contribuir a la modernización de la administración pública, la que actualmente presenta deficiencias, dado que los ciudadanos muestran disconformidad con los servicios que brinda el Estado y que esperan y tienen el derecho de recibir un servicio de calidad.

En el mismo contexto, la visión del Estado moderno de acuerdo a la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, establece que:

La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas (PCM, 2022).

Al respecto, los gobiernos regionales y locales se encuentran facultados para administrar parte de los recursos de nuestro país brindando servicios al ciudadano en el ámbito de sus competencias; es así que uno de los muchos servicios descentralizados es el de expedición de licencias de conducir de clase A que se lleva a cabo en los gobiernos regionales y la expedición de licencias de conducir de clase B en los gobiernos provinciales. Que, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash está encargada de las evaluaciones de conocimientos y habilidades en la conducción de los postulantes a licencias de conducir conforme lo establece el Decreto Supremo N° 007-2016-MTC en cuyo artículo 76° indica que:

> Los Gobiernos Regionales son los únicos responsables de la evaluación de conocimientos y habilidades en la conducción a los postulantes interesados en obtener una Licencia de Conducir. Las evaluaciones de conocimientos y habilidades en la conducción serán realizadas únicamente por los Centros de Evaluación a cargo de las dependencias regionales con competencias en transporte.

De acuerdo con el ámbito de aplicación, la presente investigación define como alcance a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, es decir, centrará sus esfuerzos en la expedición de las licencias de conducir de clase A (para vehículos motorizados de cuatro ruedas a más). En este proceso de expedición de licencias de conducir de clase A, en los últimos años encontramos un panorama poco alentador, con usuarios insatisfechos, con la percepción de recibir un servicio ineficiente, desconfiados en gran mayoría de los servicios públicos en general, y, en ocasiones víctimas de gente inescrupulosa que merodea en los alrededores de la institución. Esto en parte se debe a los sucesos presenciados por los ciudadanos en los últimos años en los cuales se desarticuló una organización criminal dedicada a la venta

de licencias de conducir en la que penosamente se vieron implicados servidores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, investigación que a la fecha de impresión del presente estudio aún está en proceso.

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash es uno de los órganos que depende de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Áncash, y tiene como una de sus funciones la expedición de las licencias de conducir de clase A en sus diferentes categorías: I, IIa, IIb, IIIa, IIIb y IIIc, siendo la licencia de conducir AI la licencia base del usuario, pudiendo obtenerse las demás categorías de manera posterior al cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento, a través de la 'recategorización' en la que deberá demostrar los conocimientos normativos acorde a la categoría, así como el dominio vehicular de la categoría superior a la que postula. Existen diferentes trámites para la expedición de una licencia de conducir tales como: la obtención AI, el duplicado, la revalidación, la recategorización, el canje en sus diferentes modalidades, y la obtención y revalidación de la autorización especial para transportar materiales y residuos peligrosos A IV.

El Decreto Supremo N° 047-2021-PCM "Decreto Supremo que aprueba procedimientos administrativos y un servicio prestado en exclusividad estandarizados del Sector Transportes y Comunicaciones cuya tramitación es de competencia de los gobiernos regionales", es una medida de simplificación administrativa alineada a los principios del procedimiento administrativo: uniformidad y simplificación de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", en el cual estandarizan los procedimientos mencionados en el párrafo precedente, constituyéndose como una gran iniciativa del legislativo.

En ese sentido, la expedición de licencias de conducir requiere una serie de evaluaciones, que a su vez son secuenciales, las cuales 'una vez aprobadas' permiten la emisión de las licencias de conducir, estas son:

a) La evaluación médica y psicológica

b) La evaluación de conocimientos de reglas de tránsito

c) La evaluación de habilidades en la conducción

La evaluación médica y psicológica se lleva a cabo en una ECSAL (Entidad Habilitada para Expedir Certificados de Salud para postulantes a Licencias de Conducir). Mientras que la evaluación de conocimientos y la evaluación de habilidades en la conducción son realizadas y evaluadas en las instalaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, siendo seleccionadas como dimensiones de la segunda variable de la presente investigación. Ellas a su vez, se desglosan en una serie de actividades que no responden en su totalidad a las necesidades del ciudadano.

En estas evaluaciones se identifican una serie de problemas a nivel de la calidad de servicio en el proceso de expedición de licencias de conducir; es así que, para analizarla se empleó el modelo SERVQUAL que de acuerdo a (Zeithaml et al., 1993, pp. 29-30) considera las siguientes 5 dimensiones:

1) Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2) Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3) Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

4) Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

5) Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Todas estas dimensiones en las que se presentan problemas generan insatisfacción en el usuario en el sentido que éste califica el servicio que recibe de acuerdo con diferentes factores. En consecuencia, la satisfacción del usuario podemos analizarla en base a:

i. La evaluación de conocimientos: Que mide el nivel de conocimientos del postulante a licencias de conducir en cuanto a seguridad vial, normativa de tránsito y valores del conductor. Esta evaluación es realizada en la sala de evaluación de conocimientos del Centro de Evaluación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

ii. La evaluación de habilidades en la conducción: Que mide el nivel de dominio vehicular y mecánico que posee el postulante a licencias de conducir para un debido desempeño en la vía. Esta evaluación es realizada en circuito de manejo del Centro de Evaluación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Es así que, al advertir una situación real con potencial de mejora, nace la intención de realizar la presente investigación, de contribuir con la institución desde la experiencia y desde los conocimientos que se vienen adquiriendo en nuestra prestigiosa casa de estudios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

Para la formulación de los problemas específicos se decidió continuar el estudio de la primera variable: "calidad de servicio" y su relación con las dimensiones de la segunda variable: "satisfacción del usuario"; de esta manera se podrá observar a profundidad la relación entre la calidad de servicio y los componentes de la satisfacción del usuario en la expedición de las licencias de conducir.

Al conocer los efectos de la calidad de servicio en cada una de las dimensiones de la satisfacción del usuario (*satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos y satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción*) podemos proponer a futuro estrategias que nos permitan elevar la calidad de servicio del trámite de expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, para lograr la satisfacción del usuario.

En ese contexto, se establecen los siguientes problemas específicos:

Problema Especifico 1:

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024?

Problema Especifico 2:

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024?

1.3 Justificación Teórica

La presente investigación se justifica en la intención de profundizar los conocimientos que se tienen sobre la calidad, por la escasa importancia que se le da a este tema en el servicio público; por lo cual en la presente investigación se abordará ampliamente todo lo que implica una gestión adecuada de la calidad para brindar un servicio eficiente.

En ese sentido, la presente investigación se justifica en la medida que contribuye al conocimiento existente sobre los trámites administrativos, a partir del análisis integral de toda la problemática actual sobre calidad de servicio y de la relación que tiene con la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, específicamente para aquellos trámites que tienen como objetivo la expedición de licencias de conducir de clase A, con el fin de brindar un servicio de calidad y lograr usuarios satisfechos.

1.4 Justificación Práctica

La presente investigación se justifica en la medida que el aporte generado del proceso investigativo en la parte teórica se verá reflejado en la práctica, ya que se aplicará en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, lo que nos permitirá corroborar el punto que sostiene en cuanto a la percepción y satisfacción del postulante a licencias de conducir sobre la calidad del servicio recibido, para

implementar estrategias de cambio y mejoramiento del proceso, con el fin de brindar un servicio que cumpla las expectativas del usuario en el trámite de licencias de conducir.

1.5 Justificación Metodológica

Al ser un estudio cuantitativo de alcance descriptivo, correlacional y explicativo, busca aportar con una propuesta útil en la que se identifique cada punto en el que se originan los problemas o se generen desperdicios de tiempo y bienes de la institución, planteando nuevos métodos del flujo del trabajo lo que contribuirá a una gestión de calidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General

Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

Objetivo específico 2

Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

1.7.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

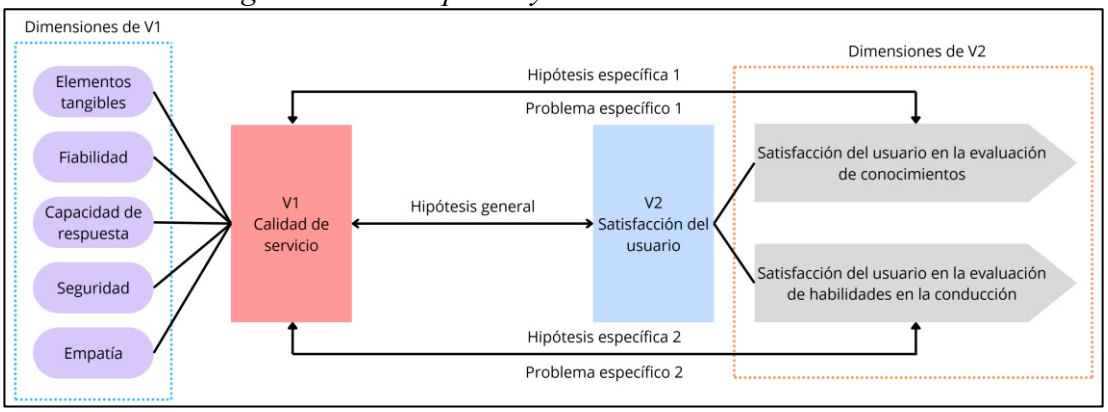
La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

Hipótesis específica 2

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

En resumen, podemos establecer el análisis de la relación entre las variables y dimensiones del presente estudio gráficamente de acuerdo a la Figura 1:

Figura 1.
Relación entre las variables y dimensiones de la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash



Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco filosófico de la investigación

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario a lo largo de la historia han sido abordados de acuerdo a los diferentes enfoques de los pensadores más influyentes de la época conforme al contexto en el cual han sido empleados, desarrollados, descritos, entre otros factores.

- **En la Antigua Grecia destacan grandes filósofos como Sócrates y Aristóteles**

  Sócrates creía en la educación moral del ser humano, y de acuerdo con la traducción de Patricio de Azcárate Corral del libro "Apología de Sócrates" de su discípulo Platón (393-389 a. C.), Sócrates era un pensador virtuoso, que buscaba impulsar la reflexión en los jóvenes, el autoexamen, la sabiduría, la verdad, el honor y la virtud; valoraba la excelencia en las acciones humanas. Haciendo una analogía con el tema de estudio de la presente investigación, se puede inferir que Sócrates hubiera estado de acuerdo con la importancia de brindar un servicio de calidad buscando la satisfacción del usuario.

  Aristóteles, discípulo de Platón, que impartía un enfoque en la ética y el razonamiento práctico, también reconocía la importancia de la excelencia en todas las áreas de la vida del ser humano; la calidad de servicio en términos actuales era considerado por Aristóteles como cumplir un propósito de manera eficiente y con virtud. De acuerdo con el libro "Ética a Nicómaco" de Aristóteles (siglo IV a. C), este personaje sustentaba la importancia de las virtudes éticas y dianoéticas o intelectuales. Uno de los pilares más importantes

de su pensamiento era ‘la acción correcta’ que implicaba realizar la labor con la intención correcta, con decisiones sabias y en circunstancias adecuadas.

- **En la Roma Antigua destacan grandes filósofos como Cicerón y Marco Aurelio**

Cicerón en su libro “De Officiis” (44 a.C), comparte reflexiones sobre la importancia del comportamiento ético como base de una vida virtuosa. Su pensamiento incluía un fortalecimiento interno como persona, como resolutor de conflictos y como parte de la sociedad. Consideraba que los seres humanos debían seguir un camino de integridad y que sus acciones debían reflejar sus virtudes. Podemos inferir que Cicerón estaría de acuerdo en que la ética debe regir el comportamiento del servidor público, lo que se vería reflejado en una atención justa, eficiente y transparente enfocado en el bien común, es decir en un cliente satisfecho.

Séneca, otro de los filósofos romanos más importantes, en su obra “Cartas a Lucio” (65 d.C), difunde la importancia de vivir plenamente en la virtud. En base a la situación de salud que enfrentaba, expresó a través de sus obras el valor de aprovechar sabiamente el tiempo, de buscar la felicidad y la tranquilidad del alma, de servir a los demás, de manejar adecuadamente la ira, entre otros. Los principios abordados en sus meditaciones nos hacen reflexionar y deducir lo trascendental del comportamiento del ser humano; para el presente estudio, la importancia de aplicar los valores en la administración pública para brindar un servicio eficiente, transparente y confiable al ciudadano, traducido en un servicio de calidad.

- **En la China Antigua destacan grandes filósofos como Confucio y Lao-Tsé**

Confucio, en sus reflexiones de "Anacletas" (C-479 a. C.) hace referencia a 'la regla de plata' que indica que, lo que uno no desee para sí mismo, no lo debe imponer a los demás. Para este gran pensador, era muy importante la cortesía, el respeto, la justicia, la empatía y la responsabilidad. Sus enseñanzas son parte de la filosofía de vida de China, y se encuentran alineadas a los objetivos de las instituciones de la administración pública peruana, quienes buscan brindar un servicio de calidad al ciudadano; sin embargo, muchas de ellas no implementan políticas internas que coadyuven a estos resultados.

Lao-Tsé, en su obra maestra Dàodé Jing (siglo VI a. C), entre la sabiduría que imparte destaca la búsqueda de la paz interior, la armonía y la virtud. Justamente las palabras 'Dàodé' y 'Jing' hacen referencia a 'Camino' y 'Virtud'. En la actualidad estas enseñanzas se relacionan con la calma frente a situaciones caóticas, con la calidad de persona, con la fuerza interior del ser humano; por lo cual podemos asociar estos conceptos con la forma de actuar del servidor público, manteniendo el temple en la atención al ciudadano, buscando brindar un servicio cordial, con calidez, empatía, siendo servicial, buscando transmitir energía positiva, porque es sabido que el ser humano puede estar cargado de energía negativa y reaccionar abruptamente ante cualquier eventualidad, es importante traer al usuario a la calma y no ir con él a la ira. Todos estos factores suman a brindar un servicio de calidad originando la satisfacción del ciudadano.

- **En la Antigua India destacan grandes filósofos como Siddhartha Gautama (Buda) y Mahavira**

Siddhartha Gautama, conocido como **Buda** fue un maestro espiritual en cuyas reflexiones como las de los 'Textos Budistas de Gandhara' (siglos III y I a. C) enseña como transitar por el camino hacia el *Nirvana*, que de acuerdo a la Real Academia Española adquiere el siguiente significado: "En algunas religiones de la India, estado resultante de la liberación de los deseos, de la consciencia individual y de la reencarnación, que se alcanza mediante la meditación y la iluminación" (RAE, s.f., definición 1). Dentro de la doctrina de Buda encontramos principalmente la búsqueda de la sabiduría, la eliminación de la ignorancia, la liberación propia del sufrimiento, la mejora en la calidad de vida, la paz interna y el bienestar común. Conceptos que se vinculan con el comportamiento esperado del servidor público: un profesional integral que busque brindar un buen servicio (un servicio de calidad), que busque el bien común; de acuerdo con Buda, encontrando nuestra paz interior podemos brindar una paz exterior de forma natural, lo que fortalecería la institucionalidad al brindar un servicio eficiente, logrando usuarios satisfechos.

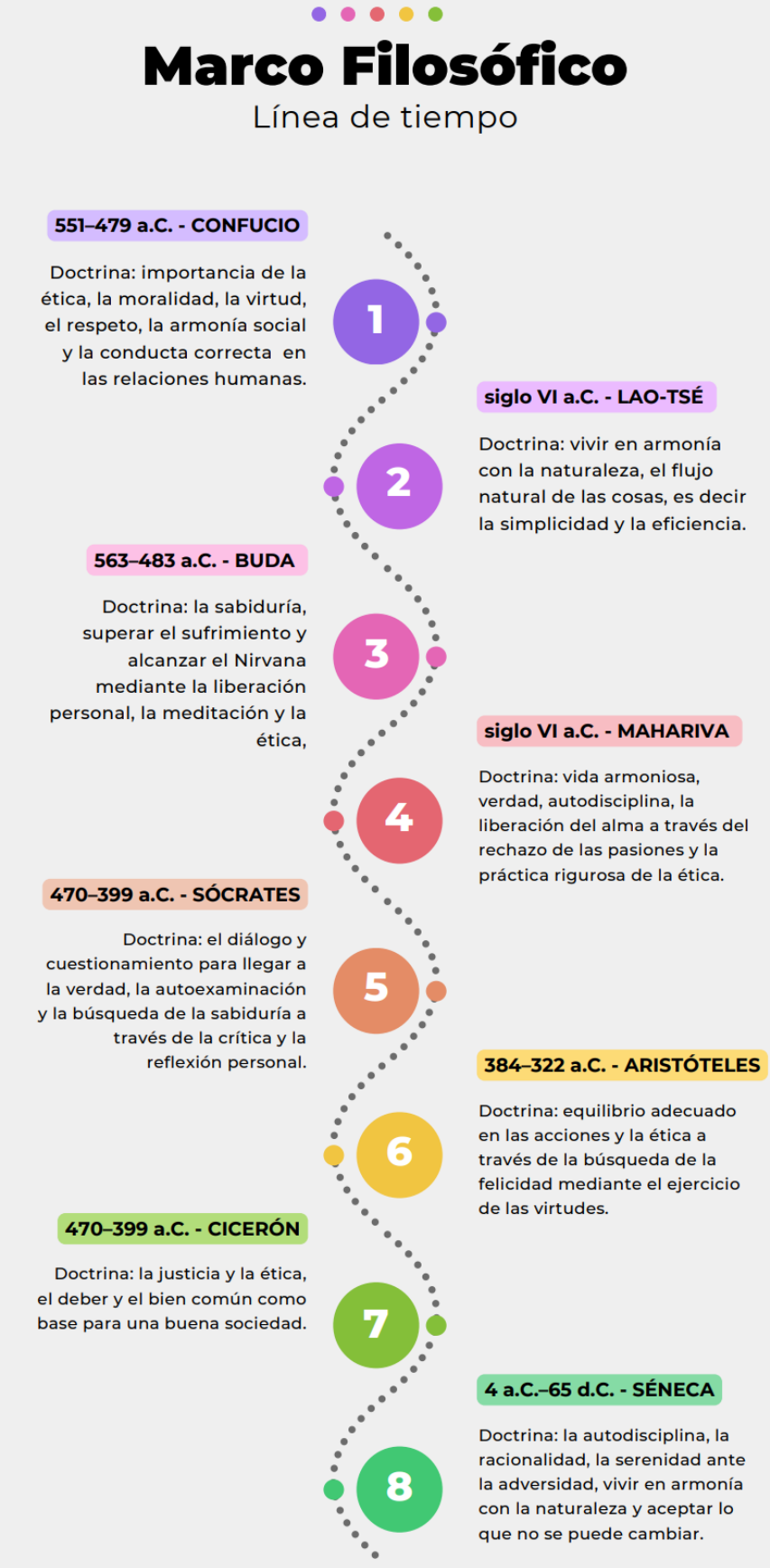
Mahavira, en sus Ägamas (413 d. C) mediante sus enseñanzas espirituales y éticas busca principalmente eliminar la violencia, el hurto e impulsar la verdad; estas lecciones de vida son importantes en la formación de todo ser humano; si hacemos una reflexión sobre esta filosofía de vida en la actualidad y específicamente en el comportamiento del servidor público, podemos relacionarlo con el de desarrollar un trabajo íntegro, honesto, alejado completamente de la corrupción, en búsqueda del bien común y no del personal; asimismo, con brindar un trato amable y justo.

Es así que, conforme a estos grandes filósofos, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario eran conceptos que ya se practicaban, ya se impartía a la ciudadanía, con otros términos, quizá incluso con mayor fervor, pero con la misma intención de fortalecer al ser humano.

En la actualidad estas doctrinas pueden aplicarse en las entidades públicas para fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción del usuario promoviendo la ética, la justicia, la empatía y la eficiencia, lo que impactará en el ciudadano quien percibirá y sentirá que recibe un servicio de calidad, lo que devolverá la confianza en la administración pública.

Podemos ubicar a estos grandes filósofos y sus doctrinas en la siguiente línea de tiempo de la **Figura 2**:

Figura 2.
Marco Filosófico de la investigación – Línea de Tiempo



2.2 Antecedentes de investigación

2.2.1 Antecedentes de investigaciones internacionales

Jaramillo (2021), en su investigación, planteó como objetivo "Evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato" (p. 6), empleó la metodología de enfoque cuantitativo (p. 45), el tipo de estudio definido fue descriptivo y correlacional (p. 46). Tuvo como principal conclusión que:

> Más de la mitad de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para agendar su cita o recibir su turno de atención en el establecimiento de salud; sin embargo, no superan la meta oficial propuesta por el MSP, que es el 80% mínimo de índice de satisfacción del usuario.

Se verifica entonces que debería aumentar cuando menos un 30% la cantidad de usuarios satisfechos para cumplir con los lineamientos de acuerdo al Ministerio de Salud Pública, para lo cual se precisa centrar los esfuerzos en los indicadores con menor puntuación por parte de los encuestados, vale decir, mejorar los tiempos de espera de atención y mejorar los servicios complementarios en las instalaciones como la limpieza y el empleo de señaléticas de orientación.

Silva et al. (2021), en su estudio, tuvo como objetivo "Identificar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las empresas turísticas de Canchaque-Perú". En dicha investigación empleó la metodología cuantitativa llegando a la conclusión de que "Los turistas que visitan el distrito de Canchaque en la región Piura-Perú, consideran que los servicios que brindan los hospedajes turísticos son de calidad, con una valoración aproximada de 4 puntos en las cinco dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía".

La valoración positiva que dé un usuario sobre un servicio involucra la satisfacción que sienta éste en las etapas del servicio y en las características del producto, esta estimación que finalmente de traduce en valores numéricos, puede indicar qué áreas, trámites, procesos y demás deben corregir algunos puntos en el desarrollo de sus actividades en el trabajo para cambiar y sobre todo mejorar la percepción del usuario a fin de posicionarse como una empresa de servicios de calidad.

Mirabal (2021), en su publicación científica, tuvo como objetivo "Apreciar el mejoramiento de la calidad del servicio de las diferentes empresas y organizaciones en la etapa post-pandémica". Usó una metodología cualitativa y concluyó en que "algunas empresas desde siempre han incluido como parte de sus principios a la calidad de servicio, mientras que otras deben enfrentar la realidad como un reto en materia de modelos de negocios".

Como usuarios de diferentes servicios, podemos dar fe de que ciertas empresas trabajan el concepto de calidad continuamente, lo que se aprecia en todas sus dimensiones desde la infraestructura hasta el producto o servicio recibido, lo que genera bienestar y satisfacción al usuario a comparación de otras empresas que desconocen que esta es una ventaja competitiva y se ven obligadas a involucrarse con nuevos conceptos para mantenerse en el mercado.

Naranjo (2020), en su investigación, tuvo como objetivo "Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social" (p. 15), empleando la metodología cuantitativa y definiendo el tipo de estudio como descriptivo (p. 36) concluyó principalmente en que "Se determinó que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario

en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato". (p. 68).

Se comprueba una correlación alta existente entre las variables de estudio y un alto grado de insatisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; ante esta realidad se evidencia la necesidad de implementar acciones correctivas en las etapas del servicio que deberán contemplarse en la planificación institucional.

Villacrés (2020), en su estudio, planteó por objetivo "Evaluar la calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor utilizando el método de SERVQUAL con la finalidad de conocer y proponer mejoras en el servicio" (p. 9), empleó la metodología cuantitativa de corte transversal, con la técnica de seis sigma y el instrumento de la encuesta SERVQUAL (p. 56). Concluye en que la dimensión "elementos tangibles" tuvo la menor puntuación en cuanto a percepción de la calidad, en contraste con la dimensión "seguridad" que tuvo la mayor puntuación (p. 87).

Como comentario a este estudio, se puede decir que si bien los resultados no son extremadamente distantes entre sí; determinan la necesidad de cuando menos preservar las acciones implementadas relacionadas a la seguridad del laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor, mientras que, con respecto a los elementos tangibles (sala de espera, instalaciones físicas, la imagen que proyectan los empleados y los instrumentos para auxilio y registros) si se identifica una necesidad de mejora para brindar un servicio de calidad.

Gancino (2020), en su investigación, estableció como objetivo de su estudio "Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato" (p. 11), y empleó la metodología cuantitativa, el estudio fue de nivel descriptivo, correlacional y predictor (p. 45) llegando a la conclusión principal de que existe correlaciones significativas entre la satisfacción del cliente y las dimensiones de la calidad del servicio, siendo la mayor de ellas, la existente entre "la satisfacción del cliente" con la de "quejas del cliente" (p. 82).

Como crítica a este estudio, se reconoce que existe una relación directamente proporcional entre las variables de estudio "calidad de servicio" y "satisfacción del cliente", por lo tanto, es menester adoptar medidas correctivas que permitan elevar la calidad del servicio recibido para satisfacer a los clientes, principalmente entre las dimensiones identificadas con correlación alta: la satisfacción del cliente y las quejas del cliente.

2.2.2 Antecedentes de investigaciones nacionales

Morales Garrido, A. et al. (2025), en su artículo científico, plantearon como objetivo "Evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en dos hospitales públicos de Trujillo, Perú" (p. 3), emplearon el método de estudio no experimental, transversal y correlacional, utilizando como instrumento la encuesta (p. 4), realizando análisis descriptivos e inferenciales; concluyen en que la capacidad de respuesta y la seguridad son las dimensiones clave en la calidad percibida del servicio en dos hospitales públicos de Trujillo, Perú (p. 9).

Al respecto de dicha investigación, se verifica que existen razones suficientes para fortalecer las dimensiones identificadas de la calidad del servicio de manera que se logre una influencia positiva en la satisfacción del usuario, ya que el total de usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio recibido y en el

desarrollo de este estudio se corroboró la existencia de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Ríos (2021), en su investigación, estableció como objetivo "Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la oficina de actas, registros y certificados de la FCCSS UPLA, 2019". Empleó el método hipotético deductivo (p. 32), y usó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos (p. 34). Concluye en que:

> A mayor calidad de servicio mayor satisfacción del usuario, lo cual permitió al autor determinar que existe una relación directa y significativa, entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en esta oficina (p. 64). Asimismo, concluye en que existe una relación directa y significativa entre la infraestructura, la comunicación y la confiabilidad con la satisfacción del usuario en la Oficina de Actas, Registros y Certificados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes 2019.

En este estudio se aprecia un Rho de Spearman alto para las tres hipótesis planteadas, con lo cual demuestra una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa, reforzando lo planteado por el autor, y demostrando que efectivamente la infraestructura, la comunicación y la confiabilidad tienen relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Actas, Registros y Certificados de la FCCSS UPLA, 2019.

Bravo (2021), en su estudio, tuvo como objetivo "Determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, 2019." (p. 8). Empleó la metodología cualitativa, del tipo básica o pura, de diseño no experimental, transversal, de nivel investigativo descriptivo-correlacional

(p. 42), empleó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario estructurado (p. 45) en la que concluye principalmente en que:

Para dar respuesta al objetivo general de la investigación referido a la relación existente entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, 2019; pudo concluir que existe una relación directa y significativa; es decir a una mayor Calidad de Servicio una mayor Satisfacción del Usuario (p. 77).

Como comentario sobre esta investigación, se verifica que con la validación de la hipótesis general de la investigación se corrobora el punto del investigador, denotando la relación intrínseca existente entre las variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Bernabé (2021), en su investigación, tuvo como objetivo "Determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Banco de Crédito – Chiclayo" (p. 92). Empleó la metodología cuantitativa de tipo descriptiva, la encuesta como herramienta y el cuestionario como instrumento de recopilación de información (p. 49) concluyendo en que existe una relación fuerte entre cada una de las dimensiones de la calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta) con la satisfacción del cliente (p. 63).

Como comentario a este estudio, es clara la relación existente entre la calidad del servicio que brinda el Banco de Crédito de Chiclayo con la satisfacción de sus clientes, por ello resulta esencial implementar mecanismos de retroalimentación en los puntos laxos identificados en los resultados, de manera que se fortalezca internamente y ello repercuta en la calidad del servicio brindado.

Canales (2021), en su estudio, planteó como objetivo "Analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia

Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021" (p. 66), empleó la metodología de enfoque cuantitativo, siendo el tipo de estudio de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, empleando como instrumento el cuestionario (p. 36), y concluye principalmente en que existe una correlación positiva moderada entre las variables "calidad de servicio" y "satisfacción de los usuarios" (p. 45).

Como crítica a esta investigación, al validar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia nacional de Fiscalización Laboral, se identifica que los componentes de la calidad de servicio de manera individual influyen en la satisfacción de los usuarios, por tanto, se debe poner énfasis en el fortalecimiento de los indicadores identificados, lo que implicará un esfuerzo adicional por parte de la institución en aras de lograr usuarios satisfechos.

Ríos (2019), en su investigación, tuvo como objetivo "Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019" (p. 11). Empleó la metodología cuantitativa, su tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y de corte transversal (p. 14). Concluyó en que:

Los resultados del estudio expuestos en la tabla 30 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,293, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que acude a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019 (p. 53).

Como comentario sobre esta investigación, se puede decir que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son conceptos estrechamente vinculados en una relación de causa-efecto, por lo cual el reto de las instituciones públicas está en

enfocarse en una de ellas (calidad de servicio) para lograr secuencialmente la otra (satisfacción de usuario).

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Calidad

La calidad es un concepto que ha evolucionado con el tiempo, en un primer momento inició su aplicación como un control en la fabricación de productos hasta convertirse ahora en una característica importante del producto o servicio.

En su apreciación más tangible, la calidad ha sido percibida en los procesos productivos desde el siglo XVIII en la primera revolución industrial: con la transición de la fuerza física a la fuerza mecánica gracias a la energía de vapor y la energía hidráulica. En la segunda revolución industrial (casi un siglo después), se innovó con la producción en masa con línea de montaje y electricidad, un gran avance que generó una reducción notable de costos y claramente la creación de nuevos puestos de trabajos. La tercera revolución industrial (aproximadamente 100 años después de la segunda) inicia con el uso de los ordenadores, la informática y la automatización, nuevamente se generó la creación de nuevos puestos de trabajo con conocimientos más específicos sobre sistemas automatizados. Entre 40 a 50 años después de la tercera revolución industrial aparece la cuarta revolución o conocida como revolución 4.0 o de los datos, con los sistemas ciber físicos: sensores, almacenamiento masivo e inteligencia artificial con la cual se dispone en tiempo real de la información de los procesos a través de la interconexión de equipos y personas, notándose una reducción importante de tiempos en los procesos (Gonzales, 2018).

Se evidencia entonces que, en cada una de estas etapas de la historia, en la búsqueda de mejorar los productos, reducir tiempos, reducir costos, reducir

desperfectos, entre otros, se fue dando un agregado de valor, ocasionado gracias a las ideas de las mentes brillantes de cada época, marcando un hito en la historia mundial, hasta lo que hoy conocemos, la realidad en la que vivimos donde es innegable el avance tecnológico y científico que nos facilita la vida. La calidad entonces es un concepto que se ha manejado desde hace muchos años, la cual ha ido evolucionando hasta lo que ahora conocemos como una característica inherente a un producto y a un servicio.

Es preciso indicar que no se puede hablar de calidad sin mencionar al promotor de la 'calidad total' Deming (1989), quien define a la calidad como: "la traducción de las necesidades del usuario a características medibles, de manera que el producto se pueda diseñar y fabricar otorgando satisfacción por el precio que tenga que pagar el usuario" (p. 132).

Otros autores confieren un significado más amplio a la palabra "calidad"; explican que la idea de calidad no debe solo concebirse a la calidad del producto final, sino en cada nivel organizativo de la empresa o entidad, […] Cuando hablamos de calidad podemos identificar a la calidad dura porque es visible, y puede ser fácilmente corroborada al apreciar el producto; si queremos ir más allá de la calidad del producto, y buscamos calificar el servicio con el que nos otorgan el producto, es decir el proceso, nos encontramos con un concepto de calidad más amplio, que se conoce como calidad blanda (Ishikawa, 1989, p. 18).

Shewhart (Como se citó en González y Arciniegas, 2016) enfoca la calidad como un problema que varía; que se puede controlar y prevenir con la eliminación temprana de las causas que la originan, de manera que en la producción se cumpla con las tolerancias definidas en el diseño.

Otros autores consideran que:

> La calidad reduce costes y aumenta los beneficios. Aunque la obtención de calidad represente por sí misma una inversión determinada, la disminución de los enormes costes de control, inspecciones, recuperaciones, pérdida de facturación, etc., que surgen por falta de calidad, son tan importantes que permiten rentabilizar la inversión realizada. (Cuatrecasas, 2010, p. 27).

Asimismo, Shewhart (1931) en su libro "Control Económico de la Calidad del Producto Fabricado" abarca el control estadístico de la calidad y establece en gran parte las bases que contribuyen al control de calidad actual, tales como los gráficos de control: que de manera gráfica permiten identificar cuando un proceso está fuera de control, la variabilidad en procesos: ocasionada por factores externos, el control estadístico de procesos: con la introducción de métodos estadísticos para el monitoreo, la teoría del control económico: la disminución de paralela a la optimización de la calidad entre otros.

Por su parte Chiavenato (2005) en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración, considera que la calidad dentro de la administración de operaciones implica el empleo de la estadística de la calidad, la retroalimentación constante, el enfoque de los programas de calidad total y la búsqueda de la certificación ISO" (p. 382).

Para el ganador del premio Deming, Taguchi (Como se citó en Cuatrecasas, 2010) reconocido por los denominados 'Método Taguchi' y las 'Funciones de Pérdida de Taguchi', la calidad es definida como "la mínima pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad".

> La calidad debe representar un coste social mínimo para la sociedad, es decir, debe reducir los costes derivados de las reparaciones o desperfectos creados al

consumidor, los perjuicios medioambientales, etc. A ello hace referencia expresa la función de pérdida de Taguchi. (Cuatrecasas, 2010).

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades y de cumplir con expectativas al usuario. La calidad consta en mejorar constantemente, hacerlo bien desde la primera vez y buscar la manera de hacerlo mejor las subsiguientes, con los recursos disponibles otorgando satisfacción al usuario. (Castro y González, 2017).

Considerado como uno de los grandes gurús de la gestión de la calidad, Juran considera que la calidad es la "adecuación al uso y ausencia de defectos". Asimismo, sostiene que "la calidad es definida por el cliente" (Juran, 2007, p. 14).

Otros enfoques consideran que, los servicios al ser intangibles han ocasionado un desafío para poder medir su calidad, calificarla y más aún para satisfacer a los clientes (Firdous y Farooqi, 2019).

Se considera un servicio de baja calidad a la situación en la que las expectativas de los clientes son mayores que sus percepciones, que las expectativas que tienen del servicio a recibir; mientras que un servicio de alta calidad corresponde a recibir un servicio que excede sus expectativas (Zouari y Abdelhedi, 2021).

Al respecto, Deming (1986) planteó que: "El consumidor es la pieza más importante de la línea de producción. La calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro".

Según la ISO 8402:1994, la calidad es "la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas". Denotando la amplitud del significado de la palabra 'ente' mucho más allá que solo referenciar a productos y/o servicios.

Conforme lo señala Cuatrecasas (2010), el concepto de calidad ha ido evolucionando en su aplicación en las siguientes etapas:

1. La inspección de los productos de salida (es decir al final del proceso)
2. El control del producto (antes de que llegue al consumidor)
3. El control del proceso (en toda la cadena de producción)
4. La gestión de la calidad total TQM (Total Quality Management) que amplía la aplicación de la calidad en toda la empresa.

Lluís Cuatrecasas lo resume de la siguiente manera:

Figura 3.
Etapas de evolución del concepto de la calidad - Lluís Cuatrecasas (2010)



Nota: Adaptado del libro Gestión Integral de la Calidad implantación, control y certificación

En la cual detalla los objetivos, orientación, implicación y métodos de cada una de las etapas de evolución de la calidad. Podemos ver que en una primera etapa se inició con la inspección de los productos con el objetivo de detectar defectos, esta actividad se realizaba con orientación únicamente al producto por parte del departamento de inspección con los métodos de medición y verificación. Posteriormente, en una segunda etapa, se reconoció la importancia del control del producto, el objetivo fue controlar cada uno de los productos antes de su salida, lo que

disminuiría la cantidad de inspecciones, implicando el trabajo del departamento de calidad aplicando como métodos el muestreo y la estadística. En una tercera etapa se puso énfasis en el control del proceso, el cual tenía por objetivo la organización y coordinación en toda la cadena de producción, con orientación en el aseguramiento de la calidad y prevención de fallos o defectos, se ven involucrados los departamentos de calidad, producción, investigación y desarrollo entre otros, se emplean sistemas, técnicas y programas como métodos de calidad. Finalmente, en una cuarta etapa denominada "gestión de la calidad total" o TQM por sus siglas en inglés (Total Quality Management) se consolida el objetivo de generar un impacto estratégico, y se orienta a la búsqueda de la satisfacción plena del cliente; implica no solo a la cadena productiva sino a toda la organización, empleando como método de calidad: la planificación estratégica.

Calidad de servicio

Desde el punto de vista del Estado peruano, la calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por las entidades de la administración pública, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, lo que conocemos como Valor Público; en otras palabras; la calidad de los bienes y servicios otorgados por el Estado debe ser proporcional a las necesidades del usuario, al propósito esperado por los ciudadanos, garantizando la optimización del uso de los recursos del Estado (SGP, 2019).

Asimismo, la calidad de servicio, se refiere específicamente al servicio: a la atención brindada por parte de la entidad al usuario, esto comprende tanto el trato que se le da al usuario, como la información que se le brinda para la absolución de sus dudas e inquietudes asegurando el entendimiento del usuario, la atención personalizada, la capacidad de escuchar al usuario, y, el servicio en sí mismo con

trámites sencillos que finalmente impactan en la percepción del usuario quien es el eje central del servicio y quien es el que estimará si el servicio recibido fue o no de calidad.

Es la diferencia entre la expectativa y la percepción que tiene el usuario o cliente al recibir un servicio: si cumple las especificaciones previstas, los tiempos establecidos para la entrega, las funcionalidades que oferta, y, que la hace diferente o superior a otros servicios similares. En términos generales, se entiende que un bien o servicio es de calidad cuando cumple o sobrepasa las expectativas del usuario o cliente, tal como lo mencionan otros autores: Igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el cliente sobre un servicio, se considera indudablemente en un servicio de alta calidad (Zeithaml et al., 1993, p. 21).

Otros autores señalan que:

La calidad es un conjunto de elementos y actividades destinados a brindar un servicio eficiente al cliente. La base para brindar un servicio de calidad consta en crear y fortalecer buenas relaciones entre el personal de la institución y los usuarios o clientes. Es importante también generar un ambiente cálido, con un trato cordial y efectivo que cumpla las expectativas del usuario, quién sentirá satisfacción ante el servicio recibido, por todos los factores que percibió y que le fueron manifestados. Asimismo, en cada atención brindada en el servicio al usuario, se podrá identificar las fases en las cuales se pueden establecer ajustes sobre todo en los procesos que suelen ser percibidos como más complejos por los usuarios, lo que permitirá una mejora continua al retroalimentarse en base a los sucesos anteriores implementando las lecciones aprendidas (Cardozo, 2021).

Asimismo, Sarmiento y Paredes (2018) sostienen que:

La percepción que tiene el cliente interno acerca de la calidad del servicio y el valor que él propiamente representa en la entidad son necesarios para el logro de los

objetivos de la institución pública, con el fin de que se tome conciencia de la importancia del fortalecimiento de una cultura corporativa sólida en base al clima del servicio, lo que a su vez generaría el aumento en la motivación del trabajador y la satisfacción del cliente externo cuando recibe los servicios públicos (p. 97).

Gestión de la calidad

La gestión de la calidad involucra la gestión de todos los aspectos concernientes a la calidad, es decir la gestión basada en la calidad tanto de la empresa como de sus procesos y productos o servicios, lo que llevará a la empresa a conseguir el máximo de ventajas competitivas, así como la satisfacción plena del cliente al cumplir todas sus expectativas explícitas e implícitas (Cuatrecasas, 2010).

La gestión comprende el desarrollo de un conjunto de actividades que conllevan a cumplir una meta, un objetivo trazado y planificado con anterioridad. La gestión tiene amplias acepciones dependiendo del entorno en el que se emplee; cabe decir que se puede gestionar cualquier recurso como proyectos, tiempos, costos, bienes, servicios, etc. a nivel empresarial, gubernamental y personal, siempre que persiga un fin (Westreicher, 2020).

2.3.2 Satisfacción del usuario

Según González y Arciniegas (2016) “Usuario es la persona o entidad que recibe el beneficio del producto” (p. 13). Por tanto, “usuario” es un término empleado en el sector público para referirnos a la persona que recibe el producto o servicio que le brinda el Estado como parte de sus derechos.

Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es un concepto muy utilizado en el sector informático y digital. […] Un usuario será aquel que de manera habitual haga uso de un determinado servicio,

independientemente del sector en el que se encuentre ese producto, o servicio. (Peiró, 2020).

Carmona (Como se citó en Hernández et al., 2022) considera que:

Para fortalecer la línea de estudio de la satisfacción del usuario se recurre a teorías relacionadas, como la teoría tradicional misma que sostiene que, cualquier dimensión puede ocasionar tanto satisfacción como insatisfacción, dependiendo del grado de rendimiento e importancia que tenga para el usuario, sin embargo, la teoría de los dos factores defiende que algunas dimensiones generan satisfacción y otras completamente diferentes generan insatisfacción. (p. 52)

"El concepto satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene este acerca de los productos y servicios de una empresa" (Peiró, 2018).

Gosso (como se citó en Naranjo, 2020) considera que "Proveer el servicio adecuado de manera precisa y en el momento exacto es esencial, de los principios básicos de todas las empresas". Por ello se entiende que el usuario está satisfecho con un servicio que le fue brindado cuando cumplió sus expectativas: en precisión y en tiempo.

Autores como Calva (2009) consideran que la satisfacción se entiende como la razón, acción o forma con la que se responde y apacigua una razón contraria, un sentimiento o una queja. Asimismo, sostiene que la propia sensación de encontrarse satisfecho se reduce a lo que es de nuestro agrado, lo que nos hace bien y nos hace sentir contentos y complacidos.

De acuerdo con la Real Academia Española, es la "acción y efecto de satisfacer o satisfacerse", "Cumplimiento del deseo o del gusto" (RAE, s.f., definición 1 y 5).

Para Verdugo (Como se citó en Calva, 2009) el hecho de satisfacer es el acto en el que se da solución a alguna dificultad o duda; resolver y aceptar con una razón eficaz la solución planteada ante la duda o dificultad formulada.

Expedición de licencias de conducir

Expedición viene a ser el "libramiento o despacho de un documento" (Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, s.f., definición 1).

Expedición, del latín expeditio, es la acción y efecto de expedir (despachar, remitir, dar curso a una causa). La expedición, por lo tanto, puede ser la elaboración y el despacho de ciertos documentos o decretos. Con respecto a los documentos, por ejemplo, se habla de expedición de pasaporte para referirse a la acción de conceder a un ciudadano su pasaporte, una vez que haya cumplido con los requisitos correspondientes. En este caso, se suele exigir la cumplimentación de un formulario y el pago de una suma relativamente baja, especialmente si se considera que la validez de un pasaporte suele rondar los diez años. Por otro lado, toda persona solicitante debe exhibir su documento de identidad y entregar una fotocopia del mismo, y a los menores de edad se les pide que también lo hagan sus tutores legales. (Pérez y Gardey, 2011)

La licencia de conducir es el "documento oficial otorgado por la autoridad competente, que autoriza a su titular a conducir un vehículo de transporte terrestre a nivel nacional" (Decreto Supremo N° 007-2016-MTC, 2016).

Es un documento tan importante como el Documento Nacional de Identidad (DNI) debido a que identifica a un conductor que tiene la sapiencia suficiente para manejar un vehículo automotor; este documento da fe de que este conductor tiene la capacidad mental y técnica para circular en un ambiente de respeto a la vida humana.

Por ello, para la expedición de licencias de conducir se debe haber culminado satisfactoriamente el proceso de evaluación médica, de evaluación de conocimientos

y evaluación de habilidades en la conducción para la obtención de la licencia de conducir.

La expedición de las licencias de conducir contempla el uso de los diferentes sistemas informáticos para la impresión de los datos de los usuarios en los formatos homologados y distribuidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Cabe mencionar que, en cada etapa de la expedición de la licencia a nivel de software, se puede detectar alguna observación que impida la emisión de la licencia, desde sanciones pendientes de pago hasta fallas propias del sistema, servicio de internet, entre otros.

Decreto Supremo Nº 007-2016-MTC y modificatorias

(2016, 23 de junio). Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Diario oficial "El Peruano" Decreto Supremo en el que se aprueba El Reglamento Nacional del Sistema de Expedición de Licencias de Conducir y Modifica El Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N°016-2009-MTC y el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

Guía para funcionarios y servidores del Estado

De los principios, deberes y prohibiciones éticas en la Función Pública. Elaborado por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN) Primera edición. Enero 2016. Guía para el empleado del sector público que regula el comportamiento y desempeño de sus funciones en base a principios y prohibiciones éticas.

A Guide to the Project Management Body of Knowledge

Project Management Institute. (2021). (PMBOK® Guide) – Seventh Edition EE.UU., Project Management Institute. (2017). (PMBOK® Guide) – Sixth Edition EE.UU. Guía de buenas prácticas para la gestión de proyectos, es un estándar que

considera la gestión de las áreas de conocimiento: alcance, tiempo, costos, calidad, adquisiciones, RRHH, comunicación, riesgos, stakeholders e integración que sirve de guía a los profesionales de proyectos para el desarrollo de sus actividades.

Entidad Habilitada para Expedir Certificados de Salud para Postulantes a Licencias de Conducir - ECSAL

La ECSAL tiene como función la evaluación médica y psicológica del postulante a una licencia de conducir; el examen médico incluye la evaluación clínica, visual y auditiva con sus respectivos análisis de laboratorio. La ECSAL transmite en tiempo real las evaluaciones y registra los resultados en el Sistema Nacional de Conductores. La ECSAL debe respetar las normativas del MINSA y MTC para su funcionamiento.

2.4 Glosario

2.4.1 Calidad

El grado en que un producto o servicio es apto para su propósito y cumple con las expectativas del cliente. (Juran, 1992).

2.4.2 Capacidad de respuesta

Es la habilidad de una organización para reaccionar de manera rápida y eficiente a las necesidades y expectativas del cliente, así como a las demandas del mercado (Kloter, 2006)

2.4.3 Centro de evaluación

Entidad complementaria al transporte y tránsito terrestre encargada de la fase de evaluación de conocimientos y habilidades de la conducción. (Decreto Supremo N° 007-2016)

2.4.4 Conductor

Es la persona natural titular de la licencia de conducir de la clase y categoría que corresponda al vehículo que conduce. (D.S. N° 007-2016-MTC, 2016).

2.4.5 Confianza

Según la RAE (2024), la confianza es la esperanza firme que se tiene de alguien o algo. De igual manera, es la seguridad que alguien tiene en sí mismo.

2.4.6 ECSAL

Es la “entidad habilitada para expedir certificados de salud para postulantes a licencias de conducir” (MTC, 2019).

2.4.7 Eficiencia

Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos. (Real Academia Española, s.f).

2.4.8 Elementos tangibles

Son aquellos aspectos físicos y observables de un producto o servicio que afectan su capacidad para cumplir con las especificaciones y expectativas del cliente. Representan la manifestación concreta de los estándares de calidad y los criterios de satisfacción del cliente" (Juran, 1999).

2.4.9 Empatía

Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. (Real Academia Española, 2024, definición 2)

2.4.10 Evaluación de conocimientos

Proceso mediante el cual se somete a los postulantes a licencias de conducir a exámenes diseñados para evaluar su comprensión de las normas de tránsito, señales viales, procedimientos de conducción segura y otros aspectos relevantes para la

operación de un vehículo. Se realiza en un centro de cómputo perteneciente a un Centro de Evaluación autorizado por el MTC (MTC, 2019).

2.4.11 Evaluación de habilidades en la conducción

Tiene como objetivo evaluar la habilidad del postulante en maniobras de manejo, cumplimiento de las normas de tránsito, y capacidad para responder adecuadamente a situaciones de tráfico y emergencias. Se realiza mediante un examen práctico en un Centro de Evaluación autorizado por el MTC frente a un evaluador autorizado (MTC, 2019).

2.4.12 Fiabilidad

La capacidad de un producto o servicio para desempeñar su función prevista sin fallos durante un periodo específico y bajo condiciones de uso determinadas (Juran, 1999).

2.4.13 Infraestructura

Conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera. (Real Academia Española, 2024, definición 2)

2.4.14 Licencia de conducir

Documento oficial otorgado por la autoridad competente, que autoriza a su titular a conducir un vehículo de transporte terrestre a nivel nacional (D.S. N° 007-2016-MTC, 2016).

2.4.15 Percepción

Se refiere a la forma en que los clientes interpretan y evalúan la calidad de un producto o servicio basado en sus experiencias y expectativas personales (Garvin, 1987).

2.4.16 Satisfacción

Es una respuesta emocional y evaluativa que resulta de la comparación entre las expectativas previas del cliente y el rendimiento real del producto o servicio (Kotler, 2006).

2.4.17 Seguridad

Capacidad de un producto o servicio para proteger a los usuarios y a terceros de daños físicos o psicológicos durante su uso previsto (Garvin, 1987).

2.4.18 Sistema Nacional de Conductores - SNC

Sistema informático en el que se registra toda la información de los postulantes a licencias de conducir, así como de los conductores; también recopila información de las ECSALES, las Escuelas de Conductores, los Centros de Evaluación, el historial de trámites del conductor en las Direcciones Regionales de Transportes y Comunicaciones entre otros (MTC, 2019).

2.4.19 Sistema Nacional de Sanciones - SNS

Sistema informático en el que se registra toda la información de las infracciones al tránsito, es decir los antecedentes del conductor, los detalles de sus papeletas, el estado en el que se encuentran, las resoluciones con las que cuentan, entre otros (MTC, 2019).

2.4.20 Tiempo

Se define como el período establecido para la realización de procedimientos administrativos, la tramitación de solicitudes y la toma de decisiones por parte del Estado Peruano (Ley N.º 27444, 2001)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según su aproximación metodológica es del tipo cuantitativa. “La investigación cuantitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández et. al, 2014), asimismo, la investigación cuantitativa requiere la medición objetiva de las variables y el adecuado empleo de procedimientos estadísticos que permitan identificar el nivel de relación entre ellas.

El nivel de estudio fue correlacional, ya que no pretendió demostrar una relación de causalidad, solo se realizó un análisis bivariado.

La presente investigación analizará a detalle cada trámite en el proceso de expedición de la licencia de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash desde la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental hasta la oficina de Emisión de Licencias de Conducir de la Subdirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial, empleando técnicas de observación, revisión de documentos, encuestas, entre otras para una adecuada recolección de datos, por lo cual el diseño de la presente investigación es no experimental; ya que, según Hernández et. al (2014), este tipo de investigación estudia la problemática sin tener que manipular de manera deliberada los elementos del estudio.

El presente estudio no solo busca describir fenómenos, sino esencialmente generar información que se constituya como insumo ante iniciativas de optimización de los procesos de expedición de licencias de conducir. De acuerdo con Hernández et. al (2014), la investigación es aplicada, ya que tiene fines prácticos para crear soluciones concretas en las problemáticas identificadas.

De la misma manera, el presente estudio corresponde a una investigación transversal, ya que recopila información en un momento y lapso de tiempo para analizar las variables y datos medidos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash en el año 2024.

Al ser una investigación cuantitativa, no experimental, aplicada y transversal, permitirá contribuir con conocimientos sobre la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash en el periodo definido mediante la descripción, correlación y análisis de las variables en la recolección de datos. Asimismo, nos permitirá evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con las dimensiones de la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir al obtener datos objetivos, medibles y generalizables a través del análisis estadístico, sin la necesidad de manipular las variables o intervenir en la problemática, lo que permitirá proponer oportunidades de mejora en el proceso de expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash.

3.2 Población de estudio

Según Lepkowski (2008), (como se citó en Hernández et. al, 2014, p. 174), una ‘población’ es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de estudio son los postulantes a licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash en el periodo comprendido en el año 2024 con mayoría de edad; tomando en cuenta la cantidad de postulantes semanales conforme a la data de la Subdirección de Licencias de Conducir

y Seguridad Vial, en promedio resultan 92, por lo tanto, se trabajará con una población finita (N) de 92 personas.

3.3 Tamaño de Muestra

De acuerdo con Hernández et. al (2014), la composición de la 'muestra' en el enfoque cuantitativo, contiene los "casos que en conjunto son estadísticamente representativos" (p. 12). Además señala que, "en una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población)" (p. 19). "La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población (p. 175).

La muestra probabilística es un subgrupo de la población en el cual todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados (Hernández et. al, 2014).

Para una muestra finita se debe aplicar la fórmula del muestreo probabilístico:

$$\boldsymbol{n = \frac{Z^2 N p q}{(N-1)E^2 + Z^2 p q}}$$

Siendo:

- **N: El tamaño de la población de estudio**

  En el contexto de estudio la población está delimitada por la cantidad de personas interesadas en realizar un trámite para la expedición de su licencia de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, que tuvieron una participación efectiva en el proceso. Siendo en total 92 interesados en la semana de recolección de datos.

- **Z: Nivel de confianza (correspondiente a la tabla de valores de Z)**

  Es la probabilidad de que un valor verdadero de un parámetro poblacional se encuentre en un rango estimado (intervalo de confianza). El valor del nivel de confianza en el presente estudio es de 95%, cuyo valor z es 1.96.

- **E: Error muestral (expresado en porcentaje)**

  El error muestral representa la diferencia entre un valor de la muestra en comparación con un valor real de la población. En esta investigación se definió como error muestral de 0.05 o 5%.

- **p: Probabilidad de ocurrencia**

  Medida de la posibilidad de que suceda un evento. En el presente estudio la probabilidad de ocurrencia es de 50% o 0.50.

- **q: Probabilidad de no ocurrencia**

  Medida de la posibilidad de que no suceda un evento. En el presente estudio la probabilidad de no ocurrencia es de 50% o 0.50.

Reemplazando los datos:

- ✓ N = 92
- ✓ Z = 1.96
- ✓ E = 5% = 0.05
- ✓ p = 50% = 0.50
- ✓ q = 100% - 50% = 50% = 0.50

En la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 Npq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 x92x0.5x0.5}{(92-1)x0.05^2 + 1.96^2 x0.5x0.5}$$

$$n = \frac{88.3568}{1.1879}$$

$$n = 74.38$$

Por lo tanto, la muestra de la presente investigación es: **n = 75**.

La muestra es representativa ya que se empleó el muestreo aleatorio simple, lo que minimiza cualquier tipo de sesgo y que además garantiza que cada miembro de la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, realizándose un estudio imparcial y efectivo en el periodo analizado.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Se empleó el alfa de Cronbach, debido a considerarse un instrumento confiable, obteniéndose valores por encima del 90% en cada variable.

La recopilación de datos de la presente investigación empleará como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario, que se explican a continuación:

3.4.1 Encuesta

Es una técnica de investigación utilizada para la recogida y análisis de información, de un conjunto de individuos para medir sus opiniones, sus pensamientos, sus experiencias, etc. No se reduce a la recogida de información a través de preguntas, sino que además incluye observaciones, mediciones, análisis de datos y juicios del investigador (Canal Economía Desde Casa, 2022, 0m24s).

3.4.2 Cuestionario

Es un instrumento en formato impreso o digital que se utiliza para recoger información de las personas que participan en una encuesta, en una entrevista o en otros contextos como son los experimentos o los exámenes de autoescuela. Es decir, el cuestionario es simplemente un documento que reúne una serie de preguntas en un orden lógico (Canal Economía Desde Casa, 2022, 2m20s).

En la presente investigación se aplicó el cuestionario de manera online a usuarios de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones Áncash que realizaron diferentes trámites de categorías distintas entre los meses de mayo a septiembre del año 2024. El cuestionario mide las dos variables de la investigación: calidad de servicio y satisfacción del usuario. El formato del cuestionario aplicado se detalla en el Anexo 3 de la presente tesis.

3.5 Aspectos éticos

De conformidad con los principios, deberes y prohibiciones éticas en la función pública, la presente investigación se desarrolló en base a los principios éticos del empleado público, con la debida autorización de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, lo cual se puede corroborar en el Anexo 6 de la presente investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial, con el programa IBM SPSS Statistics versión 27 en español.

4.1.1. Análisis de confiabilidad (alfa de Cronbach por variable)

- **Variable 1:** Calidad de servicio

Tabla 1.
Resultado de alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,989	19

El análisis de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, constituye uno de los pilares psicométricos fundamentales en la investigación cuantitativa en las ciencias sociales y en gestión pública. En ese sentido, de acuerdo con la tabla 1, para la variable "calidad de servicio", evaluada a través de un instrumento estructurado compuesto por 19 ítems, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach equivalente a 0,989, por lo cual se deduce que el instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad muy alto de 98,9% compuesto por 19 ítems.

Desde la perspectiva psicométrica clásica, un valor de Alfa de Cronbach que se aproxima tan estrechamente a la unidad, representa un nivel extremadamente elevado de homogeneidad interna entre los ítems formulados. En términos analíticos, este resultado evidencia que el conjunto de los 19 reactivos mide de forma sumamente coherente, uniforme y estable el constructo subyacente de la calidad del servicio. La covarianza promedio entre las respuestas otorgadas por los usuarios demuestra una alineación conceptual casi perfecta, lo cual

garantiza que los errores aleatorios de medición asociados a la redacción o interpretación de los reactivos son sustancialmente mínimos.

No obstante, en el plano del rigor metodológico y estadístico, valores de Alfa de Cronbach superiores a 0.95 (y en particular un resultado de 0.989) requieren una discusión reflexiva sobre la posible existencia de redundancia de contenido o solapamiento conceptual (redundancia de ítems). En la literatura psicométrica avanzada, se señala que cuando los reactivos de una escala presentan un grado de correlación extremadamente alto, algunos ítems podrían estar haciendo exactamente la misma pregunta mediante variaciones gramaticales mínimas.

Por ende, para los fines de la presente tesis, se puede argumentar que la escala posee una solidez óptima para capturar la percepción global de la atención prestada, recomendando optativamente para estudios futuros una depuración o versión abreviada sin comprometer la validez.

- **Variable 2:** Satisfacción del usuario

Tabla 2.
Resultado de alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	8

La medición del estado afectivo y cognitivo derivado de la experiencia de atención se operacionaliza mediante la variable “Satisfacción del usuario”. El análisis estadístico ejecutado sobre la matriz de datos, compuesta por 8 reactivos específicos, arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,968, por lo cual se desprende que el instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad muy alto de 96,8% compuesto por 8 ítems.

Este valor de 0,968 excede holgadamente el límite psicométrico generalmente aceptado en investigaciones académicas y aplicadas, establecido tradicionalmente en 0,70 para estudios exploratorios y en 0,80 para diagnósticos confirmatorios.

Una cifra de esta magnitud (0,968) demuestra de forma incuestionable una consistencia interna sobresaliente. Nos indica que los 8 ítems diseñados para evaluar las diversas dimensiones de la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir (Tiempo de evaluación de conocimientos, Tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos, Operatividad de los equipos, Habilidades informáticas de evaluadores, Tiempo de evaluación de habilidades en la conducción, Tiempo de espera en cola para la evaluación de habilidades en la conducción, Condición de circuito de manejo y Habilidades de manejo y mecánica de evaluadores) guardan una muy elevada interrelación y homogeneidad entre sí.

La solidez del Alfa de Cronbach obtenida para la variable “Satisfacción del usuario” certifica que la escala empleada se halla prácticamente libre de varianza de error no sistemático. Las respuestas brindadas por los usuarios finales reflejan una postura valorativa coherente respecto al servicio recibido. Esto proporciona al presente estudio un sustento metrológico rígido: las inferencias y conclusiones que se deriven del procesamiento de esta variable gozan de una precisión y estabilidad de medida plenamente justificables, de acuerdo a los resultados obtenidos.

4.1.2. Prueba de Normalidad

Tabla 3.
Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Estadístico**	**gl**	**Sig.**
X1 Elementos Tangibles	0,156	75	0,000	0,920	75	0,000
X2 Fiabilidad	0,184	75	0,000	0,888	75	0,000
X3 Capacidad De Respuesta	0,188	75	0,000	0,896	75	0,000
X4 Seguridad	0,198	75	0,000	0,919	75	0,000
X5 Empatía	0,155	75	0,000	0,930	75	0,000
Y1 Evaluación Conocimientos	0,175	75	0,000	0,914	75	0,000
Y2 Evaluación Conducción	0,140	75	0,001	0,936	75	0,001
X Calidad de Servicio	0,119	75	0,010	0,925	75	0,000
Y Satisfacción del Usuario	0,133	75	0,002	0,933	75	0,001

❖ **Evaluación de la Normalidad para la variable "Calidad de servicio"**

Para dar continuidad lógica al procesamiento de datos y la comprobación de hipótesis, es imprescindible examinar la distribución poblacional o muestral de la variable "Calidad de servicio". La prueba de normalidad determina si las puntuaciones observadas se ajustan a una curva gaussiana teórica, condición indispensable para el empleo de pruebas inferenciales paramétricas.

Dependiendo del tamaño muestral (n), se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras superiores a 50 sujetos) o la prueba de Shapiro-Wilk (para muestras iguales o inferiores a 50 casos). De acuerdo con la Tabla 3, al contar con una muestra mayor a 50 personas (75 encuestados para la presente investigación), para la prueba de normalidad se consideran los resultados de Kolmogórov-Smirnov. En ese sentido, se observa que los datos son no normales, ya que la significación asintótica bilateral es menor al 5% (Sig. < 0,05) en cada una de sus variables y dimensiones, por lo cual la frecuencia de los datos es no normal.

Ante el comportamiento no normal de la variable "Calidad de servicio" y la naturaleza de medición ordinal de sus 19 ítems, el coeficiente de correlación

por rangos de Spearman (p) se erige como el estadístico inferencial correcto, robusto y pertinente. A diferencia de los métodos paramétricos que evalúan relaciones lineales directas basándose en medias y varianzas, el Rho de Spearman evalúa la monotonicidad de la relación funcional entre los rangos asignados a las observaciones.

Al correlacionar la variable "Calidad de servicio" con la variable "Satisfacción del usuario", la interpretación del coeficiente Rho abarca tres dimensiones esenciales:

1. Magnitud del Coeficiente (p): Valores de Rho comprendidos entre 0,60 y 0,79 expresan una correlación positiva considerable, mientras que valores entre 0,80 y 1,00 reflejan una asociación positiva muy fuerte a perfecta. Un coeficiente elevado indica que incrementos en la percepción de la calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) coinciden de manera sistemática con niveles superiores en la variable "Satisfacción del usuario".

2. Significación Estadística (Sig.): La validez de la correlación se confirma cuando el valor Sig. (Significación asintótica bilateral) es inferior al umbral crítico de 0,01 o 0,05. Un Sig. < 0,001 demuestra que la relación observada en la muestra no es fruto del azar o de un sesgo muestral, sino que refleja un patrón poblacional altamente consistente.

3. Significación Sustantiva e Implicancia Institucional: En el marco de las entidades públicas o privadas, corroborar una correlación fuerte y significativa de la "Calidad de servicio" implica que las intervenciones operativas orientadas a optimizar la infraestructura, agilizar los tiempos de

trámite y mejorar la atención del personal repercuten de forma directa y medible en los indicadores de percepción del usuario.

El análisis de normalidad realizado, demuestra objetivamente la transición hacia la estadística no paramétrica, respaldando plenamente el uso del Rho de Spearman para la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

❖ **Evaluación de la Normalidad para la variable "Satisfacción del usuario"**

En concordancia con el método científico cuantitativo, la variable "Satisfacción del usuario" debe ser sometida a la prueba de contraste de hipótesis de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística inferencial requerida para probar las hipótesis de investigación.

En la práctica analítica de estudios sobre satisfacción del usuario, los datos reportan habitualmente una concentración asimétrica de frecuencias en los niveles superiores de satisfacción (efecto de techo) o en niveles de insatisfacción crítica cuando existen deficiencias operativas notorias. Como resultado de esta asimetría y de la escala discreta ordinal empleada en los 8 ítems, la prueba estadística arroja de manera sistemática un nivel de significancia inferior al valor alfa (Sig. < 0,05).

Dada la no normalidad confirmada y el nivel de medición ordinal de la variable "Satisfacción del usuario" (registrada en 8 elementos tipo Likert), el estadístico Rho de Spearman (p) es la prueba no paramétrica por excelencia para determinar la intensidad y dirección de la relación asociativa con otras variables del modelo.

La interpretación del coeficiente de Spearman aplicado a la variable Satisfacción del usuario se desglosa en los siguientes apartados analíticos:

1. Sentido y Dirección de la Asociación: Un valor del coeficiente Rho positivo señala una relación directamente proporcional: a medida que

mejoran las percepciones sobre las dimensiones operativas o institucionales, la puntuación global de la satisfacción del usuario se incrementa de forma monótona.

2. Grado de Fuerza Correlacional: Valores situados en el intervalo de 0,70 a 0,90 representan una interdependencia fuerte a muy fuerte. Esto comprueba que la satisfacción no es un fenómeno aislado o fortuito, sino una variable fuertemente articulada con la efectividad de los procesos, la transparencia y el trato brindado por el personal administrativo o técnico.

3. Evaluación del Nivel de Significación (Sig.): Al constatarse un valor Sig. < 0,01 (nivel de confianza del 99%), se concluye con respaldo estadístico que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de independencia (para este caso la hipótesis nula se define como: h_0 = Las puntuaciones de la variable "Satisfacción del usuario" siguen una distribución normal). Se afirma, por ende, que la correlación detectada es altamente significativa y extrapolable al universo de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Estadísticos descriptivos generales

Tabla 4.
Resultados Descriptivos Generales

Ítem / Dimensión / Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
1. Ud. se siente seguro en las instalaciones.	75	1	5	3,28	1,279
2. La información visual es entendible y amigable.	75	1	5	3,25	1,231
3. Los equipos con los que cuenta la entidad garantizan su seguridad en el establecimiento.	75	1	5	3,17	1,277

4. Los materiales que emplea el personal son adecuados para el trámite.	75	1	5	3,33	1,234
5. El personal se encuentra correctamente identificado.	75	1	5	3,17	1,339
6. La entidad cuenta con personal que pone orden en el trámite.	75	1	5	3,21	1,277
7. El personal demuestra profesionalismo en su labor.	75	1	5	3,33	1,319
8. El personal está comprometido con su trabajo.	75	1	5	3,23	1,279
9. El personal cumple de manera responsable sus funciones.	75	1	5	3,27	1,288
10. El personal se esmera en cuidar la documentación del usuario.	75	1	5	3,29	1,282
11. Se siente escuchado por el personal.	75	1	5	3,28	1,247
12. El personal tiene la disposición de proporcionarle un buen servicio.	75	1	5	3,35	1,236
13. Existe una debida orientación al usuario.	75	1	5	3,32	1,254
14. Ud. confía en el prestigio de la entidad para la expedición de su licencia de conducir.	75	1	5	3,20	1,356
15. La entidad cuenta con personal calificado.	75	1	5	3,25	1,242
16. Considera útil la información brindada por la entidad en sus diferentes canales.	75	1	5	3,33	1,212
17. El personal es dedicado en su labor.	75	1	5	3,24	1,250
18. Ud. recibe un trato cordial por parte del personal que lo atiende.	75	1	5	3,27	1,277
19. Existe un trato igualitario con los demás usuarios.	75	1	5	3,29	1,239
20. El tiempo establecido en la evaluación de conocimientos fue prudente.	75	1	5	3,40	1,252
21. El tiempo de espera en la cola para la evaluación de conocimientos fue prudente.	75	1	5	3,13	1,388

22. Los equipos informáticos de sala de evaluación se encuentran en estado óptimo.	75	1	5	3,19	1,291
23. Los evaluadores de conocimientos son personal con habilidades informáticas.	75	1	5	3,27	1,245
24. El tiempo de evaluación de habilidades en la conducción fue prudente.	75	1	5	3,32	1,221
25. El tiempo de espera en la cola para la evaluación de habilidades en la conducción fue prudente.	75	1	5	3,20	1,284
26. El circuito de manejo se encuentra en estado óptimo.	75	1	5	3,21	1,255
27. Los evaluadores de habilidades en la conducción son personal con dominio en el manejo vehicular y mecánica automotriz.	75	1	5	3,31	1,294
X1_ElementosTangibles	75	1,00	5,00	3,2378	1,17090
X2_Fiabilidad	75	1,00	5,00	3,2800	1,24184
X3_Capacidad de Respuesta	75	1,00	5,00	3,3156	1,20297
X4_Seguridad	75	1,00	5,00	3,2622	1,19344
X5_Empatía	75	1,00	5,00	3,2667	1,20932
Y1_Satisfaccion en la Evaluación de Conocimientos	75	1,00	5,00	3,2467	1,20142
Y2_Satisfaccion en la Evaluación de Habilidades en la Conducción	75	1,00	5,00	3,2600	1,14965
X_Calidad de Servicio	75	1,00	5,00	3,2724	1,16782
Y_Satisfacción del Usuario	75	1,00	5,00	3,2533	1,15737

La tabla 4 muestra los estadísticos descriptivos generales para cada uno de los 27 ítems pertenecientes al cuestionario. Es importante recalcar que debido a que se empleó una escala tipo Likert de 5 alternativas, las respuestas tienen como valor mínimo 1 y como valor máximo 5.

Asimismo, conforme a la tabla 4 se identifican las fortalezas y debilidades de las variables en estudio: “la calidad del servicio” y “la satisfacción del usuario”. Analizando la media estadística, se verifica por ejemplo, que de acuerdo al ítem

20, una de las fortalezas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash es el tiempo establecido en la evaluación de conocimientos ya que se considera prudente el tiempo que toma, con un valor de 3,40. Sin embargo, de acuerdo al ítem 21, una de las debilidades de la institución en el trámite de licencias de conducir, está referido también a la evaluación de conocimientos, y se refiere al tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos, que no se considera óptimo ya que presenta una media de 3,13, lo que indica que la institución puede implementar medidas para optimizar estos tiempos.

En el mismo contexto, y referente a las dimensiones, "la capacidad de respuesta" en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones es valorada como una de las fortalezas de la institución con un valor de 3,32, mientras que podrían considerarse a "los elementos tangibles" como debilidades de la institución por el valor de 3,24.

4.2.2. Estadísticos descriptivos por ítem e histogramas

Tabla 5.
Resultados descriptivos del ítem 1 de la variable calidad de servicio "Ud. se siente seguro en las instalaciones"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	11	14,7	14,7	28,0
Indiferente	14	18,7	18,7	46,7
De acuerdo	28	37,3	37,3	84,0
Totalmente de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos presentados en la tabla 5, correspondientes al ítem 1 de la variable *Calidad de servicio* (“Ud. se siente seguro en las instalaciones”), se evidencia la distribución de frecuencias y porcentajes sobre la percepción de seguridad física por parte de la muestra total de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al analizar las posturas favorables, se aprecia que el 37,3% (n = 28) de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con el enunciado, a los cuales se suma un 16,0% (n = 12) que afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 53,3% (n = 40) de los usuarios percibe de manera positiva las condiciones de resguardo, orden y protección dentro de las instalaciones de la institución.

Sin embargo, al examinar el segmento crítico, se observa que un 28,0% acumulado de los usuarios expresa un sentimiento desfavorable respecto a la seguridad del establecimiento. Este grupo se desglosa en un 14,7% (n = 11) que señala estar en desacuerdo y un 13,3% (n = 10) que indica estar totalmente en desacuerdo. A este porcentaje desfavorable se le añade un 18,7% (n = 14) de usuarios evaluados que adoptaron una posición indiferente o neutral, evidenciando que casi la mitad de los usuarios consultados (el 46,7% acumulado) no percibe un entorno plenamente seguro o consolidado durante la realización de sus trámites.

Estos resultados reflejan que existe una brecha de insatisfacción persistente en un sector significativo de la población usuaria con respecto a las condiciones de la infraestructura y los protocolos de protección física de la entidad. La presencia de casi un tercio de usuarios descontentos y un quinto de usuarios indecisos permite identificar una oportunidad de mejora prioritaria para

la alta dirección de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Con el fin de elevar los estándares en las dimensiones de elementos tangibles y seguridad, la institución requiere implementar acciones correctivas centradas en el fortalecimiento del control de accesos, la optimización del sistema de vigilancia, la modernización de la señalización de emergencia y la adecuación de espacios de espera protegidos. Estas intervenciones permitirán brindar mayor confianza, resguardo y garantías de seguridad tanto al usuario externo como al personal interno que concurre diariamente a las dependencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Tabla 6.
Resultados descriptivos del ítem 2 de la variable calidad de servicio "La información visual es entendible y amigable"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	10,7	10,7	10,7
En desacuerdo	15	20,0	20,0	30,7
Indiferente	12	16,0	16,0	46,7
De acuerdo	30	40,0	40,0	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 6, correspondientes al ítem 2 de la variable *Calidad de servicio* ("La información visual es entendible y amigable"), se detalla el comportamiento de las respuestas en la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al evaluar el grado de conformidad con la señalética e información gráfica disponible, se observa que un 40,0% (n = 30) de los usuarios evaluados señala estar de acuerdo, mientras que un 13,3% (n = 10) afirma estar totalmente de acuerdo. Esto consolida un 53,3% acumulado (n = 40) de usuarios que percibe de forma favorable la claridad, legibilidad y diseño amigable de los paneles, afiches y guías de orientación situados en las instalaciones de la institución.

En contraste, se registra un 30,7% acumulado de disconformidad respecto a la comunicación visual. Este grupo está conformado por un 20,0% (n = 15) de encuestados que manifestó estar en desacuerdo y un 10,7% (n = 8) que indicó estar totalmente en desacuerdo. A su vez, un 16,0% (n = 12) de la muestra se posicionó en la categoría indiferente, revelando que un 46,7% acumulado del público no logra orientarse con facilidad o no encuentra plenamente útil la información visual provista.

Estos resultados reflejan que, si bien la mayoría de los usuarios comprende la señalética actual, persiste un nivel considerable de disconformidad relacionado con la accesibilidad de la información institucional. Para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, este escenario plantea una oportunidad de mejora estratégica en la dimensión de elementos tangibles y capacidad de respuesta. La institución puede implementar estrategias innovadoras como la modernización del diseño visual, el uso de infografías simplificadas, el empleo efectivo del tótem con información amigable y atractiva y la adaptación de señalética inclusiva. Estas acciones optimizarán el flujo de atención, reducirán los tiempos de consulta orientativa y mejorarán significativamente la experiencia del usuario interno y externo.

Tabla 7.
Resultados descriptivos del ítem 3 de la variable calidad de servicio "Los equipos con los que cuenta la entidad garantizan su seguridad en el establecimiento"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	15	20,0	20,0	33,3
Indiferente	12	16,0	16,0	49,3
De acuerdo	28	37,3	37,3	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 7, correspondientes al ítem 3 de la variable *Calidad de servicio* ("Los equipos con los que cuenta la entidad garantizan su seguridad en el establecimiento"), se presenta la valoración otorgada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto al equipamiento técnico y de resguardo institucional.

Al analizar la percepción positiva de la muestra, se observa que el 37,3% (n = 28) de los usuarios indica estar de acuerdo con que los equipos garantizan su seguridad, sumado a un 13,3% (n = 10) que señala estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 50,6% acumulado (n = 38) sostiene una postura favorable, reconociendo que los recursos tecnológicos y de protección (como cámaras, extintores, sistemas de alarma o mobiliario técnico) ofrecen condiciones operativas adecuadas de resguardo durante la atención.

Por otro lado, se identifica una disconformidad explícita en un 33,3% acumulado de los usuarios respecto al equipamiento de seguridad. Este segmento se desglosa en un 20,0% (n = 15) que refiere estar en desacuerdo y un 13,3% (n =

10) que afirma estar totalmente en desacuerdo. Asimismo, un 16,0% (n = 12) optó por la posición indiferente, lo que demuestra que prácticamente la mitad de la muestra (un 49,3% acumulado) duda de la capacidad o efectividad de los equipos ante un eventual siniestro o emergencia.

Estos resultados reflejan una insatisfacción relevante en un tercio del público usuario con respecto al mantenimiento, vigencia o visibilidad del equipamiento de seguridad institucional. Para la DRTC Áncash, este escenario representa una oportunidad de mejora crítica en la dimensión de elementos tangibles y en la gestión de riesgos institucional. La entidad requiere priorizar la inspección técnica, renovación y mantenimiento preventivo de los equipos de seguridad física y electrónica, así como garantizar su adecuada distribución e identificación. Dichas medidas permitirán afianzar la confianza del usuario externo e interno, asegurando una respuesta oportuna y eficaz ante cualquier contingencia dentro de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Tabla 8.
Resultados descriptivos del ítem 4 de la variable calidad de servicio "Los materiales que emplea el personal son adecuados para el trámite"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	11	14,7	14,7	26,7
Indiferente	11	14,7	14,7	41,3
De acuerdo	34	45,3	45,3	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos observados en la Tabla 8, correspondientes al ítem 4 de la variable *Calidad de servicio* ("Los materiales que

emplea el personal son adecuados para el trámite"), se presenta la evaluación otorgada por los N = 75 usuarios consultados sobre la calidad, pertinencia y suficiencia de los insumos y herramientas operativas utilizadas por el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al examinar la percepción favorable del público, se aprecia un nivel predominante de aprobación, donde el 45,3% (n = 34) de los usuarios señala estar de acuerdo con la idoneidad de los materiales empleados, sumado a un 13,3% (n = 10) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 58,6% acumulado (n = 44) de los encuestados reconoce positivamente que el personal administrativo y técnico cuenta con recursos materiales (formatos, licencias, insumos de impresión, sistemas, papelería institucional, entre otros) idóneos y aptos para llevar a cabo la atención de sus expedientes.

Por su parte, se identifica un 26,7% acumulado de usuarios que manifiesta disconformidad respecto a este criterio de atención. Este segmento crítico se divide en un 14,7% (n = 11) que refiere estar en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) que señala estar totalmente en desacuerdo. A su vez, un 14,7% (n = 11) de la muestra se situó en la posición indiferente, lo que evidencia que un 41,3% acumulado del público percibe ciertas limitaciones o falta de modernización en los materiales y soportes físicos o digitales utilizados durante la tramitación.

Estos resultados reflejan que, aunque existe una aceptación mayoritaria sobre la idoneidad de los materiales de trabajo, persiste una brecha de disconformidad ligada a posibles retrasos, deterioro o insuficiencia en la dotación de insumos clave para los procedimientos administrativos. Para la DRTC Áncash, este panorama configura una oportunidad de mejora continua en el componente de elementos tangibles del servicio. La institución puede optimizar sus procesos

de logística interna, asegurar un abastecimiento oportuno de suministros e impulsar la digitalización de expedientes y formatos. Estas medidas permitirán agilizar los trámites, minimizar los errores materiales y ofrecer una experiencia de atención mucho más eficiente e idónea para la ciudadanía.

Tabla 9.
Resultados descriptivos del ítem 5 de la variable calidad de servicio "El personal se encuentra correctamente identificado"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	7	9,3	9,3	29,3
Indiferente	12	16,0	16,0	45,3
De acuerdo	32	42,7	42,7	88,0
Totalmente de acuerdo	9	12,0	12,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 9, correspondientes al ítem 5 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal se encuentra correctamente identificado"), se detalla la percepción manifestada por la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, respecto al uso de credenciales, fotochecks o uniformes institucionales por parte del servidor público.

Al analizar las opiniones favorables, se identifica que el 42,7% (n = 32) de los usuarios indica estar de acuerdo con la identificación del personal, a los que se suma un 12,0% (n = 9) que señala estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 54,7% acumulado (n = 41) de los encuestados valora de forma positiva la visibilidad de los distintivos del personal, reconociendo que los colaboradores llevan su identificación de forma visible durante la atención de los trámites.

Sin embargo, se aprecia un grupo crítico de descontento que alcanza un 29,3% acumulado. Esta disconformidad se desglosa en un 20,0% (n = 15) de usuarios que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 9,3% (n = 7) que indica estar en desacuerdo con el nivel de identificación observado. Adicionalmente, un 16,0% (n = 12) de la muestra adoptó una postura indiferente, lo que significa que un 45,3% acumulado de los usuarios no logra identificar con claridad al servidor que lo atiende o no percibe un estándar uniforme en el uso de fotochecks e indumentaria institucional.

Estos resultados reflejan que existe un margen considerable de disconformidad vinculado a la presentación e identificación visible de los trabajadores. En el ámbito de la administración pública, la correcta identificación del servidor es un principio clave de transparencia, seguridad y buen trato al ciudadano. Por tanto, este escenario configura una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad requiere fiscalizar e institucionalizar el uso obligatorio de credenciales físicas o digitales visibles y uniformes para todo el personal (administrativo, técnico y evaluador). Estas medidas reforzarán la transparencia, brindarán mayor confianza al usuario y facilitarán la individualización de los servidores para consultas, felicitaciones e inclusive reclamos.

Tabla 10.
Resultados descriptivos del ítem 6 de la variable calidad de servicio "La entidad cuenta con personal que pone orden en el trámite"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	11	14,7	14,7	29,3
Indiferente	14	18,7	18,7	48,0
De acuerdo	29	38,7	38,7	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos presentados en la Tabla 10, correspondientes al ítem 6 de la variable *Calidad de servicio* ("La entidad cuenta con personal que pone orden en el trámite"), se detalla la percepción expresada por la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, sobre el control de flujos, la gestión de colas y el mantenimiento de la disciplina durante la gestión de sus solicitudes.

Al examinar las posturas favorables, se evidencia que un 38,7% (n = 29) de los encuestados indica estar de acuerdo con la presencia de personal encargado de la ordenación de los procesos, sumado a un 13,3% (n = 10) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 52,0% acumulado (n = 39) de los usuarios evaluados valora positivamente la presencia de orientadores, inspectores o personal de resguardo que contribuye a mantener una atención organizada dentro del establecimiento.

Por el contrario, se registra una disconformidad explícita en un 29,3% acumulado de los usuarios. Este grupo crítico se distribuye equitativamente entre un 14,7% (n = 11) que manifiesta estar en desacuerdo y otro 14,7% (n = 11) que expresa estar totalmente en desacuerdo. A su vez, un 18,7% (n = 14) de los

encuestados se posicionó en la categoría indiferente, lo que demuestra que un 48,0% acumulado del público percibe deficiencias o falta de constancia en el control del orden y el manejo de flujos de personas durante los momentos de alta afluencia.

Estos resultados reflejan que existe un margen considerable de insatisfacción relacionado con la organización física y la disciplina en las áreas de atención. Para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, este escenario plantea una oportunidad de mejora prioritaria en la dimensión de capacidad de respuesta y en cuanto a la organización del servicio. La institución puede implementar mejoras en el sistema integral de tickets de atención, reorganizar las zonas de espera y delimitar con claridad las funciones del personal orientado a la gestión de colas. Dichas intervenciones permitirán reducir aglomeraciones, evitar desórdenes, agilizar los trámites de licencias de conducir y garantizar una experiencia de atención fluida, equitativa y respetuosa para el usuario.

Tabla 11.
Resultados descriptivos del ítem 7 de la variable calidad de servicio "El personal demuestra profesionalismo en su labor"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	17,3	17,3	17,3
En desacuerdo	5	6,7	6,7	24,0
Indiferente	13	17,3	17,3	41,3
De acuerdo	32	42,7	42,7	84,0
Totalmente de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos observados en la Tabla 11, correspondientes al ítem 7 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal

demuestra profesionalismo en su labor"), se detalla el nivel de conformidad expresado por la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, respecto al desempeño ético, técnico y procedimental del talento humano.

Al evaluar las valoraciones positivas, se observa que un 42,7% (n = 32) de los usuarios manifiesta estar de acuerdo con la idoneidad y compostura profesional demostrada por los colaboradores, sumado a un 16,0% (n = 12) que afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 58,7% acumulado (n = 44) de los encuestados reconoce de manera favorable las competencias, la solvencia técnica y el trato adecuado que el personal administrativo y evaluador brinda durante el desarrollo de los trámites.

Por otro lado, se identifica un 24,0% acumulado de disconformidad por parte de la población usuaria. Este grupo se desglosa en un 17,3% (n = 13) que refiere estar totalmente en desacuerdo y un 6,7% (n = 5) que señala estar en desacuerdo con el profesionalismo evidenciado. A ello se adiciona un 17,3% (n = 13) de evaluados en postura indiferente, revelando que un 41,3% acumulado del público percibe deficiencias o inconsistencias en la rigurosidad y calidad de la atención al usuario.

Estos resultados reflejan que, a pesar de que existe una aprobación mayoritaria hacia la conducta del personal, persiste cerca de un cuarto de la población encuestada con un sentimiento desfavorable. En la gestión pública, la percepción de profesionalismo se vincula de forma directa con la transparencia, la empatía y la precisión normativa en los procesos de atención. Para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, este escenario representa una oportunidad de mejora continua en la dimensión de fiabilidad y empatía. La

entidad requiere implementar programas periódicos de capacitación en competencias blandas, ética pública y servicio de calidad, acompañados de mecanismos de supervisión y evaluación del desempeño. Dichas acciones afianzarán el estándar profesional de la institución, fortaleciendo la confianza y la reputación de la entidad frente a la ciudadanía.

Tabla 12.
Resultados descriptivos del ítem 8 de la variable calidad de servicio "El personal está comprometido con su trabajo"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	8	10,7	10,7	26,7
Indiferente	16	21,3	21,3	48,0
De acuerdo	29	38,7	38,7	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos presentados en la Tabla 12, correspondientes al ítem 8 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal está comprometido con su trabajo"), se detalla el grado de satisfacción manifestado por los N = 75 usuarios consultados sobre el nivel de vocación de servicio, predisposición y compromiso laboral percibido en los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al evaluar las consideraciones positivas, se observa que el 38,7% (n = 29) de los evaluadores indica estar de acuerdo con la premisa, mientras que un 13,3% (n = 10) manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 52,0% acumulado (n = 39) de la muestra percibe una actitud comprometida, responsable y proactiva por parte de los servidores públicos que atienden sus requerimientos.

Por el contrario, se evidencia un 26,7% acumulado de postura desfavorable respecto al compromiso del personal. Este segmento se distribuye entre un 16,0% (n = 12) de usuarios que expresa estar totalmente en desacuerdo y un 10,7% (n = 8) que indica estar en desacuerdo. Asimismo, un relevante 21,3% (n = 16) de los encuestados adoptó una postura indiferente, lo que significa que un 48,0% acumulado del público no percibe una dedicación plena o siente desinterés durante el proceso de atención.

Estos resultados reflejan que casi la mitad de los usuarios atendidos duda o está insatisfecha con la proactividad e involucramiento demostrado por el personal. En la gestión pública, la percepción de compromiso institucional resulta trascendental para la construcción de valor público y la satisfacción ciudadana. Por tanto, esta situación se configura como una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La alta dirección puede implementar programas de incentivos laborales, estrategias de clima organizacional y talleres de motivación e identificación institucional. Estas intervenciones permitirán fortalecer el sentido de pertenencia en los colaboradores, asegurando un trato más cálido, empático y orientado a la solución efectiva de los trámites de la ciudadanía.

Tabla 13.
Resultados descriptivos del ítem 9 de la variable calidad de servicio "El personal está comprometido con su trabajo"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	7	9,3	9,3	25,3
Indiferente	16	21,3	21,3	46,7
De acuerdo	29	38,7	38,7	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 13, correspondientes al ítem 9 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal está comprometido con su trabajo"), que equivale al cumplimiento responsable de funciones; se analiza la evaluación realizada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, sobre el desempeño diligente y la responsabilidad operativa de los servidores.

Al consolidar los resultados favorables, se observa que el 38,7% (n = 29) de los usuarios indica estar de acuerdo con la premisa, en tanto que un 14,7% (n = 11) afirma estar totalmente de acuerdo. De esta manera, un 53,4% acumulado (n = 40) de la muestra destaca de forma positiva que el personal cumple sus funciones de manera responsable, ágil y conforme a las exigencias normativas vigentes.

En contraposición, se registra un 25,3% acumulado de disconformidad entre los usuarios evaluados. Este porcentaje se divide en un 16,0% (n = 12) de usuarios que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 9,3% (n = 7) que indica estar en desacuerdo con el cumplimiento responsable de las tareas por parte de los colaboradores. Asimismo, un 21,3% (n = 16) de los encuestados adoptó una

postura indiferente, lo que evidencia que un 46,7% acumulado de los usuarios percibe vacíos de responsabilidad, demoras injustificadas o inconsistencias en la atención de sus trámites.

Estos resultados reflejan que, a pesar de existir una aprobación mayoritaria, uno de cada cuatro usuarios expresa un descontento severo en cuanto a la responsabilidad con la que se ejecutan los procedimientos administrativos. Para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, este hallazgo representa una oportunidad de mejora prioritaria en la dimensión de fiabilidad y seguridad. La entidad requiere implementar un seguimiento continuo de los tiempos de atención, establecer metas operativas claras y fortalecer los sistemas de control interno. Dichas acciones permitirán estandarizar el nivel de cumplimiento de las funciones del personal, elevando la eficiencia operativa y garantizando un servicio público oportuno, transparente y orientado a las necesidades del usuario.

Tabla 14.
Resultados descriptivos del ítem 10 de la variable calidad de servicio "El personal se esmera en cuidar la documentación del usuario"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	9	12,0	12,0	26,7
Indiferente	13	17,3	17,3	44,0
De acuerdo	31	41,3	41,3	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 14, correspondientes al ítem 10 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal se esmera en cuidar la documentación del usuario"), se presenta la evaluación

otorgada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, respecto al manejo, custodia y diligencia en el tratamiento de sus expedientes.

Al analizar las opiniones favorables, se identifica que un 41,3% (n = 31) de los usuarios indica estar de acuerdo con el esmero demostrado por el personal, sumado a un 14,7% (n = 11) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 56,0% acumulado (n = 42) de la muestra valora de forma positiva la protección, orden y conservación que los servidores públicos brindan a los documentos, requisitos y trámites entregados.

Por otro lado, se aprecia un segmento desfavorable que alcanza un 26,7% acumulado de disconformidad. Este porcentaje se divide en un 14,7% (n = 11) de usuarios que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) que señala estar en desacuerdo con el cuidado otorgado a la documentación. Adicionalmente, un 17,3% (n = 13) de la muestra adoptó una postura indiferente, lo que demuestra que un 44,0% acumulado de los usuarios, percibe un riesgo latente de extravío, deterioro o desorganización en el manejo de sus legajos institucionales.

Estos resultados reflejan que, a pesar de que más de la mitad del público reconoce el esfuerzo del personal por resguardar sus expedientes, subsiste un importante sector de la población con insatisfacción o desconfianza en el manejo documental. En el marco de la gestión documental pública y el archivo de licencias de conducir, la integridad de los expedientes es prioritaria para evitar reprocesos y proteger los derechos del administrado. Por ello, este hallazgo constituye una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar

protocolos estrictos de trazabilidad documental, capacitar en técnicas de archivo y avanzar decididamente hacia la digitalización e implementación del expediente electrónico. Estas medidas garantizarán la intangibilidad de la información, reducirán los tiempos de búsqueda y elevarán la fiabilidad del servicio prestado.

Tabla 15.
Resultados descriptivos del ítem 11 de la variable calidad de servicio "Se siente escuchado por el personal"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	12	16,0	16,0	28,0
Indiferente	14	18,7	18,7	46,7
De acuerdo	29	38,7	38,7	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 15, correspondientes al ítem 11 de la variable *Calidad de servicio* ("Se siente escuchado por el personal"), se detalla la percepción manifestada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash (DRTC Áncash) sobre la escucha activa, empatía y receptividad brindada durante la atención de sus trámites.

Al evaluar las valoraciones favorables, se observa que el 38,7% (n = 29) de los usuarios indica estar de acuerdo con la atención recibida, sumado a un 14,7% (n = 11) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 53,4% acumulado (n = 40) de la muestra destaca positivamente la disposición del personal para prestar atención, comprender sus requerimientos y brindar orientación oportuna durante la tramitación.

Por el contrario, se registra un 28,0% acumulado de disconformidad por parte de la población usuaria. Este grupo se desglosa en un 16,0% (n = 12) de encuestados que refiere estar en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) que señala estar totalmente en desacuerdo con sentirse escuchado. Asimismo, un 18,7% (n = 14) de la muestra optó por una postura indiferente, lo que evidencia que un 46,7% acumulado de los usuarios encuestados percibe indiferencia, desatención o falta de comunicación asertiva por parte del servidor público.

Estos resultados reflejan que casi tres de cada diez usuarios perciben barreras comunicativas durante su atención presencial. En el ámbito de la modernización de la gestión pública, la escucha activa es un componente determinante en la dimensión de capacidad de respuesta y empatía, componentes importantes en el servicio al ciudadano. Por tanto, este panorama constituye una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar talleres formativos en comunicación asertiva, empatía y resolución de conflictos para el personal de atención al usuario, así como adecuar ventanillas orientativas que favorezcan un trato personalizado. Dichas medidas permitirán afianzar la cercanía institucional, garantizando que el ciudadano se sienta atendido, comprendido y valorado en sus solicitudes.

Tabla 16.
Resultados descriptivos del ítem 12 de la variable calidad de servicio "El personal tiene la disposición de proporcionarle un buen servicio"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	8	10,7	10,7	24,0
Indiferente	13	17,3	17,3	41,3
De acuerdo	34	45,3	45,3	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 16, correspondientes al ítem 12 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal tiene la disposición de proporcionarle un buen servicio"), se analiza la valoración otorgada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash sobre la actitud, amabilidad y vocación de servicio demostrada por el personal.

Al evaluar el grado de conformidad, se observa que un 45,3% (n = 34) de los usuarios indica estar de acuerdo con la predisposición del personal, sumado a un 13,3% (n = 10) que afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 58,6% acumulado (n = 44) de la muestra percibe de forma favorable la voluntad de colaboración, amabilidad y buena disposición de los servidores públicos durante el desarrollo de sus gestiones.

En contraposición, se identifica un 24,0% acumulado de disconformidad respecto a la disposición del personal. Este grupo crítico se desglosa en un 13,3% (n = 10) de usuarios que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 10,7% (n = 8) que indica estar en desacuerdo. A su vez, un 17,3% (n = 13) de los encuestados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que un 41,3% acumulado de los

administrados percibe apatía, renuencia o falta de amabilidad al momento de recibir la atención presencial.

Estos resultados reflejan que, aunque existe una apreciación mayoritariamente positiva sobre la disposición de los colaboradores, prácticamente una cuarta parte de la población atendida percibe un trato deficiente en términos de vocación de servicio. Para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, este escenario representa una oportunidad de mejora prioritaria en la dimensión de capacidad de respuesta y empatía para garantizar calidez en la atención al usuario. La entidad debe implementar programas continuos de fortalecimiento del clima institucional, capacitación en habilidades blandas y sensibilización en servicio al ciudadano. Estas acciones permitirán uniformizar los estándares de atención, asegurando una actitud receptiva, servicial y comprometida con las necesidades del administrado en todas las dependencias de la institución.

Tabla 17.
Resultados descriptivos del ítem 13 de la variable calidad de servicio "Existe una debida orientación al usuario"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	10	13,3	13,3	26,7
Indiferente	11	14,7	14,7	41,3
De acuerdo	34	45,3	45,3	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 17, correspondientes al ítem 13 de la variable *Calidad de servicio* ("Existe una debida orientación al usuario"), se analiza la valoración otorgada por los N = 75 usuarios

encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la claridad, precisión y suficiencia de la guía informativa provista por el personal.

Al evaluar las opiniones favorables, se identifica que un 45,3% (n = 34) de los usuarios indica estar de acuerdo con la orientación recibida, sumado a un 13,3% (n = 10) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 58,6% acumulado (n = 44) de la muestra destaca de forma positiva la labor informativa de los colaboradores, reconociendo que las explicaciones sobre requisitos, pasos del trámite y costos son oportunas y comprensibles.

Por el contrario, se observa un 26,7% acumulado de disconformidad respecto a la orientación brindada. Este segmento crítico se divide equitativamente entre un 13,3% (n = 10) que indica estar en desacuerdo y un 13,3% (n = 10) que expresa estar totalmente en desacuerdo. A ello se suma un 14,7% (n = 11) de los encuestados que adoptó una posición indiferente, lo que demuestra que un 41,3% acumulado del público percibe vacíos informativos, datos confusos o falta de guía clara al momento de iniciar o dar seguimiento a sus trámites.

Estos resultados reflejan que, a pesar de la existencia de una percepción mayoritariamente positiva, más de un cuarto de la población usuaria experimenta dificultades para obtener información clara y precisa. En la administración pública, la orientación al usuario constituye la puerta de entrada a un servicio de calidad y es fundamental para evitar la sobrecarga de consultas y reprocesos. Por tanto, este hallazgo configura una oportunidad de mejora estratégica para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad debe fortalecer sus módulos de atención presencial y digital, implementar guías de usuario en formato físico y virtual, y capacitar continuamente al personal en la

actualización de TUPA y procedimientos de licencias de conducir. Dichas acciones optimizarán los tiempos de atención y asegurarán un flujo de información transparente, accesible y eficiente para toda la ciudadanía.

Tabla 18.
Resultados descriptivos del ítem 14 de la variable calidad de servicio "Ud. confía en el prestigio de la entidad para la expedición de su licencia de conducir"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	15	20,0	20,0	34,7
Indiferente	11	14,7	14,7	49,3
De acuerdo	24	32,0	32,0	81,3
Totalmente de acuerdo	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos expuestos en la Tabla 18, correspondientes al ítem 14 de la variable *Calidad de servicio* ("Ud. confía en el prestigio de la entidad para la expedición de su licencia de conducir"), se examina la percepción de legitimidad, credibilidad e imagen institucional en la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al evaluar el grado de aceptación positiva, se observa que el 32,0% (n = 24) de los encuestados indica estar de acuerdo con el prestigio de la institución, mientras que un 18,7% (n = 14) afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 50,7% acumulado (n = 38) de los usuarios mantiene una postura favorable y deposita su confianza en la validez, transparencia e idoneidad de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash para la expedición de sus licencias de conducir.

En contraste, se identifica un 34,7% acumulado de desconfianza respecto a la reputación institucional. Este segmento crítico está integrado por un 20,0% (n = 15) de encuestados que manifiesta estar en desacuerdo y un 14,7% (n = 11) que señala estar totalmente en desacuerdo. A ello se suma un 14,7% (n = 11) de la muestra en posición indiferente, lo que evidencia que casi la mitad de los usuarios evaluados (un 49,3% acumulado) duda de la transparencia o del prestigio de la entidad en la expedición de licencias.

Estos resultados reflejan un nivel considerable de escepticismo en la población, donde más de un tercio de los usuarios desconfía explícitamente de la reputación de la institución, probablemente por los acontecimientos del año 2023. En el sector público, el prestigio y la confianza ciudadana constituyen el pilar fundamental para la legitimidad del servicio administrativo. Por ello, este hallazgo representa una oportunidad de mejora estratégica y prioritaria para la DRTC Áncash. La alta dirección requiere implementar políticas firmes de integridad pública, fortalecer la transparencia en las evaluaciones teóricas y prácticas, e impulsar campañas de comunicación institucional que visibilicen las buenas prácticas. Dichas intervenciones permitirán reconstruir el prestigio de la entidad, garantizando un proceso seguro, transparente y libre de irregularidades en la expedición de licencias de conducir.

Tabla 19.
Resultados descriptivos del ítem 15 de la variable calidad de servicio "La entidad cuenta con personal calificado"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	10	13,3	13,3	26,7
Indiferente	16	21,3	21,3	48,0
De acuerdo	29	38,7	38,7	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos expuestos en la Tabla 19, correspondientes al ítem 15 de la variable *Calidad de servicio* ("La entidad cuenta con personal calificado"), se examina la percepción de la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto al nivel de preparación técnica, suficiencia profesional y competencia del personal.

Al evaluar las opiniones favorables, se observa que el 38,7% (n = 29) de los usuarios indica estar de acuerdo con la premisa, mientras que un 13,3% (n = 10) manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 52,0% acumulado (n = 39) de la muestra valora de forma positiva la capacidad y preparación del personal técnico y administrativo para la atención y resolución de trámites institucionales.

Por el contrario, se aprecia un 26,7% acumulado de postura desfavorable hacia la cualificación del personal. Este segmento se divide equitativamente en un 13,3% (n = 10) de encuestados que manifiesta estar totalmente en desacuerdo y un 13,3% (n = 10) que indica estar en desacuerdo. Asimismo, un 21,3% (n = 16) de la muestra adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que un 48,0%

acumulado de los usuarios percibe dudas o vacíos en el dominio técnico y operativo de los servidores públicos.

Estos resultados reflejan que casi la mitad del público encuestado cuestiona o desconoce la idoneidad técnica de los colaboradores que los atienden. En la administración pública, la competencia del talento humano es el motor de la eficacia del servicio y de la correcta aplicación de la normativa técnica del sector transportes. Por ello, este hallazgo se configura como una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar programas permanentes de capacitación, certificación de competencias laborales para evaluadores y personal de atención al usuario, y evaluaciones periódicas de desempeño. Estas iniciativas fortalecerán las capacidades técnicas del equipo, asegurando la prestación de un servicio ágil, preciso y con los más altos estándares de idoneidad institucional.

Tabla 20.
Resultados descriptivos del ítem 16 de la variable calidad de servicio "Considera útil la información brindada por la entidad en sus diferentes canales"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	10,7	10,7	10,7
En desacuerdo	10	13,3	13,3	24,0
Indiferente	18	24,0	24,0	48,0
De acuerdo	27	36,0	36,0	84,0
Totalmente de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 20, correspondientes al ítem 16 de la variable *Calidad de servicio* ("Considera útil la información brindada por la entidad en sus diferentes canales"), se presenta la

evaluación otorgada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la utilidad, accesibilidad y claridad de los canales informativos institucionales.

Al analizar las opiniones favorables, se identifica que un 36,0% (n = 27) de los usuarios indica estar de acuerdo con la utilidad de la información proporcionada, sumado a un 16,0% (n = 12) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 52,0% acumulado (n = 39) de la muestra valora de forma positiva el contenido y la orientación brindada a través de las diversas plataformas físicas y digitales de la institución.

Por otro lado, se aprecia un segmento desfavorable que alcanza un 24,0% acumulado de disconformidad respecto a los medios informativos. Este porcentaje se divide en un 13,3% (n = 10) de usuarios que señala estar en desacuerdo y un 10,7% (n = 8) que expresa estar totalmente en desacuerdo. Adicionalmente, un relevante 24,0% (n = 18) de los encuestados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que prácticamente la mitad de la población usuaria (un 48,0% acumulado) percibe vacíos de actualización, falta de claridad o poca efectividad en los canales de comunicación disponibles.

Estos resultados reflejan que existe un margen significativo de usuarios que no logra resolver sus dudas o no encuentra funcional la información compartida por la entidad. En el entorno de la transformación digital e inclusión ciudadana, contar con canales de atención omnicanal, oportunos y sencillos es vital para descentralizar los trámites de licencias de conducir y reducir colas innecesarias. Por consiguiente, este hallazgo se consolida como una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La gestión institucional puede implementar la reestructuración de su

portal web, optimizar la difusión de requisitos en redes sociales, incorporar asistentes virtuales o *chatbots* orientativos, y renovar la señalética física e informativa en sus sedes. Estas acciones permitirán acercar la información clave al ciudadano, garantizando transparencia, inmediatez y eficacia en la atención pública.

Tabla 21.
Resultados descriptivos del ítem 17 de la variable calidad de servicio "El personal es dedicado en su labor"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	13	17,3	17,3	29,3
Indiferente	15	20,0	20,0	49,3
De acuerdo	27	36,0	36,0	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 21, correspondientes al Ítem 17 de la variable *Calidad de servicio* ("El personal es dedicado en su labor"), se detalla el análisis de la percepción otorgada por los N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al examinar la percepción favorable de la muestra, se observa que el 36,0% (n = 27) de los encuestados indica estar de acuerdo con la dedicación del personal, sumado a un 14,7% (n = 11) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 50,7% acumulado (n = 38) de los usuarios valora de manera positiva el esmero, esfuerzo y constancia que muestran los servidores públicos durante el desarrollo de sus funciones.

En contraposición, se registra un 29,3% acumulado de disconformidad respecto a la dedicación laboral. Al analizar la distribución exacta de esta cifra, se evidencia que un 17,3% (n = 13) de los evaluadores señala estar en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) indica estar totalmente en desacuerdo. A ello se suma un 20,0% (n = 15) de encuestados en posición indiferente, lo que demuestra que casi la mitad del público consultado (un 49,3% acumulado) no percibe una dedicación plena o siente desatención durante sus trámites.

Estos resultados reflejan que existe cerca de un 30% de usuarios con una postura desfavorable directa respecto al esmero del equipo de trabajo. En la gestión pública, la apreciación de dedicación influye de forma determinante en la satisfacción global del usuario y en la confianza hacia la institución. Por consiguiente, este hallazgo configura una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar programas de incentivos y reconocimiento al buen desempeño, optimizar la carga operativa e impartir capacitaciones sobre vocación de servicio y atención de excelencia. Estas acciones permitirán elevar el nivel de compromiso del personal, asegurando un trámite eficiente, empático y orientado a las necesidades de la ciudadanía.

Tabla 22.
Resultados descriptivos del ítem 18 de la variable calidad de servicio "Ud. recibe un trato cordial por parte del personal que lo atiende"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	14	18,7	18,7	30,7
Indiferente	12	16,0	16,0	46,7
De acuerdo	28	37,3	37,3	84,0
Totalmente de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

De acuerdo con los datos descriptivos expuestos en la Tabla 22, correspondientes al ítem 18 de la variable *Calidad de servicio* ("Ud. recibe un trato cordial por parte del personal que lo atiende"), se examina la valoración otorgada por la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la amabilidad, cortesía y respeto recibido en la atención.

Al evaluar las opiniones favorables, se identifica que el 37,3% (n = 28) de los encuestados indica estar de acuerdo con la cordialidad recibida, sumado a un 16,0% (n = 12) que afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 53,3% acumulado (n = 40) de la muestra destaca de forma positiva el trato respetuoso, afable y cortés brindado por los servidores públicos durante sus gestiones.

En contraposición, se registra un 30,7% acumulado de disconformidad con relación a la cortesía del personal. Este segmento crítico se compone de un 18,7% (n = 14) de usuarios que señala estar en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) que expresa estar totalmente en desacuerdo. A ello se suma un 16,0% (n = 12) de encuestados en posición indiferente, lo que demuestra que un 46,7% acumulado del público percibe frialdad, aspereza o indiferencia en la interacción presencial.

Estos resultados muestran que prácticamente tres de cada diez usuarios perciben deficiencias en el trato interpersonal recibido. En la gestión pública, la cordialidad es un elemento esencial para garantizar una experiencia de servicio digna y amigable para el ciudadano. Por ello, este panorama configura una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La institución debe implementar capacitaciones continuas en habilidades blandas, inteligencia emocional y trato al usuario, así como protocolos de cortesía y atención al ciudadano. Estas medidas permitirán estandarizar una atención cálida, empática y de calidad en todas las dependencias de la entidad.

Tabla 23.
Resultados descriptivos del ítem 19 de la variable calidad de servicio "Existe un trato igualitario con los demás usuarios"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	9,3	9,3	9,3
En desacuerdo	14	18,7	18,7	28,0
Indiferente	18	24,0	24,0	52,0
De acuerdo	22	29,3	29,3	81,3
Totalmente de acuerdo	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 23, correspondientes al ítem 19 de la variable *Calidad de servicio* ("Existe un trato igualitario con los demás usuarios"), se analiza la percepción de equidad e imparcialidad en la atención dentro de la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Al examinar la valoración favorable, se observa que un 29,3% (n = 22) de los encuestados indica estar de acuerdo con que existe un trato igualitario,

mientras que un 18,7% (n = 14) afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 48,0% acumulado (n = 36) de la muestra percibe que la institución brinda un trato equitativo, sin distinciones ni favoritismos durante la gestión de sus trámites.

Por el contrario, se identifica un 28,0% acumulado de postura desfavorable hacia la equidad en el servicio. Este segmento crítico se compone de un 18,7% (n = 14) de usuarios que manifiesta estar en desacuerdo y un 9,3% (n = 7) que expresa estar totalmente en desacuerdo. A su vez, un 24,0% (n = 18) de los evaluados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que más de la mitad del público consultado (un 52,0% acumulado) no percibe plenamente la garantía de imparcialidad en la atención.

Estos resultados muestran que existe un margen significativo de usuarios que percibe diferencias o arbitrariedades en la atención. En la administración pública, la neutralidad y el trato equitativo representan un principio fundamental de la función pública para garantizar los derechos ciudadanos en igualdad de condiciones. Por ello, este hallazgo configura una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar sistemas ordenados de gestión de turnos (ticketera/gestor de colas), fortalecer los protocolos de atención transparente y difundir información fidedigna de derechos del usuario. Dichas acciones permitirán estandarizar el servicio, asegurar un trato idéntico y justo para todos los administrados y consolidar la confianza institucional.

Tabla 24.
Resultados descriptivos del ítem 20 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo establecido en la evaluación de conocimientos fue prudente"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	8	10,7	10,7	24,0
Indiferente	10	13,3	13,3	37,3
De acuerdo	36	48,0	48,0	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 24, correspondientes al ítem 20 de la variable *Satisfacción del usuario* ("El tiempo establecido en la evaluación de conocimientos fue prudente"), se analiza la percepción manifestada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la adecuación del tiempo asignado para rendir el examen teórico de licencias de conducir.

Al evaluar el grado de conformidad, se observa que el 48,0% (n = 36) de los postulantes indica estar de acuerdo con el tiempo asignado, sumado a un 14,7% (n = 11) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 62,7% acumulado (n = 47) de la muestra considera prudente y suficiente la duración del examen, lo cual es un estándar normativo en el que se otorga un límite de 40 minutos para la resolución de 40 preguntas de opción múltiple (a razón de 1 minuto por ítem).

Por el contrario, se aprecia un 24,0% acumulado de disconformidad respecto al tiempo de evaluación. Este segmento se divide entre un 13,3% (n = 10) de usuarios que expresa estar totalmente en desacuerdo y un 10,7% (n = 8) que señala estar en desacuerdo. Adicionalmente, un 13,3% (n = 10) de los

encuestados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que un 37,3% acumulado del público percibe presión temporal, estrés o diversos tipos de dificultades de durante el desarrollo de la prueba, lo cual puede deberse al propio limitado conocimiento del uso de los equipos tecnológicos así como ansiedad en el manejo de tiempos, nerviosismo en la rendición de pruebas e incluso dificultad en la lectura y comprensión de las preguntas del examen.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría califica positivamente el tiempo estandarizado, casi un cuarto de los evaluados experimenta disconformidad con la duración establecida del Sistema Nacional de Conductores. En la evaluación de conocimientos, equilibrar el rigor técnico normativo con un entorno ágil e intuitivo es clave para maximizar la satisfacción del usuario sin comprometer la seguridad vial. Por tanto, este panorama constituye una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar el acceso al simulacro de examen de conocimientos del MTC en su portal web para que los postulantes practiquen el manejo del tiempo y difundirlas por sus canales oficiales, para brindar la alternativa de preparación a los postulantes antes de su evaluación real, así como acondicionar aulas de examen adecuadamente climatizadas y libres de distracciones. Dichas medidas permitirán reducir la ansiedad del usuario, optimizar su rendimiento y elevar la satisfacción general en el procedimiento de obtención de licencias de conducir.

Tabla 25.
Resultados descriptivos del ítem 21 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos fue prudente"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	18,7	18,7	18,7
En desacuerdo	13	17,3	17,3	36,0
Indiferente	9	12,0	12,0	48,0
De acuerdo	27	36,0	36,0	84,0
Totalmente de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 25, correspondientes al ítem 21 de la variable *Satisfacción del usuario* ("El tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos fue prudente"), se examina la evaluación realizada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la agilidad del acceso y la gestión de flujos de atención previos al examen teórico.

Al analizar la percepción positiva de la muestra, se observa que un 36,0% (n = 27) de los postulantes indica estar de acuerdo con el tiempo de espera en cola, sumado a un 16,0% (n = 12) que afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 52,0% acumulado (n = 39) de los usuarios -superando la mitad del total encuestado- valora de forma favorable la fluidez y el tiempo de permanencia en las filas de acceso a la sala de evaluación.

En contraposición, se registra un 36,0% acumulado de disconformidad con relación a las colas de espera. Al desglosar este segmento crítico, se aprecia que un 18,7% (n = 14) de los usuarios expresa estar totalmente en desacuerdo y un 17,3% (n = 13) señala estar en desacuerdo. Adicionalmente, un 12,0% (n = 9) de los evaluados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que un 48,0%

acumulado de la población usuaria experimenta cuellos de botella, demoras prolongadas o malestar antes de ingresar a rendir su prueba.

Estos resultados reflejan que, aunque se logra una satisfacción mayoritaria justa, existe más de un tercio de los usuarios con un descontento explícito respecto al tiempo invertido en las colas de espera. En la modernización del Estado, la reducción de tiempos muertos constituye un indicador clave de la calidad del servicio público y la eficiencia operativa. Por consiguiente, este panorama se consolida como una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad requiere implementar un sistema informatizado de citas previas con horarios escalonados, optimizar el flujo del registro biométrico de ingreso y disponer de salas de espera acondicionadas. Dichas acciones permitirán erradicar las aglomeraciones, minimizar los tiempos de espera y brindar una experiencia de atención ordenada y digna para los postulantes.

Tabla 26.
Resultados descriptivos del ítem 22 de la variable satisfacción del usuario "Los equipos informáticos de sala de evaluación se encuentran en estado óptimo"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	18,7	18,7	18,7
En desacuerdo	13	17,3	17,3	36,0
Indiferente	9	12,0	12,0	48,0
De acuerdo	27	36,0	36,0	84,0
Totalmente de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 26, correspondientes al ítem 22 de la variable *Satisfacción del usuario* ("Los equipos informáticos de sala de evaluación se encuentran en estado óptimo"), se analiza la

valoración otorgada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la infraestructura tecnológica y operatividad del equipamiento informático empleado en el examen de conocimientos.

Al evaluar las opiniones favorables, se identifica que un 36,0% (n = 27) de los postulantes indica estar de acuerdo con el estado de los equipos informáticos, sumado a un 16,0% (n = 12) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 52,0% acumulado (n = 39) de la muestra valora de forma positiva la funcionabilidad, respuesta técnica y conservación de las computadoras e periféricos utilizados durante la evaluación teórica.

En contraposición, se registra un 36,0% acumulado de disconformidad respecto al estado de la tecnología en sala. Este segmento crítico se divide entre un 18,7% (n = 14) de usuarios que expresa estar totalmente en desacuerdo y un 17,3% (n = 13) que señala estar en desacuerdo. Adicionalmente, un 12,0% (n = 9) de los encuestados adoptó una postura indiferente, lo que demuestra que un 48,0% acumulado del público percibe fallas técnicas, lentitud en los sistemas, monitores desfasados o periféricos desgastados durante el desarrollo de sus evaluaciones.

Estos resultados reflejan que más de un tercio de los usuarios enfrenta inconvenientes o percibe deficiencias en el equipamiento computacional. En la gestión pública moderna, contar con soporte tecnológico óptimo en los centros de evaluación es indispensable para asegurar la transparencia, evitar interrupciones en los exámenes y evitar retrasos operativos. Por consiguiente, este hallazgo se consolida como una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad requiere implementar un plan integral de mantenimiento preventivo y correctivo, renovar el parque

informático obsoleto y garantizar la estabilidad de las redes de datos. Dichas acciones permitirán brindar una plataforma informática fluida, confiable y moderna para el proceso de expedición de licencias de conducir.

Tabla 27.
Resultados descriptivos del ítem 23 de la variable satisfacción del usuario "Los evaluadores de conocimientos son personal con habilidades informáticas"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	8	10,7	10,7	25,3
Indiferente	15	20,0	20,0	45,3
De acuerdo	32	42,7	42,7	88,0
Totalmente de acuerdo	9	12,0	12,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 27, correspondientes al Ítem 23 de la variable *Satisfacción del usuario* ("Los evaluadores de conocimientos son personal con habilidades informáticas"), se examina la valoración otorgada por los N = 75 usuarios encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash sobre el dominio técnico y la competencia digital del personal a cargo de la sala de examen.

Al analizar las opiniones favorables, se identifica que el 42,7% (n = 32) de los postulantes indica estar de acuerdo con la destreza digital de los evaluadores, sumado a un 12,0% (n = 9) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 54,7% acumulado (n = 41) de la muestra destaca de forma positiva el soporte técnico, la agilidad en el manejo de sistemas informáticos y la capacidad de asistencia operativa del personal evaluador durante la prueba teórica.

En contraposición, se aprecia un 25,3% acumulado de disconformidad respecto a la competencia digital del personal. Al revisar el desglose exacto de la tabla, este segmento crítico se compone de un 14,7% (n = 11) de usuarios en postura de totalmente en desacuerdo y un 10,7% (n = 8) que señala estar en desacuerdo (alcanzando dicho 25,3% de percepción negativa directa). Adicionalmente, un 20,0% (n = 15) de los evaluados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que un 45,3% acumulado de la población usuaria percibe falta de preparación tecnológica, dificultad en el manejo del software o demora en la resolución de incidencias informáticas.

Estos resultados reflejan que un cuarto de los usuarios percibe deficiencias operativas en las competencias digitales de los evaluadores de conocimientos. En el contexto de la gestión pública moderna y la digitalización de servicios ciudadanos, la capacidad técnica del servidor público es clave para solucionar imprevistos del sistema sin perjudicar el tiempo de los administrados. Por tanto, este panorama configura una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La institución debe implementar programas transversales de alfabetización y fortalecimiento en competencias digitales, capacitación en soporte de software de evaluación y protocolos de contingencia técnica. Dichas acciones asegurarán una supervisión idónea, segura y fluida durante el proceso de obtención de licencias de conducir.

Tabla 28.
Resultados descriptivos del ítem 24 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo de evaluación de habilidades en la conducción fue prudente"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	10	13,3	13,3	25,3
Indiferente	14	18,7	18,7	44,0
De acuerdo	32	42,7	42,7	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los resultados descriptivos expuestos en la Tabla 28, correspondientes al Ítem 24 de la variable *Satisfacción del usuario* ("El tiempo de evaluación de habilidades en la conducción fue prudente"), se examina la opinión de los N = 75 postulantes encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la adecuación y suficiencia de la duración del examen práctico de manejo.

Al evaluar el grado de conformidad de la muestra, se observa que el 42,7% (n = 32) de los usuarios señala estar de acuerdo con la prudencia del tiempo asignado, sumado a un 13,3% (n = 10) que indica estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 56,0% acumulado (n = 42) del público -representando más de la mitad del total encuestado- valora de manera positiva la extensión temporal de la prueba de manejo en el circuito de evaluación, lo cual es un estándar normativo en el que se otorga un mínimo de 15 minutos hasta un máximo de 45 minutos para la evaluación dependiendo del tipo de licencia de conducir.

Por otro lado, se identifica un 25,3% acumulado de disconformidad con relación al tiempo asignado para la evaluación práctica. Este segmento crítico se divide entre un 13,3% (n = 10) de usuarios que manifiesta estar en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) que expresa estar totalmente en desacuerdo. A ello se suma un 18,7% (n = 14) de encuestados en posición indiferente, lo que evidencia que un 44,0% acumulado del público percibe prisa, rigidez o poca flexibilidad temporal durante las maniobras de la evaluación de habilidades en la conducción.

Estos resultados reflejan que una porción significativa de postulantes experimenta percepción de apresuramiento durante la prueba práctica. En la expedición de licencias de conducir, garantizar que el tiempo de prueba sea el adecuado es fundamental para medir las competencias reales del conductor sin generar estados de ansiedad que afecten su rendimiento. Por tanto, este panorama configura una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad puede implementar señalización previa clara de los recorridos y tiempos normados por maniobra en el circuito, así como capacitar a los evaluadores de campo en la conducción de pruebas bajo criterios estandarizados y empáticos. Dichas acciones permitirán brindar un entorno de evaluación equitativo, transparente y orientado a la satisfacción del ciudadano.

Tabla 29.
Resultados descriptivos del ítem 25 de la variable satisfacción del usuario "El tiempo de espera en cola para la evaluación de habilidades en la conducción fue prudente"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	10	13,3	13,3	25,3
Indiferente	14	18,7	18,7	44,0
De acuerdo	32	42,7	42,7	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 29, correspondientes al ítem 25 de la variable *Satisfacción del usuario* ("El tiempo de espera en cola para la evaluación de habilidades en la conducción fue prudente"), se analiza la percepción de los N = 75 postulantes encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la agilidad en la atención y la gestión de las filas de espera previas al examen práctico de habilidades en la conducción en el circuito de manejo.

Al examinar la valoración favorable de la muestra, se observa que el 42,7% (n = 32) de los usuarios indica estar de acuerdo con el tiempo de espera en cola, sumado a un 13,3% (n = 10) que afirma estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 56,0% acumulado (n = 42) de los encuestados -representando más de la mitad de la población consultada- valora de forma positiva la fluidez y el tiempo empleado antes de ingresar a rendir su prueba práctica.

Por otro lado, se registra un 25,3% acumulado de disconformidad con relación a las colas de espera para la evaluación de habilidades en la conducción en el circuito de manejo. Este segmento crítico se divide entre un 13,3% (n = 10)

de usuarios que señala estar en desacuerdo y un 12,0% (n = 9) que manifiesta estar totalmente en desacuerdo. A ello se suma un 18,7% (n = 14) de encuestados que adoptó una postura indiferente, lo que demuestra que un 44,0% acumulado del público percibe lentitud, cuellos de botella o desorganización en el flujo de acceso vehicular y peatonal previo a la evaluación.

Estos resultados reflejan que una cuarta parte de los usuarios experimenta malestar por la demora en las colas del examen de habilidades de conducción. En la gestión pública del sector transportes, minimizar los tiempos de espera del administrado es clave para asegurar una experiencia de servicio óptima y evitar estados de fatiga o estrés antes del examen práctico. Por consiguiente, este hallazgo constituye una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La institución puede implementar un sistema de programación de turnos por bloques horarios para el circuito de manejo, habilitar zonas de espera sombra y descanso confortables, y descentralizar el control de ingreso vehicular. Dichas acciones optimizarán la gestión de colas, reduciendo los tiempos muertos y elevando la satisfacción del usuario en el procedimiento de expedición de licencias de conducir.

Tabla 30.
Resultados descriptivos del ítem 26 de la variable satisfacción del usuario "El circuito de manejo se encuentra en estado óptimo"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	12	16,0	16,0	29,3
Indiferente	15	20,0	20,0	49,3
De acuerdo	28	37,3	37,3	86,7
Totalmente de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 30, correspondientes al ítem 26 de la variable *Satisfacción del usuario* ("El circuito de manejo se encuentra en estado óptimo"), se analiza la percepción de la muestra de N = 75 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto a la infraestructura física, señalización y mantenimiento del circuito oficial de evaluación práctica.

Al evaluar las opiniones favorables, se identifica que el 37,3% (n = 28) de los postulantes indica estar de acuerdo con las condiciones del circuito de manejo, sumado a un 13,3% (n = 10) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 50,7% acumulado (n = 38) de los usuarios valora de forma positiva la infraestructura vial, el pintado de carriles, la semaforización y las dimensiones del espacio destinado al examen práctico.

Por el contrario, se registra un 29,3% acumulado de disconformidad con relación al estado de las instalaciones del circuito. Este segmento crítico se divide entre un 16,0% (n = 12) de usuarios que señala estar en desacuerdo y un 13,3% (n = 10) que expresa estar totalmente en desacuerdo. Adicionalmente, un 20,0% (n = 15) de los encuestados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que casi la mitad del público evaluado (un 49,3% acumulado) nota daños en la pista, señalización horizontal o vertical deteriorada, obstáculos o falta de mantenimiento general en el circuito de manejo.

Estos resultados reflejan que prácticamente tres de cada diez postulantes consideran que el circuito de manejo no se encuentra en condiciones óptimas. En el proceso de evaluación de habilidades en la conducción, contar con un circuito en excelente estado de infraestructura es vital para que las pruebas se desarrollen bajo estándares técnicos normativos, garantizando la seguridad de los postulantes

y evaluaciones objetivas. Por consiguiente, este hallazgo se consolida como una oportunidad de mejora prioritaria para la DRTC Áncash. La entidad requiere ejecutar un plan integral de mantenimiento de infraestructura vial que incluya el reasfaltado o bacheo del circuito, el repintado de marcas en el pavimento, la modernización de los semáforos de prueba y la instalación de señalética vertical reglamentaria y clara. Dichas mejoras permitirán ofrecer un circuito moderno, seguro y conforme a la normativa del MTC, elevando sustancialmente la satisfacción de la ciudadanía.

Tabla 31.
Resultados descriptivos del ítem 27 de la variable satisfacción del usuario "Los evaluadores de habilidades en la conducción son personal con dominio en el manejo vehicular y mecánica automotriz"

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	7	9,3	9,3	25,3
Indiferente	13	17,3	17,3	42,7
De acuerdo	32	42,7	42,7	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

A partir de los datos descriptivos expuestos en la Tabla 31, correspondientes al ítem 27 de la variable *Satisfacción del usuario* ("Los evaluadores de habilidades en la conducción son personal con dominio en el manejo vehicular y mecánica automotriz"), se examina la percepción de los N = 75 postulantes encuestados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash respecto al perfil técnico, conocimientos mecánicos y capacidad de juzgamiento práctico de los evaluadores de campo.

Al analizar las opiniones favorables, se identifica que el 42,7% (n = 32) de los usuarios indica estar de acuerdo con el dominio técnico del personal evaluador, sumado a un 14,7% (n = 11) que manifiesta estar totalmente de acuerdo. En conjunto, un 57,4% acumulado (n = 43) de la muestra destaca de forma positiva la idoneidad, el criterio normativo de evaluación y la solvencia técnica expresada por los examinadores en el circuito de conducción.

En contraposición, se aprecia un 25,3% acumulado de disconformidad respecto al perfil técnico de los evaluadores de habilidades de conducción. Al revisar el desglose exacto de la tabla, este grupo crítico se conforma por un 16,0% (n = 12) de usuarios que expresa estar totalmente en desacuerdo y un 9,3% (n = 7) que indica estar en desacuerdo (alcanzando dicho 25,3% de percepción negativa directa). Adicionalmente, un 17,3% (n = 13) de los encuestados adoptó una postura indiferente, lo que evidencia que un 42,7% acumulado del público percibe discrepancias en los criterios de calificación, falta de orientación clara o un desempeño que no proyecta total dominio en la materia.

Estos resultados reflejan que poco más de la cuarta parte de los administrados cuestiona el nivel de competencia técnica o el criterio de evaluación en el circuito de manejo. En la gestión pública del sector transportes, contar con evaluadores altamente capacitados no solo garantiza el cumplimiento estricto de las directivas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sino que genera confianza y legitimidad en el procedimiento de expedición de licencias de conducir. Por consiguiente, este hallazgo se constituye como una oportunidad de mejora prioritaria para la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. La entidad debe implementar programas de capacitación continua y acreditación técnica en mecánica automotriz, normatividad de tránsito y criterios

unificados de calificación, así como realizar auditorías periódicas al desempeño del personal examinador. Dichas acciones reforzarán la transparencia, la rigurosidad técnica y la satisfacción integral de los postulantes.

A partir del análisis de los resultados descriptivos evaluados para las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, se evidencia un margen persistente de insatisfacción y neutralidad que rodea el 30% de la población usuaria en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. Esta brecha de percepción representa una valiosa oportunidad estratégica para consolidar un Plan Integral de Modernización e Innovación Institucional, estructurado en cuatro ejes de acción prioritarios:

1. Gestión Eficiente del Tiempo y Flujo de Atención (Fiabilidad y Capacidad de Respuesta): Implementar un sistema informatizado de citas previas con turnos escalonados y colas virtuales, tanto para la evaluación teórica como para la evaluación de habilidades en la conducción. Esta medida erradicará el hacinamiento y reducirá sustancialmente los tiempos muertos de espera, optimizando la agilidad de los procesos.

2. Modernización Tecnológica e Infraestructura Vial (Elementos Tangibles): Ejecutar un programa de renovación técnica y mantenimiento preventivo continuo del equipamiento informático en las salas de evaluación. A la par, llevar a cabo la puesta en valor del circuito oficial de manejo mediante el reasfaltado de la pista, el repintado de la señalización horizontal, la actualización de los sistemas de semaforización y la colocación de señalética vertical clara.

3. Fortalecimiento del Perfil Técnico y Criterios de Evaluación (Fiabilidad y Seguridad): Diseñar planes institucionales de capacitación continua y acreditación

para el personal evaluador. Se debe enfatizar el desarrollo de competencias digitales y la unificación estricta de criterios de calificación en materia de mecánica automotriz, normatividad de tránsito e idoneidad de juzgamiento en el circuito práctico.

4. Cultura Organizacional y Trato al Ciudadano (Capacidad de Respuesta y Empatía): Desarrollar talleres de sensibilización en habilidades blandas, inteligencia emocional, comunicación asertiva y vocación de servicio dirigidos al personal administrativo y técnico. Ello garantizará una atención personalizada, amable, empática y con un trato equitativo e imparcial para todos los administrados.

La adopción articulada de estas oportunidades de mejora no solo elevará de manera sustancial los índices de percepción de calidad y satisfacción del usuario (SERVQUAL), sino que posicionará a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash como un referente de eficiencia, transparencia, integridad y excelencia en el procedimiento de expedición de licencias de conducir.

4.2.3. Resultados demográficos

Tabla 32.
Género de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	17	22,67%
	Masculino	58	77,33%
	Total	75	100,00%

A partir de los datos descriptivos presentados en la Tabla 32, correspondientes a la distribución por género de la muestra (N = 75) de usuarios

encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash (DRTC Áncash), se observa una preeminencia del género masculino con un 77,33% (n = 58), frente a un 22,67% (n = 17) del género femenino.

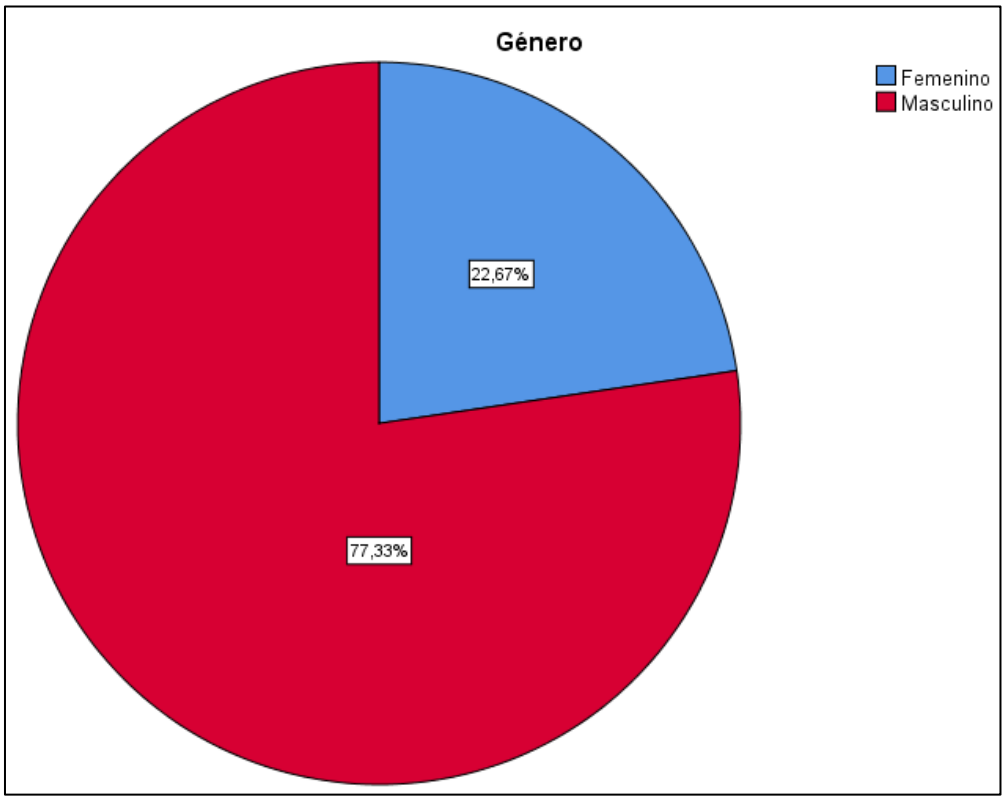
Este resultado concuerda plenamente con las tendencias nacionales reflejadas en las bases de datos abiertos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Instituto Nacional de Estadística e Informática y de la Policía Nacional del Perú (PNP), donde históricamente más del 70% a 80% de las licencias de conducir emitidas en el país corresponden a varones, especialmente en las categorías profesionales (clase y categoría AII y AIII). Esta brecha responde a patrones culturales y dinámicas del mercado laboral regional, donde las actividades vinculadas al transporte de carga, transporte público e interprovincial han sido predominantemente desempeñadas por hombres.

Resulta relevante contrastar este perfil demográfico con la evidencia de los datos abiertos sobre siniestralidad vial en el Perú. Múltiples estadísticas de la ONSV (Observatorio Nacional de Seguridad Vial) señalan que los conductores varones participan en más del 85% de los accidentes de tránsito graves y fatales, registrando mayores índices de imprudencia, exceso de velocidad y consumo de alcohol al volante. En contrapartida, las estadísticas visibilizan que la mujer conductora registra un comportamiento caracterizado por un mayor cumplimiento de las normas de tránsito, prudencia defensiva al conducir y menores tasas de reincidencia en infracciones graves, lo que consolida a la mujer como un factor clave para la cultura de seguridad vial.

Según lo indicado por Zurita (10 de marzo de 2020) en el diario el Comercio, “uno de cada 5 conductores es mujer de acuerdo al Ministerio de Transportes y Comunicaciones”, gráficamente se aprecia una proporción similar

en los encuestados de la presente investigación, de acuerdo a la figura 3, donde se ve reflejado que el porcentaje de postulantes a conductores del género masculino es bastante mayor al del género femenino.

Figura 4.
Género de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash"



Con los resultados de la presente investigación, podemos apreciar que la proporción entre mujeres y varones es aproximadamente la siguiente: por cada postulante del género femenino existe entre 3 a 4 postulantes del género masculino.

Si bien la proporción de mujeres representa cerca de una cuarta parte de la muestra (22,67%), esta cifra evidencia una transformación paulatina pero constante en la sociedad ancashina. La autonomía en la movilidad vehicular constituye una herramienta fundamental para el empoderamiento económico, la

equidad de género y la inserción de la mujer en roles de liderazgo comercial, profesional y de la función pública. El incremento progresivo de postulantes femeninas en la DRTC Áncash exige que la entidad garantice un entorno institucional con perspectiva de género: libre de sesgos en las evaluaciones prácticas, con trato equitativo, infraestructura adecuada y protocolos de atención respetuosos e inclusivos.

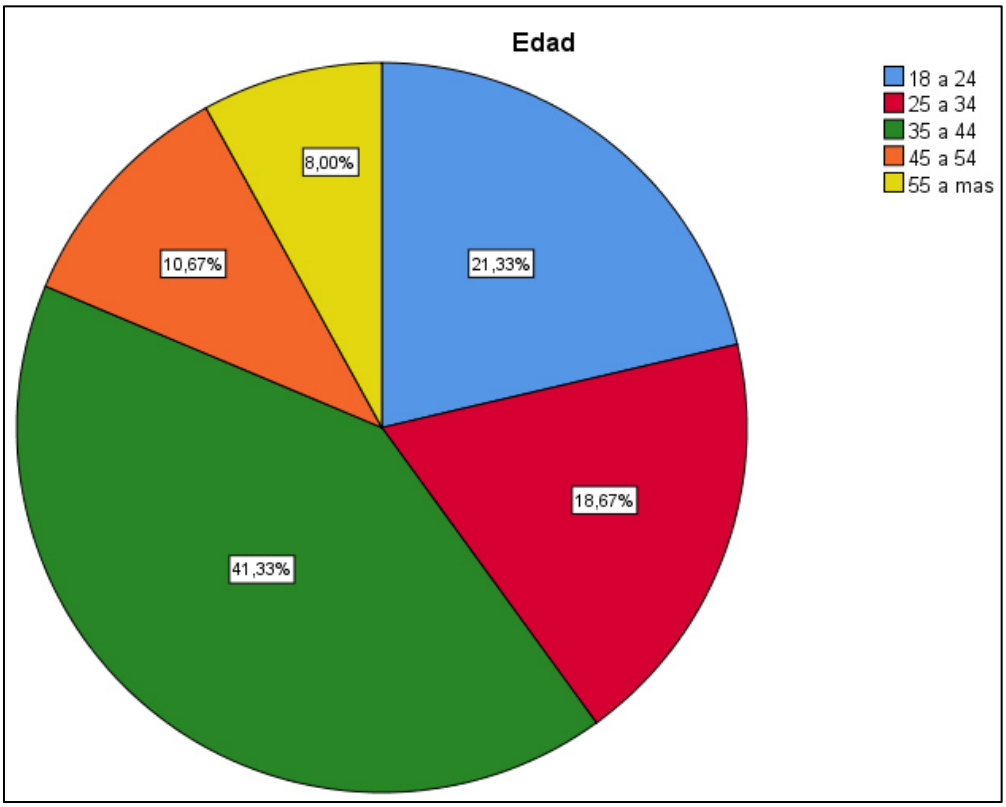
Con respecto al rango de edades de los encuestados encontramos que de acuerdo a la tabla 33, el 21,3% de los encuestados se encontraban entre los 18 y 24 años, el 18,7% de los encuestados tuvieron entre 25 a 34 años, mientras que personas de entre 35 a 44 años representaron el 41,3% de los encuestados, siendo la proporción más representativa; asimismo y en menor proporción el 10,7% fueron personas mayores de 45 años hasta 54 años y solo el 8,0% de los encuestados tuvieron 55 años a más:

Tabla 33.
Edad de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24	16	21,3%
25 a 34	14	18,7%
35 a 44	31	41,3%
45 a 54	8	10,7%
55 a más	6	8,0%
Total	75	100,0%

Gráficamente de acuerdo con la figura 5, podemos apreciar los rangos de edades de los encuestados:

Figura 5.
Edad de los encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash"



A partir de los datos descriptivos reflejados en la tabla 33 y visualizados en la figura 5, se analiza la estructura por rangos de edad de los N = 75 usuarios encuestados en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. El grupo etario predominante corresponde al de 35 a 44 años, representando el 41,3% (n = 31) de la muestra. Le siguen los jóvenes de 18 a 24 años con un 21,3% (n = 16), el segmento de 25 a 34 años con un 18,7% (n = 14), los adultos de 45 a 54 años con un 10,7% (n = 8) y, finalmente, el grupo de 55 a más años que concentra el 8,0% (n = 6).

Respecto al grupo mayoritario (de 35 a 44 años), al constituir más del 40% de la población atendida, este grupo concentra las mayores demandas de recategorización profesional e inserción activa en el mercado laboral regional

(transporte interprovincial, de carga o corporativo), además de revalidaciones periódicas. Este grupo poblacional, requiere procesos ágiles y predictibles debido a sus altas responsabilidades laborales y familiares. Para ellos, los tiempos muertos de espera representan un alto costo de oportunidad, por lo que demandan una atención rápida, sin dilataciones y con un flujo presencial estrictamente organizado.

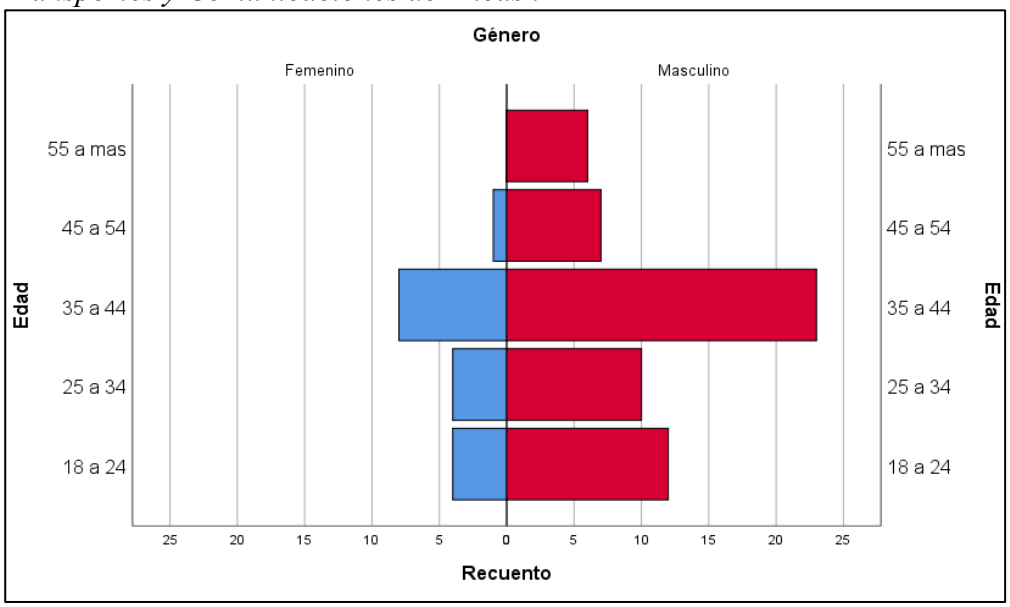
En relación al segundo y tercer segmento con mayor demanda (de 18 a 24 años y de 25 a 34 años), en conjunto, la población joven de 18 a 34 años suma el 40,0% (n = 30) de los administrados. Este segmento busca predominantemente la expedición de licencias particulares por primera vez (Clase A1) o la primera recategorización profesional temprana. Este grupo etario, al estar familiarizado con entornos tecnológicos e interactivos, requiere una comunicación visual clara, directa y moderna. Su mayor nivel de exigencia recae en la transparencia y rapidez de la sala de examen de conocimientos, así como en recibir información didáctica que reduzca el estrés propio de la primera evaluación.

Respecto a conductores experimentados (de 45 a 54 años – 10,7% y 55 a más años – 8,0%), Representan cerca del 18,7% acumulado de la muestra, orientados en su mayoría a trámites de revalidación o duplicados de licencias de conducir. Dicho grupo poblacional requiere un trato con especial empatía, orientación personalizada en ventanilla y señalética institucional con tipografía legible y visible en todas las áreas de evaluación. Asimismo, demandan que la interacción con los equipos informáticos o con el tótem institucional sea intuitiva y acompañada por personal técnico capacitado que brinde asistencia en caso de dudas operativas.

Esta diversidad etaria evidencia que la DRTC Áncash atiende simultáneamente a usuarios jóvenes dinámicos que valoran la innovación digital y a adultos o adultos mayores que priorizan la agilidad laboral y el trato humano empático. Por consiguiente, la puesta en funcionamiento de una gestión de flujos mediante el tótem interactivo por DNI, acompañada de información didáctica en pantallas y la renovación de computadoras, responderá eficientemente a las expectativas diferenciadas de cada grupo de edad.

En ese contexto, podemos apreciar a nuestro grupo poblacional conforme al género y rango de edades establecidos en la presente investigación, a través de la pirámide poblacional de la Figura 6, lo que permite identificar que del total de encuestados la mayoría lo conforman usuarios del género masculino, siendo la mayor proporción los postulantes de entre 35 a 44 años; la participación del género femenino resulta ser de proporción inferior, destacándose que no hubo ninguna postulante que sobrepasara los 54 años de edad en este estudio; asimismo, se verifica que del total de encuestados del género femenino la mayoría se encuentra en el rango de edad de 35 a 44 años.

Figura 6.
Género de los encuestados por rango de edad en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash



4.2.2. Medición de variables

Tabla 34.
Medición de Dimensiones y Variables (conteo)

Niveles de las variables	Nivel Alto: [3.67-5.00]	Nivel Medio: [2.33-3.67>	Nivel Bajo: [1.00-2.33>	Total
Elementos tangibles	33	25	17	75
Fiabilidad	39	17	19	75
Capacidad de respuesta	34	24	17	75
Seguridad	35	23	17	75
Empatía	32	26	17	75
Satisfacción en la evaluación de conocimientos	35	23	17	75
Satisfacción en la evaluación de habilidades en la conducción	35	23	17	75
Calidad de Servicio	35	23	17	75
Satisfacción del Usuario	35	23	17	75

A partir de los resultados descriptivos presentados en la tabla 34, referidos al conteo de niveles para el total de la muestra (N = 75), se realizó la

categorización ordinal mediante una escala de tres rangos: Nivel Alto [3,67 a 5,00], Nivel Medio [2,33 a 3,67> y Nivel Bajo [1,00 a 2,33>.

Realizando un análisis global de las variables, podemos ver que para la variable "Calidad de Servicio", la percepción global de los usuarios se ubica predominantemente en el Nivel Alto con 35 evaluados (46,67%), seguido por el Nivel Medio con 23 evaluados (30,67%) y el Nivel Bajo con 17 evaluados (22,67%). Si bien cerca de la mitad de los usuarios perciben una atención favorable, existe un 53,34% acumulado entre los niveles medio y bajo que evidencia oportunidades de mejora institucionales. De la misma manera, para la variable "Satisfacción del Usuario", se presenta un comportamiento idéntico al de la calidad de servicio, registrando 35 usuarios en Nivel Alto (46,67%), 23 en Nivel Medio (30,67%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%). Esta coincidencia exacta en las frecuencias de ambas variables principales anticipa descriptivamente la fuerte correlación demostrada en la prueba inferencial.

Analizando las dimensiones de las variables de estudio podemos ver que, para las dimensiones de la calidad de servicio se obtuvieron los siguientes datos:

1) Elementos Tangibles: Se registran 33 usuarios en Nivel Alto (44,00%), 25 en Nivel Medio (33,33%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%). Esta dimensión concentra la mayor cantidad de respuestas en el nivel medio dentro de la calidad de servicio, lo que refleja que el estado de los equipos informáticos en la sala teórica y las condiciones físicas e infraestructura del circuito oficial de manejo requieren acondicionamiento para elevar la satisfacción del administrado.

2) Fiabilidad: Es la dimensión con mayor puntuación favorable, alcanzando 39 usuarios en Nivel Alto (52,00%), 17 en Nivel Medio (22,67%) y 19 en Nivel Bajo (25,33%). Esto indica que más de la mitad de los usuarios confían en la precisión, veracidad e imparcialidad de los resultados emitidos por la entidad durante los exámenes.
3) Capacidad de Respuesta: Registra 34 usuarios en Nivel Alto (45,33%), 24 en Nivel Medio (32,00%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%). La presencia de un 32,00% en nivel medio evidencia la necesidad de agilizar la atención en ventanilla y optimizar los tiempos de espera para la rendición de las evaluaciones.
4) Seguridad: Presenta 35 usuarios en Nivel Alto (46,67%), 23 en Nivel Medio (30,67%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%), demostrando que los postulantes perciben un nivel adecuado de solvencia técnica, transparencia y confidencialidad por parte del personal evaluador.
5) Empatía: Concentra 32 usuarios en Nivel Alto (42,67%), 26 en Nivel Medio (34,67%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%). Al registrar la mayor frecuencia acumulada en el nivel medio (34,67%), se pone de manifiesto que el personal requiere fortalecer sus habilidades blandas, trato asertivo y orientación personalizada hacia el ciudadano.

Asimismo, analizando las dimensiones de la satisfacción del usuario se obtuvieron los siguientes datos:

1) Satisfacción en la Evaluación de Conocimientos: Muestra una distribución de 35 usuarios en Nivel Alto (46,67%), 23 en Nivel Medio (30,67%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%). Estos datos señalan que para consolidar el nivel

alto se debe garantizar el funcionamiento continuo del parque informático y la fluidez del examen teórico.

2) Satisfacción en la Evaluación de Habilidades en la Conducción: Mantiene la misma distribución con 35 usuarios en Nivel Alto (46,67%), 23 en Nivel Medio (30,67%) y 17 en Nivel Bajo (22,67%), confirmando que el desempeño en el circuito práctico y la estandarización de criterios por parte de los evaluadores de campo influyen directamente en la percepción final de satisfacción.

Asimismo, conforme a la figura 7, podemos apreciar que predomina el Nivel Alto en los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash; se verifica también que el Nivel Medio tiene una considerable elección mientras que el Nivel Bajo tiene menor popularidad en los resultados de la encuesta:

Figura 7.
Medición de variables y dimensiones

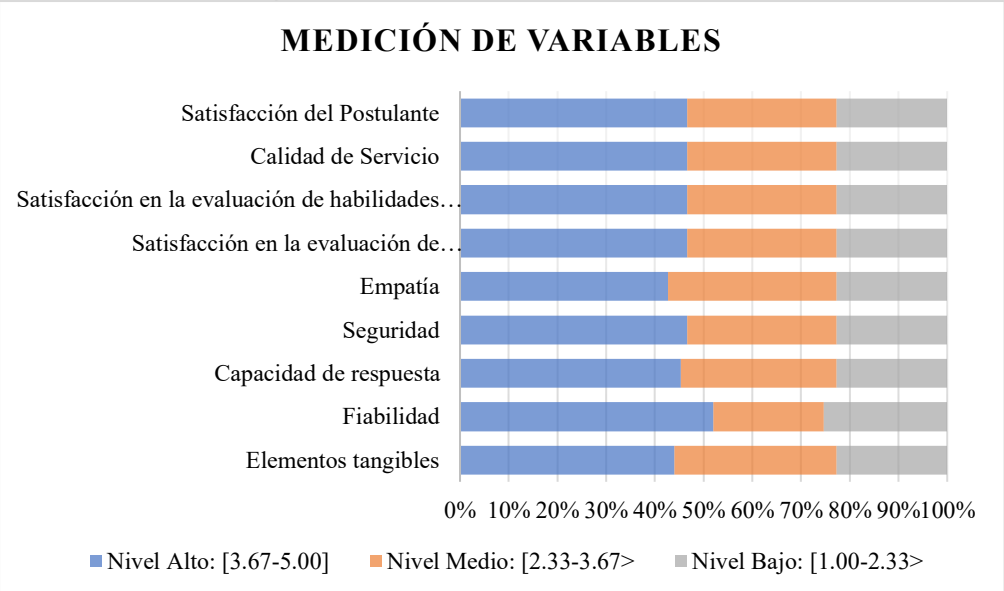


Tabla 35.
Medición de las Dimensiones y Variables (porcentajes)

Niveles de las variables	Nivel Alto: [3.67-5.00]	Nivel Medio: [2.33-3.67>	Nivel Bajo: [1.00-2.33>	Total
Elementos tangibles	44,00%	33,33%	22,67%	100%
Fiabilidad	52,00%	22,67%	25,33%	100%
Capacidad de respuesta	45,33%	32,00%	22,67%	100%
Seguridad	46,67%	30,67%	22,67%	100%
Empatía	42,67%	34,67%	22,67%	100%
Satisfacción en la evaluación de conocimientos	46,67%	30,67%	22,67%	100%
Satisfacción en la evaluación de habilidades en la conducción	46,67%	30,67%	22,67%	100%
Calidad de Servicio	46,67%	30,67%	22,67%	100%
Satisfacción del Postulante	46,67%	30,67%	22,67%	100%

Según la Tabla 35, en cuanto a las variables y dimensiones, se verifica que la mayoría de los casos se encuentran en un nivel alto, es decir entre 42,67% y 52%, en ese mismo contexto, el nivel bajo representa un porcentaje menor que oscila entre los 22,67% a 25,33%. Se verifica que la fiabilidad fue percibida por más del 50% de los encuestados en un nivel alto, mientras que la empatía fue considerada en un nivel medio por el 34,67% de los encuestados.

4.3. Prueba de hipótesis

Con el objetivo de comprobar que tan acertada es la hipótesis que plantea la investigación, se realiza la prueba de hipótesis.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H_0: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

Donde:

H_0: Hipótesis general, que establece el escenario favorable para los efectos de la investigación, se define bajo la premisa de que sí existe efecto o relación entre las variables de estudio que se desea comprobar.

Se establece un nivel de significación del $\alpha = 0,05$ (5%), correspondiente a un nivel de confianza del 95%. La regla de decisión establece que si el valor de significación asintótica (p) es menor que α (es decir $p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (que se define bajo la premisa de que no existe efecto o relación entre las variables de estudio) y se acepta la hipótesis alternativa o general (H_0).

Tabla 36.
Resultados de prueba de hipótesis general – rho de Spearman

			X Calidad de Servicio	**Y Satisfacción del Usuario**
Rho de Spearman	X Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,933
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	75	75
	Y Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	0,933	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	75	75

Conforme a los datos presentados en la Tabla 36, obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para una muestra de N = 75 usuarios evaluados, se registra un nivel de significación bilateral de p = 0,000. Al ser este valor estrictamente menor que el umbral prefijado ($\alpha = 0,05$), existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis alternativa o general (H_0), por lo cual podemos afirmar que existe una relación real entre las variables estudiadas, en otras palabras: “La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de

conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

En cuanto a la magnitud de la asociación, el análisis arroja un coeficiente de correlación de Spearman de r = 0,933. De acuerdo con las escalas de interpretación estadística para variables ordinales, este resultado representa una correlación positiva muy alta (o muy fuerte) entre ambas variables. Este hallazgo demuestra cuantitativamente que la calidad de servicio percibida constituye un factor determinante y directamente proporcional sobre los niveles de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash. En términos operativos, el comportamiento de los datos indica que a medida que la entidad optimiza sus estándares de atención -en aspectos como la agilidad en los tiempos de espera, la cordialidad e imparcialidad del personal, la idoneidad técnica de los evaluadores y el buen estado de la infraestructura tecnológica y del circuito de manejo-, la satisfacción global manifestada por los administrados durante el trámite de expedición de licencias de conducir se incrementa de forma directa y sustancial.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

H_1: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

Con el nivel de significación del $\alpha = 0,05$ (5%), correspondiente a un nivel de confianza del 95%. La regla de decisión establece que si el valor de significación asintótica (p) es menor que α (es decir $p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o hipótesis específica 1 (H_1).

Tabla 37.
Resultados de prueba de hipótesis específica 1 – rho de Spearman

			X Calidad de Servicio	Y1 Satisfacción en la Evaluación de Conocimientos
Rho de Spearman	X Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,920
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	75	75
	Y1 Satisfacción en la Evaluación de Conocimientos	Coeficiente de correlación	0,920	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	75	75

Conforme a los datos procesados en la Tabla 37 mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el total de la muestra (N = 75), se observa un valor de significación bilateral de p = 0,000. Dado que este valor es inferior al nivel de significación prefijado (α = 0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 (H_1), por lo cual podemos afirmar que "La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024".

Respecto a la magnitud de la relación, el análisis estadístico arroja un coeficiente de correlación de Spearman de r = 0,920. De acuerdo con los baremos de interpretación para la correlación de variables ordinales, este valor denota una correlación positiva muy alta (o muy fuerte) entre la variable Calidad de Servicio y la dimensión Satisfacción en la Evaluación de Conocimientos. Este resultado confirma que la calidad percibida en los servicios institucionales condiciona de manera directa el nivel de satisfacción del postulante durante la fase del examen teórico. En términos operativos, la evidencia estadística demuestra que optimizar componentes críticos de esta etapa -tales como la reducción del tiempo de espera

en colas, la adecuada operatividad y velocidad del equipamiento informático en sala, y la solvencia técnica y asertividad de los evaluadores de conocimientos- se traduce inmediatamente en un incremento directo y significativo en la satisfacción global reportada por los usuarios en el trámite de emisión de licencias de conducir.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

H_2: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

Con el nivel de significación del $\alpha = 0,05$ (5%), correspondiente a un nivel de confianza del 95%. La regla de decisión establece que si el valor de significación asintótica (p) es menor que α (es decir $p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o hipótesis específica 2 (H_2).

Tabla 38.
Resultados de prueba de hipótesis específica 2 – rho de Spearman

			X Calidad de Servicio	**Y2 Satisfacción en la Evaluación de Habilidades en la Conducción**
Rho de Spearman	X Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,925
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	75	75
	Y2 Satisfacción en la Evaluación de Habilidades en la Conducción	Coeficiente de correlación	0,925**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	75	75

Conforme a los datos procesados mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para una muestra de N = 75 usuarios evaluados, se registra un nivel de significación asintótica bilateral de p = 0,000. Al ser este resultado

estrictamente inferior al umbral normativo ($\alpha = 0,05$), existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa o hipótesis específica 2 (H_2). En cuanto a la fuerza de la relación, el análisis arroja un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,925$. Siguiendo las escalas estandarizadas de interpretación estadística para variables de nivel ordinal, este valor representa una correlación positiva muy alta (o muy fuerte) entre la variable Calidad de Servicio y la dimensión Satisfacción en la Evaluación de Habilidades en la Conducción. Este resultado evidencia cuantitativamente que la calidad de los servicios brindados por la entidad influye de manera determinante en la satisfacción de los postulantes durante la etapa práctica de manejo. En términos institucionales y operativos, el comportamiento de los datos demuestra que al optimizar factores clave de esta fase -como la agilidad en la gestión de colas de acceso, la prudencia y adecuación de los tiempos de prueba normados, el mantenimiento integral e infraestructura vial del circuito, y la solvencia técnica, imparcialidad y buen trato de los evaluadores de campo- la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir se eleva de forma directa y sustancial.

4.4. Presentación y discusión de resultados

4.4.1. Presentación de resultados de prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis fue aplicada tanto a la hipótesis general como a las hipótesis específicas, obteniendo en cada una de ellas valores menores a 0.05 para la significación asintótica bilateral, verificándose así, la existencia de correlaciones positivas altas en todas ellas, por lo cual fueron validadas, lo que podemos resumir en la siguiente tabla:

Tabla 39.
Resumen del análisis de correlaciones encontradas entre las variables X ↔ Y

Variable Independiente/dimensiones	Hipótesis	P-valor (Sig.)	Valor r	Confirmación de la hipótesis
Calidad de servicio ↔ Satisfacción del usuario	HG: X ↔ Y	0,000	0,933	Sí
Calidad de servicio↔ Satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos	H1: X ↔ Y1	0,000	0,920	Sí
Calidad de servicio ↔ Satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción	H2: X ↔ Y2	0,000	0,925	Sí

En otras palabras, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, así como con la satisfacción en la evaluación de conocimientos y con la evaluación de habilidades en la conducción.

4.4.2. Discusión de resultados

En comparación a Jaramillo (2021), la presente investigación fue desarrollada en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash en Perú; sin embargo, se verifica que ambos estudios estuvieron relacionados a entidades del gobierno y tuvieron como objetivo evaluar 'la calidad de atención y de servicio' (como primera variable, respectivamente) así como 'la satisfacción del usuario' (como segunda variable). En el estudio de Jaramillo se aplicó la prueba T de Student para los parámetros de regresión lineal, obteniendo el coeficiente de determinación (R^2) de 0,893 menor que el nivel de significación de 0,05, es decir que la satisfacción del usuario es explicada por la calidad de atención; que, en comparación con la presente investigación en la que se empleó el rho de Spearman obteniéndose el coeficiente correlación (r) de 0,933 representando una correlación positiva alta, con lo que se comprueba que la

calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024. Es así que ambas investigaciones comprueban lo planteado en sus hipótesis.

Con respecto a Naranjo (2020), en cuya investigación empleó las mismas variables que el presente estudio: 'la calidad del servicio' y 'la satisfacción de los usuarios', aplicadas a otra realidad, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,900, es decir un 90% de confiabilidad, en comparación con el presente estudio realizado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash Perú para comprobar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir, en el que se empleó el rho de Spearman, con el cual se obtuvo el coeficiente correlación (r) de 0,933, es decir existe un 93,3% de confiabilidad. Se aprecia en ambas investigaciones correlaciones positivas altas, lo que demuestra que la calidad de servicio está significativamente relacionada con la satisfacción de los usuarios.

En la investigación presentada por Villacrés (2020), se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,858 en cuanto a la 'empatía', es decir se observa una confiabilidad del 85.8% considerándose una correlación alta; en la misma línea el presente estudio sobre la 'calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024', en el cual se empleó el rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación (r) de 0,933, es decir un 93,3% de confiabilidad, considerándose una correlación muy alta.

La investigación de Gancino (2020), realizada en Ecuador, arrojó un Alfa de Cronbach de 0,903 por lo cual se considera un índice de confiabilidad alto.

Similarmente, la presente investigación sobre ‘calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024’, logró obtener un coeficiente correlación (r) de 0,933, es decir 93,3% de confiabilidad, ligeramente superior al del antecedente en mención, llegando a concluir en ambos casos, que existen correlaciones significativas entre la satisfacción del cliente con la calidad de servicio para el caso de Gancino (2020), así como entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio para el presente caso.

Para el caso del articulo presentado por Mirabal (2021), se evidencia que algunas empresas desde siempre han considerado a la calidad de servicio como un factor igual de importante que el producto a entregar; indudablemente las empresas requieren subsistir en el mercado, por lo cual como parte de su estrategia deben implementar las mejoras necesarias para mantenerse a flote. En contraste con el presente estudio desarrollado en Áncash Perú, sobre la ‘Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024’, en las entidades públicas la calidad de servicio nunca ha sido un factor predominante, y ello debido a que los servicios públicos son indispensables para los ciudadanos, en ese mismo contexto las entidades públicas no tienen ‘un competidor’ por el cual preocuparse, que haga de ‘*tiburón’* para mantener a los peces vivitos y fresquitos, como lo diría Jiménez (2017); desde esa perspectiva no atañería aumentar esfuerzos en mejorar la calidad del servicio brindado; sin embargo en aras de consolidarnos como Estado y en articulación con el ODS 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”, es importante aunar esfuerzos para lograr crecer como Estado.

En referencia al artículo de Silva et al. (2021), realizado en Venezuela, se obtuvo una significación asintótica bilateral de 0,000 lo cual evidencia que existe una relación entre la satisfacción de los clientes con la calidad de los servicios de los hospedajes, sin embargo el rho de Spearman obtenido fue de 0,349, que, en contraste con la presente investigación, resulta bajo para demostrar la correlación entre sus dos variables de estudio: la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Sin embargo, para el caso de la investigación sobre la 'calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024', el Rho de Spearman fue superior a 0,9, cifra que resulta muy significativa, y que demuestra que existe una estrecha relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a la investigación de Ríos (2021), se verifica que obtiene un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,889 con un Sig. de 0,000, es decir evidencia una correlación positiva alta; de manera similar en el presente estudio sobre la 'calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024', se obtuvo un coeficiente correlación (r) de 0,933. Ambos estudios demuestran lo planteado en el sentido de que comprueban la existencia de una relación estrecha entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Haciendo un comparativo con el estudio de Bravo (2021), la presente investigación desarrollada en la región Áncash, sobre la 'Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024'

también se encuentra relacionada al rubro de transportes, siendo este sector uno de los más importantes y críticos en nuestro país. De acuerdo con la investigación de Bravo, se obtuvo una significación asintótica bilateral de 0,000, representando así la existencia de una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario (mismas que el presente estudio), asimismo y analizando el coeficiente de correlación de Pearson alcanzado de 0,764, se corrobora que la correlación de las variables es directa y positiva; en ese mismo contexto el presente estudio con el análisis estadístico descriptivo realizado demuestra también la existencia de una correlación positiva, considerándose incluso 'alta' (más cercana a 1) al arrojar un coeficiente correlación (r) de 0,933 mediante el empleo del rho de Spearman; por lo tanto ambas investigaciones aunque con análisis estadísticos diferentes demuestran la relación intrínseca entre las variables de estudio.

En contraste con Bernabé (2021), el presente estudio sobre la 'Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024' fue desarrollado en una entidad de la administración pública, en la que nos encontramos con constantes retos para lograr un enfoque de calidad de servicio. En relación con Bernabé que obtuvo en la prueba de Chi cuadrado de Pearson un valor de 247,276 y un valor p menor a 0,05, demostrando una relación fuerte y altamente significativa, esta investigación también reconoce la existencia de una relación fuerte entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Para el caso del estudio de Canales (2021) desarrollado en Tumbes, Perú, se verifica que logra obtener un coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0,530 indicando la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables

calidad de servicio y satisfacción del usuario, mientras que en el presente estudio de la ‘Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024’ mediante el empleo del rho de Spearman se logra obtener un coeficiente correlación (r) de 0,933 representando una correlación alta.

En el caso de Ríos (2019), arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,293, el cual representa una correlación positiva baja, que de acuerdo al autor declara la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; en contraste con dicho estudio, la presente investigación sobre la ‘Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024’, arroja un coeficiente de correlación de 0,933, que representa una correlación alta; si bien es cierto que ambos estudios tienen por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el trámite de licencias de conducir en diferentes regiones, podemos evidenciar que en Áncash es más marcada esta relación por los valores obtenidos que refleja una relación estrecha entre ambas variables.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. Propuesta para la solución del problema

En base a los resultados obtenidos en el presente estudio se propone implementar un Plan Integral de Activación Tecnológica de Flujos Presenciales, Infraestructura y Acreditación Operativa para la Expedición de Licencias de Conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, a fin de garantizar un servicio de calidad que genere satisfacción comprobada en los usuarios que realizan trámites de licencias de conducir.

A. Objetivo General:

Implementar un sistema integral de gestión de flujos presenciales mediante la puesta en funcionamiento del tótem institucional, renovación de infraestructura tecnológica y vial y capacitación del capital humano para optimizar la calidad del servicio y elevar la satisfacción del usuario en la DRTC Áncash.

B. Objetivos Específicos:

1. Organizar el flujo presencial y reducir los tiempos de espera en las evaluaciones mediante el desarrollo e integración de software de turnos por DNI e información interactiva en el tótem existente.
2. Modernizar la infraestructura tecnológica de la sala de examen de conocimientos y reacondicionar la señalización y pavimento del circuito oficial de manejo.
3. Fortalecer las competencias digitales, mecánicas y normativas del personal de la subdirección con énfasis en el personal evaluador mediante un programa continuo de capacitación y acreditación técnica.

C. Matriz de Programación Operativa

Tabla 40.
Matriz de Programación Operativa de la propuesta

Objetivos Específicos	Estrategias	Metas Operativas	Actividades	Acciones Concretas	Unidad de Medida	Indicador	Responsables	Recursos Requeridos
OE1: Organizar el flujo presencial y reducir los tiempos de espera mediante el tótem y tiquetera por DNI.	Optimización de flujos y comunicación visual presencial.	Reducir el tiempo promedio de espera de 45 a menos de 15 minutos en el 100% de la atención.	1.1 Implementación de software e interfaz informativa interactiva en el tótem institucional. 1.2 Integración de información sobre trámites de licencias. 1.3 Empleo de pantallas LED de llamado.	- Desarrollo e instalación del módulo interactivo por DNI en el tótem existente. - Carga de guías didácticas e infografías del trámite. - Configuración de tiquetera y 3 pantallas LED de llamado en sala.	Software instalado / Pantallas operativas.	$\frac{Tiempo\ promedio\ de\ espera\ actual}{Tiempo\ promedio\ de\ espera\ base} x100$	Subdirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial / Área de Informática	- Tótem existente - Servicio de desarrollo de software - 3 pantallas LED - Tiquetera
OE2: Modernizar la infraestructura tecnológica de la sala teórica y el circuito oficial de manejo.	Puesta en valor de la infraestructura tecnológica y vial (Elementos Tangibles).	Lograr el 100% de operatividad del equipamiento y el 100% de reacondicionamiento del circuito.	2.1 Renovación del parque informático de la sala de evaluación teórica. 2.2 Mantenimiento integral, señalización y semaforización del circuito práctico.	- Adquisición e instalación de 20 computadoras de escritorio y servidor local. - Reasfaltado y bacheo en tramos críticos del circuito. - Repintado de señalización horizontal y colocación de señalética vertical. - Mantenimiento del sistema de semáforos de prueba.	Computadoras instaladas / M² de circuito intervenido.	$\frac{PCs/m^2\ intervenidos}{PCs/m^2\ programados} x100$	Área de Informática / Subdirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial	- 20 PCs y servidor - Mezcla asfáltica y pintura de tráfico - Señalética y semáforos
OE3: Fortalecer las competencias digitales, normativas y	Programa continuo de capacitación y acreditación	Acreditar al 100% del personal evaluador en conocimientos,	3.1 Dictado del programa de estandarización de criterios técnicos y normatividad MTC.	- Capacitación en competencias digitales, mecánica automotriz y evaluación en pista.	Evaluadores capacitados y acreditados.	$\frac{Evaluadores\ acreditados}{Total\ de\ evaluadores} x100$	Subdirección de Licencias / Unidad de Recursos Humanos	- Consultores externos especializados - Tablets para evaluación

Objetivos Específicos	Estrategias	Metas Operativas	Actividades	Acciones Concretas	Unidad de Medida	Indicador	Responsables	Recursos Requeridos
mecánicas del personal evaluador.	técnica en campo y sala.	conducción y habilidades blandas.	3.2 Desarrollo de talleres de habilidades blandas, empatía y trato al usuario.	- Implementación de pautas digitales de calificación en tablets. - Talleres de comunicación asertiva e inteligencia emocional.				Material didáctico

D. Descripción de Actividades

La propuesta de mejora se estructura en tres ejes de intervención que responden a las principales necesidades identificadas en el servicio de expedición de licencias de conducir de la DRTC Áncash. El primer eje está orientado a mejorar la organización de los flujos presenciales y el acceso a la información mediante el aprovechamiento del tótem institucional existente. El segundo eje comprende la modernización de la infraestructura tecnológica y el mejoramiento de las condiciones físicas del circuito de manejo. El tercer eje se orienta al fortalecimiento de las competencias del personal y a la estandarización de los criterios utilizados durante las evaluaciones.

La ejecución articulada de estos tres ejes permitirá intervenir tanto sobre los elementos tangibles del servicio como sobre los procesos de atención y el desempeño del personal. Cada actividad ha sido planteada considerando su relación con los objetivos específicos de la propuesta y procurando que las acciones puedan ser implementadas, monitoreadas y evaluadas durante el periodo establecido.

Eje 1: Activación del Tótem Institucional y Gestión Visual

El primer eje tiene como finalidad mejorar la organización de la atención presencial y facilitar el acceso de los usuarios a información oficial relacionada con el trámite de licencias de conducir. Para ello, se propone aprovechar el tótem institucional existente y dotarlo de funcionalidades que permitan gestionar los turnos y proporcionar información de manera interactiva. Esta alternativa permite utilizar un recurso disponible en la entidad y orientar la inversión principalmente hacia su desarrollo e integración tecnológica.

Actividad 1.1: Desarrollo e instalación de una interfaz interactiva para la gestión de turnos

La primera actividad consiste en desarrollar e instalar en el tótem institucional una interfaz interactiva que permita al usuario identificarse mediante su número de DNI y obtener un ticket de atención. El sistema deberá contar con una interfaz sencilla, intuitiva y visualmente accesible, de manera que pueda ser utilizada por personas con diferentes niveles de familiaridad con herramientas digitales.

Una vez validada la identidad del usuario, el sistema deberá generar un turno asociado al DNI y registrar la hora correspondiente. El ticket permitirá establecer un orden de atención y facilitará el seguimiento del usuario dentro del flujo presencial. De esta manera, se busca sustituir mecanismos informales de organización de colas por un procedimiento institucional que permita distribuir la atención de manera ordenada.

El sistema deberá contemplar mecanismos básicos de seguridad y control para evitar la duplicidad de turnos y reducir la posibilidad de intermediación. La vinculación del turno con el DNI permitirá mejorar la trazabilidad y facilitar la identificación del usuario durante las diferentes etapas del procedimiento. Asimismo, el sistema podrá generar información que posteriormente sea utilizada para conocer los tiempos de espera y los periodos de mayor demanda.

La interfaz deberá ser validada previamente por el área responsable de informática y por la unidad encargada del proceso de licencias de conducir, con la finalidad de garantizar que las funcionalidades respondan a las necesidades reales de la institución. También será necesario realizar pruebas de funcionamiento antes de su

puesta en producción y capacitar al personal encargado de brindar apoyo a los usuarios durante las primeras etapas de implementación.

Actividad 1.2: Incorporación de información interactiva sobre el trámite

La segunda actividad comprende la elaboración y carga de contenidos informativos en el módulo interactivo del tótem. La información deberá presentar de manera clara y visual los principales requisitos, costos, etapas y condiciones relacionadas con el trámite de expedición de licencias de conducir.

Los contenidos serán organizados mediante menús y categorías que permitan al usuario localizar rápidamente la información que necesita. Se podrán incorporar infografías, esquemas, imágenes y textos breves que expliquen las diferentes etapas del procedimiento. Asimismo, se incluirán recomendaciones relacionadas con la preparación para las evaluaciones teóricas y prácticas, con el propósito de que los postulantes conozcan previamente las condiciones que deberán cumplir.

La información deberá mantenerse actualizada y corresponder exclusivamente a los procedimientos y disposiciones institucionales vigentes. Para ello, se deberá establecer un responsable de revisar periódicamente los contenidos y efectuar las modificaciones necesarias cuando se produzcan cambios en requisitos, montos, procedimientos o disposiciones normativas.

Esta actividad permitirá reducir la dependencia de información verbal y proporcionar al usuario una fuente institucional de consulta durante su permanencia en la entidad. También contribuirá a disminuir consultas repetitivas y posibles confusiones derivadas de información incompleta o desactualizada.

Actividad 1.3: Implementación de pantallas LED de llamado y gestión visual

La tercera actividad comprende la instalación de tres pantallas LED en puntos estratégicos de la sala de espera, sincronizadas con el sistema de turnos implementado en el tótem. Estas pantallas mostrarán el número de turno que corresponde atender y, cuando sea necesario, información adicional relacionada con el proceso.

La utilización de las pantallas permitirá que el usuario pueda permanecer en un espacio de espera sin necesidad de acercarse constantemente a los puntos de atención para consultar cuándo será atendido. El sistema deberá mostrar de manera visible el turno llamado y, de ser necesario, indicar el área correspondiente a la atención.

Además del llamado de turnos, las pantallas podrán utilizarse como herramientas de comunicación institucional mediante la presentación de videos normativos, infografías, recomendaciones de seguridad vial y mensajes relacionados con el procedimiento de licencias de conducir. De esta manera, los tiempos de espera podrán aprovecharse para brindar información de interés al ciudadano.

La gestión visual deberá mantener criterios uniformes de diseño, utilizando mensajes breves, legibles y fácilmente comprensibles. El contenido deberá ser revisado por la unidad responsable del proceso de licencias de conducir antes de su publicación, evitando información que pueda generar confusión o interpretaciones diferentes entre los usuarios.

Eje 2: Infraestructura Tangible: Equipamiento y Circuito de Manejo

El segundo eje está orientado a mejorar las condiciones físicas y tecnológicas en las que se desarrollan las evaluaciones teóricas y prácticas. La propuesta considera

que la disponibilidad de equipamiento adecuado y de un circuito en condiciones funcionales constituye un componente importante para garantizar la continuidad y confiabilidad del proceso de evaluación.

Actividad 2.1: Renovación del equipamiento informático de la sala de evaluación

La primera actividad del segundo eje consiste en reemplazar las computadoras obsoletas de la sala de evaluación de conocimientos mediante la adquisición e instalación de 20 equipos de escritorio, incluyendo periféricos y un servidor local.

Los nuevos equipos deberán cumplir con las especificaciones técnicas necesarias para ejecutar adecuadamente el sistema de evaluación utilizado por la institución. Se deberá considerar capacidad de procesamiento, memoria, almacenamiento, calidad de los monitores, conectividad y estabilidad del sistema. Asimismo, la distribución física de los equipos deberá favorecer condiciones ergonómicas adecuadas para los usuarios durante el desarrollo de las evaluaciones.

La instalación deberá realizarse de manera planificada para evitar interrupciones innecesarias en la prestación del servicio. Antes de iniciar su utilización, cada equipo deberá ser configurado, conectado a la red institucional y sometido a pruebas de funcionamiento. También deberá verificarse que el servidor local y los equipos mantengan una comunicación adecuada con el sistema de evaluación de conocimientos.

La renovación tecnológica permitirá reducir las interrupciones ocasionadas por fallas de equipos y mejorar las condiciones de funcionamiento de la sala. Asimismo, permitirá disponer de una infraestructura informática más uniforme y facilitar las actividades de mantenimiento y soporte técnico.

Actividad 2.2: Mantenimiento integral del circuito oficial de manejo

La segunda actividad comprende el mantenimiento y reacondicionamiento del circuito oficial destinado a las evaluaciones prácticas de conducción. La intervención incluirá la identificación de los sectores que presentan mayor deterioro y la priorización de aquellos que puedan afectar el adecuado desarrollo de las maniobras.

Los trabajos contemplarán el bacheo y sellado de las zonas deterioradas, así como el reasfaltado parcial de los sectores que requieran una intervención de mayor magnitud. También se realizará el repintado de las líneas de señalización horizontal, incluyendo líneas continuas y discontinuas, zonas de estacionamiento paralelo y diagonal y demás áreas necesarias para el desarrollo de las maniobras.

De manera complementaria, se efectuará el mantenimiento de la señalización vertical y del sistema semafórico utilizado en el circuito. La finalidad será asegurar que los elementos de señalización sean visibles, funcionales y coherentes con las maniobras que deben ejecutar los postulantes.

Antes de iniciar los trabajos deberá realizarse una inspección técnica del circuito para determinar las áreas que requieren intervención. Una vez culminadas las obras, se efectuará una verificación de las condiciones del pavimento, señalización y semaforización para comprobar que el circuito se encuentre operativo.

Esta actividad contribuirá a disponer de un espacio de evaluación práctica en mejores condiciones de seguridad y funcionalidad. Asimismo, permitirá reducir las deficiencias físicas que puedan afectar el desarrollo normal de las pruebas y mejorar la percepción del usuario respecto de las condiciones en las que se presta el servicio.

Eje 3: Competencia Profesional y Estandarización

El tercer eje está orientado al fortalecimiento del componente humano de la propuesta. Se considera que la modernización tecnológica y la mejora de la infraestructura requieren estar acompañadas por personal capacitado, capaz de utilizar adecuadamente las nuevas herramientas y aplicar criterios homogéneos durante los procedimientos de evaluación.

Actividad 3.1: Capacitación para la estandarización de criterios técnicos y normativos

La primera actividad comprende el desarrollo de cursos dirigidos al personal evaluador y demás servidores directamente involucrados en el proceso. Los contenidos deberán abordar la normativa vigente relacionada con la expedición de licencias de conducir, criterios técnicos de evaluación, mecánica automotriz y procedimientos aplicables a las pruebas prácticas.

Los cursos deberán ser desarrollados por especialistas con experiencia y conocimientos acreditados en las materias correspondientes. La capacitación tendrá como finalidad actualizar los conocimientos del personal y establecer criterios comunes para la aplicación de las evaluaciones.

Además de la capacitación teórica, se recomienda incorporar ejercicios prácticos y análisis de casos que permitan identificar situaciones que puedan generar interpretaciones diferentes entre los evaluadores. De esta manera, el proceso de formación estará orientado no solamente a transmitir conocimientos, sino también a favorecer su aplicación uniforme durante las actividades de evaluación.

Al finalizar el programa se podrá realizar una evaluación de conocimientos y desempeño con la finalidad de verificar el nivel de aprendizaje alcanzado. La acreditación del personal deberá estar vinculada al cumplimiento de los requisitos establecidos por la institución para garantizar que los participantes hayan alcanzado las competencias requeridas.

Actividad 3.2: Implementación de instrumentos digitales para la evaluación práctica

La segunda actividad consiste en incorporar instrumentos digitales mediante tablets para apoyar el trabajo de los evaluadores durante las pruebas prácticas de conducción. El sistema deberá contener pautas previamente definidas para registrar las diferentes maniobras, criterios de evaluación y resultados obtenidos por cada postulante.

La utilización de un soporte digital permitirá que todos los evaluadores dispongan de una estructura común para registrar el desempeño observado. Esto contribuirá a disminuir diferencias innecesarias en la aplicación de los criterios y facilitará la disponibilidad de información sobre las evaluaciones realizadas.

El registro digital también permitirá mejorar la trazabilidad de los resultados, debido a que cada evaluación podrá asociarse con la identificación correspondiente del postulante, fecha, hora y evaluador responsable. La información generada deberá administrarse bajo criterios de seguridad y confidencialidad, de acuerdo con las disposiciones institucionales aplicables.

Antes de su implementación definitiva, se deberán realizar pruebas piloto para identificar dificultades de funcionamiento y efectuar los ajustes necesarios. Asimismo,

los evaluadores deberán recibir capacitación específica sobre el uso de las tablets y sobre la correcta aplicación de los criterios establecidos en el instrumento digital.

Actividad 3.3: Desarrollo de talleres de habilidades blandas y atención al usuario

La tercera actividad contempla el desarrollo de talleres obligatorios orientados a fortalecer las habilidades blandas del personal que mantiene contacto directo con los usuarios. Los contenidos incluirán comunicación asertiva, empatía, inteligencia emocional, manejo de situaciones conflictivas y trato equitativo al administrado.

La finalidad de estos talleres será fortalecer las capacidades del personal para interactuar de manera respetuosa, clara y profesional con los ciudadanos durante las diferentes etapas del procedimiento. Se buscará que los servidores puedan explicar los procedimientos de manera comprensible, atender consultas adecuadamente y gestionar situaciones de tensión sin afectar la calidad de la atención.

Los talleres deberán incorporar actividades prácticas, ejercicios de comunicación y análisis de situaciones habituales que puedan presentarse durante la atención de los usuarios. Esto permitirá que los conocimientos adquiridos puedan trasladarse directamente al contexto laboral.

Finalmente, la capacitación deberá complementarse con mecanismos de seguimiento que permitan identificar oportunidades de mejora en la atención. La retroalimentación obtenida de los usuarios y las observaciones realizadas por los responsables del servicio podrán utilizarse para reforzar aquellos aspectos que requieran atención adicional.

En conclusión, las actividades de los tres ejes conforman una intervención articulada que busca mejorar tanto las condiciones objetivas del servicio como la experiencia del usuario. La activación del tótem y la gestión visual permitirán organizar los flujos y facilitar la información; la modernización tecnológica y del circuito fortalecerá las condiciones de las evaluaciones; y la capacitación y estandarización del personal permitirá garantizar que las mejoras implementadas sean utilizadas adecuadamente y puedan mantenerse en el tiempo.

E. Cronograma de Ejecución (12 Meses)

Tabla 41.

Cronograma de Ejecución de la propuesta

Fases y Actividades	**T1**	**T2**	**T3**	**T4**
FASE 1: Planificación y Procesos de Selección	X			
1.1 Elaboración de TDR y licitaciones	X			
FASE 2: Implementación Tecnológica e Infraestructura		X	X	
2.1 Software e información para el tótem actual		X		
2.2 Adquisición e instalación de computadoras		X		
2.3 Obras de mantenimiento en circuito de manejo			X	
FASE 3: Capacitación y Acreditación de Personal			X	X
3.1 Talleres de competencias informáticas/técnicas			X	
3.2 Capacitación en atención al usuario/empatía				X
FASE 4: Monitoreo, Evaluación y Control de Calidad				X
4.1 Encuestas de satisfacción post-intervención				X
4.2 Cierre de proyecto y auditoría operativa				X

La Tabla 41. Cronograma de Ejecución de la propuesta presenta la secuencia temporal prevista para implementar el plan integral de mejora del servicio de expedición de licencias de conducir en la DRTC Áncash. La ejecución se organiza en cuatro fases distribuidas en cuatro trimestres (T1, T2, T3 y T4), equivalentes a un periodo total de 12 meses. La programación responde a una lógica progresiva: primero

se planifican y gestionan las contrataciones, posteriormente se ejecutan las mejoras tecnológicas y de infraestructura, luego se fortalecen las competencias del personal y, finalmente, se realiza el seguimiento y evaluación de los resultados.

La Fase 1: Planificación y procesos de selección se desarrolla durante el primer trimestre (T1). En esta etapa se elaboran los términos de referencia (TDR), especificaciones técnicas y demás documentos necesarios para iniciar los procedimientos de contratación y adquisición requeridos por la propuesta. Esta fase constituye el punto de partida del proyecto, debido a que permite definir técnicamente los bienes, servicios y trabajos que serán contratados, así como establecer las condiciones para su posterior implementación. La planificación previa resulta necesaria para evitar retrasos durante las etapas de ejecución tecnológica, adquisición de equipos y mantenimiento de la infraestructura.

La Fase 2: Implementación tecnológica e infraestructura se concentra principalmente entre el primer y segundo trimestre (T1 y T2). Comprende tres actividades fundamentales. En primer lugar, se desarrolla e instala el software destinado al tótem institucional existente, incorporando información sobre los procedimientos relacionados con la expedición de licencias de conducir y el sistema de gestión de turnos. En segundo lugar, se realiza la adquisición e instalación de las computadoras destinadas a la sala de evaluación de conocimientos, con el propósito de mejorar las condiciones tecnológicas en las que se desarrollan los exámenes. Finalmente, se ejecutan las obras de mantenimiento del circuito oficial de manejo, incluyendo las intervenciones necesarias en pavimento, señalización y elementos complementarios. La concentración de estas actividades durante los primeros

trimestres permite disponer de la infraestructura necesaria antes de iniciar plenamente las actividades de capacitación y evaluación del personal.

La Fase 3: Capacitación y acreditación del personal se desarrolla principalmente durante el tercer trimestre (T3) y se extiende hacia el cuarto trimestre (T4). Esta fase contempla los talleres relacionados con competencias informáticas, técnicas y normativas, así como la capacitación en atención al usuario, comunicación y empatía. La programación posterior a la implementación tecnológica e infraestructura responde a la necesidad de que el personal sea capacitado sobre las herramientas, procedimientos y condiciones operativas actualizadas. De esta manera, los evaluadores y demás servidores involucrados pueden aplicar criterios estandarizados y desarrollar sus funciones en concordancia con las mejoras introducidas en el servicio.

Finalmente, la Fase 4: Monitoreo, evaluación y control de calidad se desarrolla durante el cuarto trimestre (T4). Esta etapa comprende la aplicación de encuestas de satisfacción posteriores a la intervención y el cierre del proyecto mediante una auditoría operativa. Las encuestas permitirán conocer la percepción de los usuarios respecto de las mejoras implementadas, especialmente en aspectos vinculados con los tiempos de espera, infraestructura, atención y desarrollo de los trámites. Por su parte, la auditoría operativa permitirá verificar el cumplimiento de las actividades programadas, identificar posibles desviaciones y establecer recomendaciones para garantizar la continuidad de las mejoras.

En términos generales, el cronograma evidencia una secuencia lógica de implementación. Durante los primeros tres meses se priorizan la planificación y los procesos administrativos; entre los meses cuatro y seis se concentra la implementación

tecnológica y física; durante los meses siete a nueve se fortalece al personal; y durante los últimos tres meses se realiza el seguimiento, evaluación y cierre. Esta secuencia permite que las actividades no se ejecuten de manera aislada, sino que cada fase genere las condiciones necesarias para el desarrollo de la siguiente.

Por tanto, el cronograma de 12 meses busca asegurar una implementación gradual, ordenada y verificable de la propuesta, articulando los componentes tecnológicos, físicos y humanos identificados como prioritarios a partir del diagnóstico de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

F. Presupuesto

Al eliminar la compra de hardware de autoservicio y concentrar el gasto únicamente en la programación de software para el tótem existente, pantallas de sala e infraestructura física, el presupuesto global se ajusta eficientemente a S/ 120,000.00 (Ciento veinte mil con 00/100 Soles), financiado mediante Recursos Directamente Recaudados (RDR):

Tabla 42.
Presupuesto de la propuesta

Partida / Rubro	Descripción del Gasto	Costo Estimado (S/)
1. Desarrollo e Integración en Tótem Actual	Software de turnos por DNI, diseño de interfaz interactiva, contenidos informativos y 3 pantallas LED de llamado.	S/ 8,000.00
2. Equipamiento Informático	Adquisición de 20 PCs de escritorio, periféricos y servidor local para la sala de evaluación teórica.	S/ 50,000.00
3. Infraestructura Vial	Reasfaltado parcial, pintado de señalización, semaforización y señalética del circuito de manejo.	S/ 40,000.00
4. Capacitación de Personal	Contratación de consultores externos para talleres técnicos, digitales y de habilidades blandas.	S/ 15,000.00
5. Gestión y Contingencias	Adaptación de contenidos gráficos visuales, auditorías de calidad e imprevistos operacionales.	S/ 7,000.00
TOTAL GENERAL	**Inversión total del Plan de Mejora**	**S/ 120,000.00**

La Tabla 42. Presupuesto de la propuesta presenta la estimación económica necesaria para implementar el plan integral de mejora del servicio de expedición de licencias de conducir en la DRTC Áncash. El presupuesto asciende a S/ 120 000,00, monto que comprende las principales necesidades identificadas en el diagnóstico: modernización tecnológica, mejoramiento de la infraestructura vial, fortalecimiento de las capacidades del personal y actividades de gestión y control. La distribución presupuestal busca priorizar aquellos componentes que tienen una relación directa con las deficiencias observadas en la prestación del servicio.

La primera partida, correspondiente al desarrollo e integración en el tótem actual, contempla una inversión de S/ 8 000,00. Este monto está destinado al desarrollo del software para la gestión de turnos vinculados al DNI, el diseño de una interfaz interactiva y la incorporación de contenidos informativos relacionados con los procedimientos para la obtención de licencias de conducir. Asimismo, considera la implementación de tres pantallas LED destinadas al llamado de los usuarios. La finalidad de esta inversión es aprovechar el tótem institucional existente, evitando la adquisición de un nuevo equipo y permitiendo optimizar los recursos disponibles. Con ello se busca mejorar la organización de los flujos presenciales, facilitar el acceso a información y reducir los tiempos de espera.

La segunda partida corresponde al equipamiento informático, con un presupuesto de S/ 50 000,00, siendo el componente de mayor participación dentro de la inversión total. Esta partida contempla la adquisición de 20 computadoras de escritorio, sus periféricos y un servidor local para la sala de evaluación teórica. La inversión responde a la necesidad de contar con equipos adecuados para el desarrollo de los exámenes de conocimientos, reduciendo las limitaciones asociadas al uso de

equipos obsoletos o con deficiencias de funcionamiento. La renovación tecnológica permitirá mejorar las condiciones operativas de las evaluaciones y contribuir a una mayor continuidad del proceso.

La tercera partida, correspondiente a infraestructura vial, considera una inversión de S/ 40 000,00. Los recursos serán destinados al reasfaltado parcial de los sectores deteriorados del circuito de manejo, el pintado de la señalización horizontal, la señalética vertical y el mantenimiento o mejora del sistema de semaforización. Esta intervención busca garantizar que las evaluaciones prácticas se desarrollen en un circuito que reúna condiciones adecuadas de operatividad, seguridad y visibilidad. Asimismo, permitirá mejorar las condiciones físicas percibidas por los usuarios durante el proceso de evaluación práctica.

La cuarta partida corresponde a la capacitación del personal, con un presupuesto de S/ 15 000,00. Este monto contempla la contratación de consultores externos especializados para desarrollar talleres orientados al fortalecimiento de las competencias técnicas, digitales y de atención al usuario. La capacitación busca estandarizar los criterios aplicados por los evaluadores, actualizar sus conocimientos y fortalecer competencias relacionadas con la comunicación, empatía y trato adecuado al administrado. De esta manera, la propuesta no se limita a intervenir sobre la infraestructura y tecnología, sino que también incorpora el componente humano como elemento fundamental de la calidad del servicio.

La quinta partida corresponde a gestión y contingencias, con un monto de S/ 7 000,00. Esta partida contempla actividades complementarias como la adaptación de contenidos gráficos y visuales, las auditorías de calidad y la atención de eventuales imprevistos operacionales que puedan presentarse durante la ejecución del plan. Su

inclusión permite disponer de un margen presupuestal para afrontar necesidades menores no previstas inicialmente y facilita el seguimiento de la implementación de las acciones propuestas.

En términos globales, la distribución presupuestal concentra la mayor proporción de los recursos en los componentes de equipamiento informático e infraestructura vial, que conjuntamente representan S/ 90 000,00, equivalentes al 75 % del presupuesto total. Los restantes S/ 30 000,00, equivalentes al 25 %, se destinan al desarrollo e integración tecnológica, capacitación, gestión y contingencias. Esta distribución refleja una priorización de las necesidades materiales y tecnológicas identificadas en el diagnóstico, complementadas con acciones destinadas al fortalecimiento del personal y al aseguramiento de la implementación.

En consecuencia, el presupuesto de S/ 120 000,00 representa una estimación integral de los recursos requeridos para ejecutar la propuesta durante el periodo de 12 meses. No obstante, para efectos de su implementación institucional, los montos deben considerarse referenciales y sujetos a las cotizaciones correspondientes, disponibilidad presupuestal y procedimientos de contratación aplicables a la entidad. Esto permite que la propuesta mantenga viabilidad técnica y económica sin presentar los costos estimados como valores definitivos.

G. Conclusión de la Propuesta

La propuesta de mejora formulada en la presente investigación responde a las principales deficiencias identificadas en el servicio de expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. Los resultados evidenciaron una relación positiva muy alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (rho = 0,933; p = 0,000), lo que sustenta la necesidad de

intervenir sobre los componentes tecnológicos, físicos y humanos que participan en la prestación del servicio. En este sentido, se plantea una intervención integral cuya ejecución se desarrollará progresivamente durante 12 meses.

Respecto al objetivo general, orientado a implementar un sistema integral de gestión de flujos presenciales mediante la puesta en funcionamiento del tótem institucional, la renovación de la infraestructura tecnológica y vial y la capacitación del capital humano, se concluye que la propuesta articula los principales componentes requeridos para mejorar las condiciones de atención al usuario. La combinación de tecnología, infraestructura y fortalecimiento del personal permitirá abordar el servicio desde una perspectiva integral, favoreciendo una atención más organizada, eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

En relación con el primer objetivo específico, referido a organizar el flujo presencial y reducir los tiempos de espera mediante un sistema de turnos por DNI y la información interactiva del tótem existente, la propuesta permitirá establecer un mecanismo institucional de asignación y control de turnos. La incorporación de pantallas LED y contenidos informativos sobre requisitos, costos y etapas del trámite facilitará la orientación del usuario, disminuirá la formación de colas desordenadas y contribuirá a mejorar la trazabilidad de la atención. Asimismo, el uso del DNI como mecanismo de identificación permitirá reducir espacios para la intermediación informal.

Respecto al segundo objetivo específico, orientado a modernizar la infraestructura tecnológica de la sala de examen de conocimientos y reacondicionar la señalización y el pavimento del circuito oficial de manejo, se propone la adquisición de 20 computadoras, periféricos y un servidor local, así como la ejecución de trabajos

de mantenimiento y mejoramiento del circuito. Estas acciones permitirán disponer de mejores condiciones tecnológicas y físicas para las evaluaciones teóricas y prácticas, fortaleciendo la funcionalidad, seguridad y confiabilidad del proceso de evaluación.

En cuanto al tercer objetivo específico, dirigido a fortalecer las competencias digitales, mecánicas y normativas del personal, con énfasis en los evaluadores y personal de atención al usuario, se plantea un programa continuo de capacitación y acreditación técnica. Este programa comprende actualización normativa, competencias digitales, mecánica automotriz, evaluación práctica y habilidades relacionadas con la comunicación, empatía y trato adecuado al usuario. Asimismo, el empleo de instrumentos digitales de evaluación contribuirá a estandarizar los criterios aplicados por los evaluadores y fortalecer la transparencia del proceso.

La propuesta presenta, por tanto, una intervención articulada en tres dimensiones fundamentales: organización de los flujos de atención, modernización de la infraestructura y fortalecimiento del capital humano. Esta integración permitirá que las acciones no se desarrollen de manera aislada, sino que se complementen para mejorar las condiciones generales de prestación del servicio. El cronograma de 12 meses contempla una secuencia progresiva que inicia con la planificación y contratación, continúa con la implementación tecnológica y física, incorpora posteriormente la capacitación del personal y culmina con el monitoreo y evaluación de los resultados.

La inversión estimada de S/ 120 000,00 permitirá financiar el desarrollo e integración tecnológica, la adquisición de equipamiento informático, el mejoramiento del circuito, la capacitación del personal y las actividades de gestión y contingencia. La propuesta prioriza, además, el aprovechamiento del tótem institucional existente,

lo que permite optimizar los recursos disponibles y evitar gastos innecesarios en infraestructura tecnológica adicional.

Finalmente, se concluye que la propuesta constituye una alternativa integral, viable y evaluable para contribuir a la mejora de la calidad del servicio de expedición de licencias de conducir en la DRTC Áncash. Si bien los efectos sobre la satisfacción del usuario deberán ser comprobados posteriormente mediante la evaluación de los indicadores establecidos, las acciones planteadas generan condiciones favorables para reducir los tiempos de espera, mejorar la infraestructura, fortalecer las competencias del personal y ofrecer un servicio más ordenado, transparente y orientado a las necesidades de los usuarios.

5.2. Beneficios que aporta la propuesta

La propuesta de mejora aporta beneficios orientados a fortalecer de manera integral el servicio de expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash. Las acciones planteadas responden a las principales necesidades identificadas durante el diagnóstico y se concentran en tres aspectos fundamentales: la organización de los flujos de atención, la modernización de la infraestructura y el fortalecimiento de las competencias del personal. La articulación de estos componentes permitirá mejorar progresivamente las condiciones en las que los ciudadanos realizan sus trámites y desarrollan las evaluaciones correspondientes.

Para los usuarios, uno de los principales beneficios será la mejora en la organización de la atención presencial. La implementación de un sistema de turnos vinculado al DNI permitirá establecer un mecanismo más ordenado para el ingreso y atención de los postulantes, reduciendo la necesidad de formar colas y permanecer durante largos periodos a la espera de una atención. El uso del tótem institucional, complementado con las pantallas LED de llamado, permitirá que el usuario conozca de manera clara cuándo corresponde su atención. Asimismo, la incorporación de información interactiva facilitará el acceso a los requisitos, costos, etapas del trámite y recomendaciones para las evaluaciones, reduciendo la incertidumbre y las consultas ocasionadas por falta de información.

Otro beneficio importante para los usuarios será la reducción de la intermediación informal. Al establecer un mecanismo institucional de asignación de turnos mediante la identificación del usuario con su DNI, se busca fortalecer la trazabilidad del proceso y disminuir las posibilidades de que terceras personas intervengan en la gestión de los turnos. Esto favorecerá un acceso más equitativo al

servicio y permitirá que los ciudadanos puedan realizar sus procedimientos directamente ante la entidad, contando con información oficial y accesible.

La propuesta también generará beneficios relacionados con las condiciones en las que se desarrollan las evaluaciones. La renovación de los equipos informáticos de la sala de examen permitirá disponer de computadoras con mejores condiciones de funcionamiento y estabilidad, reduciendo las dificultades que puedan presentarse durante las evaluaciones de conocimientos. De manera complementaria, el mantenimiento del circuito oficial de manejo, mediante el mejoramiento del pavimento, señalización horizontal y vertical y sistema semafórico, permitirá contar con un espacio más adecuado para el desarrollo de las pruebas prácticas. Estas mejoras contribuirán a que los postulantes desarrollen sus evaluaciones en condiciones de mayor funcionalidad, seguridad y orden.

Para la DRTC Áncash, la propuesta permitirá mejorar la gestión de los recursos tecnológicos y físicos disponibles. Un aspecto particularmente favorable es el aprovechamiento del tótem institucional existente, ya que su adecuación mediante software e información interactiva permitirá generar una nueva funcionalidad sin necesidad de adquirir un equipo completamente nuevo. Esta decisión favorece la optimización de los recursos institucionales y permite concentrar la inversión en aquellos componentes que requieren renovación o intervención directa.

Asimismo, la implementación del sistema de gestión de turnos permitirá disponer de un flujo de atención más organizado y susceptible de seguimiento. La generación de información sobre los turnos y los tiempos de atención puede facilitar posteriormente la identificación de periodos de mayor demanda, puntos críticos y necesidades de reorganización. De esta manera, la tecnología no solo tendrá una función de atención al usuario, sino que también podrá convertirse en una herramienta

de apoyo para la gestión operativa de la Subdirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial.

Otro beneficio institucional estará relacionado con la estandarización de los procesos de evaluación. La capacitación del personal en aspectos técnicos, mecánicos y normativos permitirá actualizar conocimientos y fortalecer criterios comunes para el desarrollo de las evaluaciones. La utilización de pautas digitales mediante tablets permitirá registrar los resultados de manera más estructurada y favorecerá una mayor uniformidad en la aplicación de los criterios establecidos. Esto contribuirá a fortalecer la transparencia, trazabilidad y consistencia de las evaluaciones prácticas.

La capacitación en habilidades blandas, comunicación, empatía e inteligencia emocional también generará beneficios en la relación entre los servidores públicos y los ciudadanos. El personal contará con mayores herramientas para orientar a los usuarios, atender consultas, gestionar situaciones de tensión y brindar un trato respetuoso y equitativo. Este componente resulta especialmente importante debido a que la experiencia del usuario no depende únicamente de la infraestructura o de la rapidez de la atención, sino también de la calidad de la interacción que mantiene con el personal durante el trámite.

Para el personal de la institución, la propuesta permitirá fortalecer sus capacidades y facilitar el desarrollo de sus funciones mediante mejores herramientas tecnológicas y procedimientos más organizados. La renovación de los equipos, la incorporación de herramientas digitales y la capacitación especializada pueden contribuir a disminuir dificultades operativas y proporcionar mayores condiciones para realizar las actividades asignadas. Asimismo, la acreditación técnica permitirá establecer un proceso de actualización permanente de las competencias requeridas para el desempeño de los evaluadores.

Para el Gobierno Regional de Áncash, la propuesta representa una oportunidad para fortalecer la gestión institucional y mejorar la prestación de un servicio público directamente relacionado con la ciudadanía. La inversión en tecnología, infraestructura y capacitación permitirá aprovechar de mejor manera los recursos disponibles y establecer condiciones para una gestión más moderna. Asimismo, la mejora de los espacios de atención y evaluación puede contribuir a fortalecer la imagen institucional y la percepción de la ciudadanía respecto de la capacidad de la entidad para brindar servicios eficientes y transparentes.

Otro beneficio relevante para el Gobierno Regional será la posibilidad de contar con un modelo de mejora susceptible de seguimiento y continuidad. La propuesta no se limita a ejecutar adquisiciones o actividades de mantenimiento, sino que incorpora indicadores, capacitación, evaluación posterior y auditoría operativa. Esto permitirá verificar el cumplimiento de las acciones, identificar dificultades durante su ejecución y establecer medidas correctivas cuando sean necesarias. De esta manera, las mejoras pueden mantenerse en el tiempo mediante actividades periódicas de mantenimiento, actualización tecnológica y capacitación del personal.

En términos de gestión pública, la propuesta también favorece una utilización más eficiente de los recursos institucionales, debido a que combina el aprovechamiento de infraestructura existente con inversiones específicas en aquellos componentes que requieren modernización. La priorización del tótem disponible, la renovación de los equipos informáticos y la intervención focalizada del circuito de manejo permiten orientar los recursos hacia necesidades concretas, evitando intervenciones innecesarias y favoreciendo una implementación gradual.

Finalmente, los beneficios de la propuesta trascienden la simple mejora de los espacios físicos o la incorporación de herramientas tecnológicas. Se busca generar una

transformación progresiva del proceso de expedición de licencias de conducir, caracterizada por mayor organización de los flujos presenciales, acceso oportuno a la información, reducción de tiempos de espera, mejores condiciones para las evaluaciones, fortalecimiento de las competencias del personal, mayor transparencia y mejor orientación al ciudadano. La articulación de estos beneficios permitirá establecer condiciones favorables para una prestación del servicio más eficiente y sostenible en la DRTC Áncash.

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que la calidad de servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, mediante la prueba estadística de rho de Spearman (p = 0.000). Asimismo, la intensidad de la correlación obtenida fue de 0,933 representando la existencia de una correlación positiva alta entre las variables 'calidad de servicio' y 'satisfacción del usuario'.

Este hallazgo demuestra que los estándares organizacionales condicionan de manera directa la percepción del ciudadano; por ello, se formuló una propuesta de mejora institucional basada en un Plan de Activación Tecnológica de Flujos Presenciales, Infraestructura y Acreditación Operativa. Dicha propuesta plantea la modernización de los procesos mediante el aprovechamiento del tótem interactivo de la entidad para el control de turnos por DNI, la puesta en valor del circuito de manejo y la capacitación continua del personal, garantizando elevar la satisfacción ciudadana a niveles superiores al 85%.

2. Se logró determinar que la calidad de servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, mediante la prueba estadística de rho de Spearman (p = 0.000). Asimismo, la intensidad de la correlación obtenida fue de 0,920 representando la existencia de una correlación positiva alta entre la variable 'calidad de servicio' y la dimensión 'satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos'.

En consecuencia, la propuesta de mejora responde a esta dimensión mediante la implementación de software de turnos e información didáctica interactiva cargados en el tótem institucional y sincronizados con pantallas LED de llamado, lo que erradica las aglomeraciones y reduce los tiempos de espera de 45 a menos de 15 minutos, complementado con la renovación de 20 terminales de cómputo en la sala teórica para asegurar evaluaciones fluidas y transparentes.

3. Se logró determinar que la calidad de servicio se relaciona significativamente en la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, mediante la prueba estadística de rho de Spearman ($p = 0.000$). Asimismo, la intensidad de la correlación obtenida fue de 0,925 representando la existencia de una correlación positiva alta entre la variable 'calidad de servicio' y la dimensión 'satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción.

Ante este resultado, la propuesta de mejora contempla la intervención integral de la infraestructura del circuito oficial mediante el reasfaltado de tramos críticos, demarcación vial, señalética vertical y semaforización automatizada conforme a la normativa del MTC, sumado a un programa de acreditación técnica en mecánica y normatividad para los evaluadores de campo, garantizando criterios de calificación estandarizados, imparciales y un trato empático hacia el administrado.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, a través de la Alta Dirección, aprobar e institucionalizar el "Plan Integral de Activación Tecnológica de Flujos Presenciales, Infraestructura y Acreditación Operativa", formalizándolo dentro de los instrumentos de gestión de la entidad para garantizar su sostenibilidad presupuestal (mediante Recursos Directamente Recaudados) y ejecución continua. Esta medida responde a la alta correlación demostrada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (r = 0,933), posicionando a la institución como un modelo de gestión pública moderna, transparente y libre de tramitadores informales.

Segunda: Se recomienda a la Alta Dirección y a la Dirección de Administración impulsar el reacondicionamiento técnico y tecnológico de los ambientes de evaluación, asegurando el presupuesto de S/ 120,000.00 estimado en la propuesta de mejora. Principalmente, se sugiere ejecutar la puesta en valor del circuito oficial de manejo (reasfaltado, repintado de señalización horizontal, señalética vertical y automatización de semáforos) y la renovación del parque informático de la sala teórica con 20 computadoras de alta velocidad, ofreciendo instalaciones óptimas que eleven la satisfacción en las evaluaciones teóricas y prácticas, así como optimizar el uso del equipamiento existente en la entidad mediante la implementación de información didáctica en el tótem interactivo institucional y la provisión de tablets para la calificación digital en pista y asegurar el mantenimiento preventivo quincenal de los equipos informáticos.

Tercera: Se recomienda a la Dirección de Administración y a la Unidad de Recursos Humanos implementar un Programa Continuo de Capacitación y Acreditación Técnica dirigido a los evaluadores de conocimientos y de habilidades en la conducción. Dicho

programa debe estructurarse en dos ejes: el fortalecimiento de competencias duras (normativa MTC actualizada, mecánica automotriz y uso de herramientas digitales) y el desarrollo de habilidades blandas (comunicación asertiva, empatía e inteligencia emocional), garantizando un trato digno al usuario y la unificación de criterios de evaluación imparciales y transparentes; asimismo, la incorporación meritocrática en la Subdirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial de personal cualificado para asegurar una atención ágil, eficiente y con tiempos de espera reducidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anónimo. (2019). idoc.pub. Obtenido de Importancia de los costos en la toma de decisiones: https://idoc.pub/documents/importancia-de-los-costos-en-la-toma-de-decisionesdocx-ylyxq9kg1qnm

Calle, R., & Marcos, M. (s.f.). *Asip.prg.ar*. (G. d. Nicaragua, Editor) Noviembre de 2022, de La estimación de costos en las entidades del sector público: Una propuesta metodológica*: https://asip.org.ar/la-estimacion-de-costos-en-las-entidades-del-sector-publico-una-propuesta-metodologica/

Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. En C. U. (CUIB), & C. d. 11 (Ed.), *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.* Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Obtenido de https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf

Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *zenvia.com*. 20 de mayo de 2022, de Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales: https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20consumidor%20y%20la%20marca.

Castro, & González. (21 de Junio de 2017). *Castroygonzales.es*. Obtenido de La calidad y las expectativas del consumidor: https://castroygonzalez.es/blog/la-calidad-las-expectativas-del-consumidor/?v=3acf83834396

Constitución Política del Perú, Art. 39°. (31 de Octubre de 1993). Constitución Política del Perú. Lima, Perú. 2022

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad.* Barcelona: Profit. 26 de abril de 2022

De Azcárate Corral Patricio. “Apología de Sócrates” de Platón (393-389 a. C.) de Platón, Obras completas, edición de Patricio de Azcárate, tomo 1, Madrid 1871vhttps://www.filosofia.org/cla/pla/img/azf01043.pdf

Decreto Supremo N° 007-2016-MTC. (23 de Junio de 2016). Ministerio de Transportes y Comunicaciones. *Decreto Supremo N° 007-2016-MTC*, 590413 - 590442. Lima, Perú: EL Peruano. Obtenido de https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueba-el-reglamento-nacional-del-sistema-de-emision-de-lic-decreto-supremo-n-007-2016-mtc-1396173-1

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad.* Cambridge: Díaz de Santos. 12 de junio de 2022

Denton, K. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes.* Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (s.f.). *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico*. Obtenido de Expedición: https://dpej.rae.es/lema/expedici%C3%B3n

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (s.f.). *Diccionario Panhispánico del Español Jurídico*. Obtenido de Expedición: https://dpej.rae.es/lema/expedici%C3%B3n

Firdous, S., & Farooqi, R. (2019). Service Quality To E-Service Quality: A Paradigm Shift. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering*

and Operations Management, (págs. 1656 - 1666). Bangkok. 17 de mayo de 2022, de http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/404.pdf

Garvin, D. A. (1987). Compitiendo en las ocho dimensiones de la calidad. Harvard Business Review, 65(6), 101-109.

Gonzales, B. [TEDx Talks]. (2018, 15 de agosto). *Industria 4.0: una revolución para las personas | Beatriz Gonzalez | TEDxUDeusto* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=a0Ycxn-bZak&t=149s

González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad.* Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.

Hernández, P., Lugo, J., & Ordóñez, H. (Octubre - Diciembre de 2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital, 6*(4), 48-75. doi:https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* (6, Ed.) México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, SA.A. DE C.V. 17 de Junio de 2022

Ishikawa, K. (1989). *Introducción al Control de Calidad.* Díaz de Santos. 2022.

Izquierdo, J. (Junio de 2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública. *Horizonte Empresarial, 8*(1), 425-437. doi:https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Jiménez (2017) *Una estrategia práctica para mantener fresca la actitud*. 2023. https://www.ampliatusoportunidades.com/fresca-la-actitud/

Juran, J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad.* (I. The McGraw-Hill Companies, Ed.) McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. 15 de Diciembre de 2022

Juran, J. (1992). Juran sobre la calidad por diseño: los nuevos pasos para la planificación de la calidad en bienes y servicios. Prensa Libre.

Kotler, P. (2006). Gestión del Marketing (12th ed.). Pearson.

Ley 27444 de 2001. Ley del Procedimiento Administrativo General. 10 de abril de 2001. Ministerio de Justicia.

Mirabal (2021). "Calidad de Servicio". Compendium, vol. 24 núm 46. ISSN: 1317-6099 2477-9725.

Morales-Garrido, A., Valderrama-Pazos, B., García-Carranza, J., Horna-Velásquez, A., Reyes-Anticona, W., Estela-Vargas, A. y Rojas-Villacorta, W. (2025). Calidad y satisfacción en la atención médica: Estudio de caso de dos hospitales públicos de Trujillo, Perú. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública* , *22* (7), 1119. https://doi.org/10.3390/ijerph22071119

Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO*. doi:https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2015). Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental. OCDE .

PCM. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. 19 de septiembre de 2022, de Presidencia del Consejo de Ministros:

https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/

PCM. (2022). *Presidencia del Consejo de Ministros*. 19 de Mayo de 2022, de Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Peiró, R. (10 de Noviembre de 2018). *Economipedia.com*. Obtenido de Satisfacción del cliente: https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html

Peiró, R. (8 de Junio de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Usuario: https://economipedia.com/definiciones/usuario.html

Pérez, J., & Gardey, A. (10 de Marzo de 2011). *http://definicion.de*. Obtenido de Definición de Expedición: https://definicion.de/expedicion/

Pozo, J. (s.f.). *Elviajedelcliente.com*. Obtenido de Tiempo de respuesta al cliente: La clave para mejorar el servicio: https://elviajedelcliente.com/tiempo-de-respuesta-en-atencion-al-cliente/

Quiroa, M. (12 de Abril de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Diferencia entre administrar y gestionar: https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-administrar-y-gestionar.html

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23a ed.).

Sánchez, J. (27 de Mayo de 2016). *economipedia.com*. Obtenido de Coste - Costo: https://economipedia.com/definiciones/coste-costo.html

Sevilla, A. (29 de Mayo de 2012). *Economipedia.com*. Obtenido de Logística: https://economipedia.com/definiciones/logistica.html

SGP. (2019). *Secretaría de Gestión Pública.* Obtenido de Manuela para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf

Shewhart, W (1931). *Control Económico de la Calidad del Producto Fabricado*. Díaz de Santos. 07 de abril de 2024

Silva et al. (2021) "Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú". Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. 27, núm. Esp.3, pp. 193-203, 2021.

Trujillo, E. (8 de Enero de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Expediente: https://economipedia.com/definiciones/expediente.html

Universidad Católica San Pablo. (s.f.). *Posgrado UCSP*. Obtenido de Todo lo que tienes que saber sobre la gestión logística de una empresa: https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-gestion-logistica-empresa/

Universidad Complutense de Madrid. (6 de Marzo de 2019). *Centro de Enseñanza Superior Cardenal Cisneros*. Obtenido de Gestión de Recursos Humanos: qué es, funciones y objetivos: https://www.universidadcisneros.es/blog/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/

Westreicher, G. (7 de Agosto de 2020). *Economipedia*. 6 de junio de 2022, de Gestión: https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* (T. F. Press, Ed.) Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. 7 de julio de 2022

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (26 de Febrero de 2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship, 10*(9). doi:https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x

Zurita, M. (2020). Equidad de género: ¿Cómo sería el Perú si la mitad de los conductores fuera mujer? *El Comercio*. https://elcomercio.pe/economia/dia-1/dia-de-la-mujer-equidad-de-genero-como-seria-el-peru-si-la-mitad-de-los-conductores-fuera-mujer-noticia/

ANEXOS

Anexo 1.
Operacionalización de variables

Tabla 40.
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X. Calidad de servicio	**X.1.** Elementos tangibles	**X.1.1.** Infraestructura de la institución	Ud. se siente seguro en las instalaciones
		X.1.2. Información visual	La información visual es entendible y amigable.
		X.1.3. Equipos tecnológicos	Los equipos con los que cuenta la entidad garantizan su seguridad en el establecimiento.
		X.1.4. Materiales empleados	Los materiales que emplea el personal son adecuados para el trámite.
		X.1.5. Apariencia e identificación del personal	El personal se encuentra correctamente identificado.
		X.1.6. Personal de seguridad	La entidad cuenta con personal que pone orden en el trámite.
	X.2. Fiabilidad	**X.2.1.** Profesionalismo del personal	El personal demuestra profesionalismo en su labor.
		X.2.2. Compromiso del personal	El personal está comprometido con su trabajo.
		X.2.3. Responsabilidad del personal	El personal cumple de manera responsable sus funciones.
		X.2.4. Cuidado del expediente	El personal se esmera en cuidar la documentación del usuario.
	X.3. Capacidad de Respuesta	**X.3.1.** Escucha activa	Se siente escuchado por el personal.
		X.3.2. Disposición a la atención	El personal tiene la disposición de proporcionarle un buen servicio.
		X.3.3. Orientación	Existe una debida orientación al usuario.
	X.4. Seguridad	**X.4.1.** Prestigio de la institución	Ud. confía en el prestigio de la entidad para la expedición de su licencia de conducir.
		X.4.2. Personal calificado	La entidad cuenta con personal calificado.

		X.4.3. Utilidad de la información	Considera útil la información brindada por la entidad en sus diferentes canales.
	X.5. Empatía	**X.5.1.** Dedicación del personal	El personal es dedicado en su labor.
		X.5.2. Trato cordial	Ud. recibe un trato cordial por parte del personal que lo atiende.
		X.5.3. Trato igualitario	Existe un trato igualitario con los demás usuarios.
Y. Satisfacción del usuario	**Y.1.** Satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos	**Y.1.1.** Tiempo de evaluación de conocimientos	El tiempo establecido en la evaluación de conocimientos fue prudente.
		Y.1.2. Tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos	El tiempo de espera en la cola para la evaluación de conocimientos fue prudente.
		Y.1.3. Operatividad de los equipos	Los equipos informáticos de sala de evaluación se encuentran en estado óptimo.
		Y.1.4. Habilidades informáticas de evaluadores	Los evaluadores de conocimientos son personales con habilidades informáticas.
	Y.2. Satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción	**Y.2.1.** Tiempo de evaluación de habilidades en la conducción	El tiempo de evaluación de habilidades en la conducción fue prudente.
		Y.2.2. Tiempo de espera en cola para la evaluación de habilidades en la conducción	El tiempo de espera en la cola para la evaluación de habilidades en la conducción fue prudente.
		Y.2.3. Condición de circuito de manejo	El circuito de manejo se encuentra en estado óptimo.
		Y.2.4. Habilidades de manejo y mecánica de evaluadores	Los evaluadores de habilidades en la conducción son personal técnico con dominio en el manejo vehicular y mecánica automotriz.

Nota: Elaboración propia

Anexo 2.
Matriz de consistencia

Tabla 41.
Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024?	**Objetivo general** Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.	**Hipótesis General** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.	**X**. Calidad de servicio	**X.1.** Elementos tangibles	**X.1.1.** Infraestructura de la institución **X.1.2.** Información visual **X.1.3.** Equipos tecnológicos **X.1.4.** Materiales empleados **X.1.5.** Apariencia e identificación del personal **X.1.6.** Personal de seguridad
				X.2. Fiabilidad	**X.2.1.** Profesionalismo del personal **X.2.2.** Compromiso del personal **X.2.3.** Responsabilidad del personal **X.2.4.** Cuidado del expediente
					X.3.1. Escucha activa

				X.3. Capacidad de Respuesta	**X.3.2.** Disposición a la atención
					X.3.3. Orientación
				X.4. Seguridad	**X.4.1.** Prestigio de la institución
					X.4.2. Personal calificado
					X.4.3. Utilidad de la información
				X.5. Empatía	**X.5.1.** Dedicación del personal
					X.5.1. Trato cordial
					X.5.1. Trato igualitario
Problema específico 1 ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024?	**Objetivo específico 1** Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.	**Hipótesis Específica 1** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.	**Y.** Satisfacción del usuario	**Y.1.** Satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos	**Y.1.1.** Tiempo de evaluación de conocimientos
					Y.1.2. Tiempo de espera en cola para la evaluación de conocimientos
					Y.1.3. Operatividad de los equipos
					Y.1.4. Habilidades informáticas de evaluadores

Problema específico 2 ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024?	**Objetivo específico 2** Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.	**Hipótesis Específica 2** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.	**Y.2.** Satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción	**Y.2.1.** Tiempo de evaluación de habilidades en la conducción **Y.2.2.** Tiempo de espera en cola para la evaluación de habilidades en la conducción **Y.2.3.** Condición de circuito de manejo **Y.2.4.** Habilidades de manejo y mecánica de evaluadores

Nota: Elaboración propia

Anexo 3.
Cuestionario

Cuestionario

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

Estimado usuario:
El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash para conocer la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el trámite de licencias de conducir; la información es completamente anónima por lo cual te pido que respondas con sinceridad las siguientes preguntas.
Agradezco tu gentil colaboración.

Marque con una "X" según corresponda:

I. Datos Demográficos

Género:

Masculino ☐

Femenino ☐

Edad:

18 a 24 ☐
25 a 34 ☐
35 a 44 ☐
45 a 54 ☐
55 a más ☐

II. Datos del Servicio

Indique su respuesta marcando con un X en el recuadro tomando en cuenta la siguiente escala:

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

	Ítems	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
I. Elementos Tangibles						
1	Ud. se siente seguro en las instalaciones.					
2	La información visual es entendible y amigable.					
3	Los equipos con los que cuenta la entidad garantizan su seguridad en el establecimiento.					
4	Los materiales que emplea el personal son adecuados para el trámite.					
5	El personal se encuentra correctamente identificado.					
6	La entidad cuenta con personal que pone orden en el trámite.					
II. Fiabilidad						

7	El personal demuestra profesionalismo en su labor.					
8	El personal está comprometido con su trabajo.					
9	El personal cumple de manera responsable sus funciones.					
10	El personal se esmera en cuidar la documentación del usuario.					
III. Capacidad de Respuesta						
11	Se siente escuchado por el personal.					
12	El personal tiene la disposición de proporcionarle un buen servicio.					
13	Existe una debida orientación al usuario.					
IV. Seguridad						
14	Ud. confía en el prestigio de la entidad para la expedición de su licencia de conducir.					
15	La entidad cuenta con personal calificado.					
16	Considera útil la información brindada por la entidad en sus diferentes canales.					
V. Empatía						
17	El personal es dedicado en su labor.					
18	Ud. recibe un trato cordial por parte del personal que lo atiende.					
19	Existe un trato igualitario con los demás usuarios.					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
I. Evaluación de Conocimientos						
20	El tiempo establecido en la evaluación de conocimientos fue prudente.					
21	El tiempo de espera en la cola para la evaluación de conocimientos fue prudente.					
22	Los equipos informáticos de sala de evaluación se encuentran en estado óptimo.					
23	Los evaluadores de conocimientos son personales con habilidades informáticas.					
II. Evaluación de Habilidades en la Conducción						
24	El tiempo de evaluación de habilidades en la conducción fue prudente.					
25	El tiempo de espera en la cola para la evaluación de habilidades en la conducción fue prudente.					
26	El circuito de manejo se encuentra en estado óptimo.					
27	Los evaluadores de habilidades en la conducción son personales con dominio en el manejo vehicular y mecánica automotriz.					

Nota: Elaboración propia

Anexo 4.

Ficha de validación del instrumento por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autora del Instrumento
PUELL PALACIO, JUAN	En RR-HH	DOCENTE PRINCIPAL UNMSM.	Cuestionario que mide "calidad de servicio"	Cinthya Isselle Montesinos Rafael

Título: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: % 90%.

Ciudad universitaria, 19 de abril de 2024	06068877		985-950-337
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del Experto**	**Teléfono**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autora del Instrumento
PUELL PALACIOS, JUAN	RR.HH.	DOCENTE PRINCIPAL UNMSM.	Cuestionario que mide "satisfacción del usuario"	Cinthya Isselle Montesinos Rafael

Título: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: % 100%.

Ciudad universitaria, 19 de abril de 2024	06068877		985-950-337.
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del Experto**	**Teléfono**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autora del Instrumento
Vicente Arnao, Edgar	Doctor en Administración	Director de la Unidad de Investigación FCA - UNASAM	Cuestionario que mide "calidad de servicio"	Cinthya Isselle Montesinos Rafael

Título: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95 %

Ciudad universitaria, 19 de abril de 2024	06003952		949559018
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del Experto**	**Teléfono**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autora del Instrumento
Vicente Armas, Edgar	Doctor en Administración	Director de la Unidad de Investigación de FCA - UNPRG	Cuestionario que mide "satisfacción del usuario"	Cinthya Isselle Montesinos Rafael

Título: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95%

Ciudad universitaria, 19 de abril de 2024	06003952		949559018
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del Experto**	**Teléfono**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autora del Instrumento
Velásquez Vásquez Juan Alfredo	DR. ADM. DE EMPRESAS	DIRECTOR DEL DPTO. DE NEGOCIOS INTERNACIONALES	Cuestionario que mide "calidad de servicio"	Cinthya Isselle Montesinos Rafael

Título: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [ ] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 86 %

Ciudad universitaria, 19 de abril de 2024	08834681		990548991
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del Experto**	**Teléfono**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Especialidad del evaluador(a)	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autora del Instrumento
Velásquez Vásquez Julian Alfredo	Adm. de Empresas	Director del Dpto. Negocios Internacionales	Cuestionario que mide "satisfacción del usuario"	Cinthya Isselle Montesinos Rafael

Título: Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [ ] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 84 %

Ciudad universitaria, 19 de abril de 2024	08834681		996548991
Lugar y fecha	**DNI**	**Firma del Experto**	**Teléfono**

Anexo 5.

Dictamen N° 001117-2025-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de cambio de título

Firmado digitalmente por ROJAS VILLANUEVA Emilio Javier FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.10.2025 08:58:35 -05:00

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

Lima, 09 de Octubre del 2025

DICTAMEN N° 001117-2025-UPG-VDIP-FCA/UNMSM

Visto el expediente digital UNMSM-20250118231, de fecha 06 de octubre del 2025, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, sobre cambio de título de proyecto de tesis; para optar al grado académico de Magíster.

CONSIDERANDO:

Que, mediante solicitud presentada por **Cinthya Isselle Montesinos Rafael,** con código de matrícula N° 22097152**,** egresada del programa de Maestría en Gestión Pública, solicita a sugerencia de su Asesor la modificación del título del proyecto de tesis: **"Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2023",** egresada del Programa de **Maestría** en Gestión Pública;

Que, es pertinente atender el pedido del **Asesor,** el **Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya**, donde sugiere la modificación del título del proyecto de tesis de **Cinthya Isselle Montesinos Rafael** por el motivo que expone en su solicitud, y**;**

Estando a las atribuciones que el Reglamento de la Dirección General de estudios de Posgrado y el Estatuto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, le confiere al Director de la Unidad de Posgrado;

SE DICTAMINA:

1. Aprobar la modificación del título del proyecto de tesis perteneciente a **Cinthya Isselle Montesinos Rafael,** debiendo quedar como sigue:

Antes:	**"Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2023"**
A partir de la fecha:	**"Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, 2024"**

2. Remitir el presente Dictamen al **Asesor, Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya,** y a la graduanda, **Cinthya Isselle Montesinos Rafael;** para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Dr. Emilio Javier Rojas Villanueva
Director

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: **https://spsgd.unmsm.edu.pe/verifica/inicio.do** e ingresando el siguiente código de verificación: **UFALTEJ**

Anexo 6.
Autorización de investigación por parte de la institución

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	Gerencia Regional de Infraestructura	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones	Oficina de Administración Unidad de RR. HH

DRTC - RECURSOS HUMANOS
REG. DOC. Nº 02655639
REG. EXP. Nº 01590044

"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

INFORME Nº 0270 -2023-GRA-GRI/DRTC-ADM-RR.HH

Al : Eco. LUIS AMERICO CARRANZA SILVA
Director de Circulación Terrestre

Asunto : Autorización para realizar trabajos de investigación

Ref. : Solicitud Reg. 5703

Fecha : Huaraz, 23 de octubre del 2023

Mediante el presente me dirijo a usted con la finalidad de comunicarle que mediante Solicitud de Registro N° 5703 de fecha 27 de setiembre de 2023, la señorita Cinthia Isselle Montesinos Rafael solicito autorización para realizar trabajos de investigación en la Dirección de Circulación Terrestre específicamente Sub Dirección de Licencia de Conducir y afines, habiendo dado traslado directo de la solicitud cumplimos con informar a su despacho para las formalidades que el caso requiere una vez concluido con el trabajo de investigación.

Es todo cuanto informo a usted, en atención a petición de la interesada

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional Transportes y Comunicaciones ANCASH
Sr. Carlos Alberto Henostroza Carbajulca
Jefe(a) Unidad de Recursos Humanos

C.c.
Sub. Direc. Lic.
Interesada
Archivo

REGION ANCASH
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
OPPE
RECIBIDO
24 OCT. 2023
HORA 08:58
FOLIOS: 01
Firma:

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	Gerencia Regional de Infraestructura	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash	Dirección de Circulación Terrestre	Sub Dirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

R.D.: 026424-09
R.E.: 0159004-4

INFORME Nº 00445-2023-GRA-GRI/DRTC-DCT-SDLCySV

Al : **Lic. Luis Américo Carranza Silva**
Director de Circulación Terrestre

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Referencia : a) *SOLICITUD (18/09/2023).*

Fecha : Huaraz, 12 de octubre de 2023.

Tengo el agrado de dirigirme a su despacho, con la finalidad de informar lo siguiente:

Que, a través del documento de referencia, la estudiante Cithya Isselle Montesinos Rafael, solicita el permiso para realizar un trabajo de investigación académica en la Sub Dirección de Licencias de Conducir y Seguridad Vial.

En ese sentido, se otorga el presente permiso correspondiente para que la estudiante Cithya Isselle Montesinos Rafael, pueda llevar a cabo su trabajo de investigación sobre "CALIDAD DE SERVICIOS Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRASPORTES Y COMUNICACIONES ANCASH,2023", en el área correspondiente.

Por tal motivo, se le hace de conocimiento el presente informe para los fines correspondientes.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE ANCASH
Dirección de Circulación Terrestre
12 OCT 2023
Hora: 12:36 Nº Exp.:
Firma: Folios: 02

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
CPC. DELINA RONDAN TAFUR
JEFE SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y SEGURIDAD VIAL

C.c.- Sol
Lic. Cond
RTD/

Ancash Gobierno Regional	**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH** **Gerencia Regional de Infraestructura** **Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones** Dirección Regional	DRTC Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Ancash	Código: FO-DR-003 Versión: 01 Aprobado:01/02/2024 Pág. **1** de **1**

"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huaraz, 12 de abril del 2024

CARTA N° 001-2024-GRA-GRI/DRTC/DR-UACGD

Sra.:
Cinthya Isselle Montesinos Rafael
Asistente en Informática DRTC Áncash

Presente.-

ASUNTO : **LO QUE SE INDICA**

REFERENCIA : **a) MEMORANDUM 00001-2024/URH**
b) Solicitud E012400301

Mediante el presente me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle en atención al documento de la referencia que **se le autoriza el empleo del tótem de la entidad** ubicado en los ambientes de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental para el desarrollo de su encuesta de maestría sobre: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES ÁNCASH, 2024". Cualquier coordinación adicional sobre el tema, acercarse a la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Sin otro en particular hago propicia la ocasión para renovarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Edwin Vanderlay Ramírez Jesús
Responsable de la Unidad de
Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Cc:
Archivo - STD
EVRJ/UACGD
Cel.: 975629394

PRIORIDAD:		X	

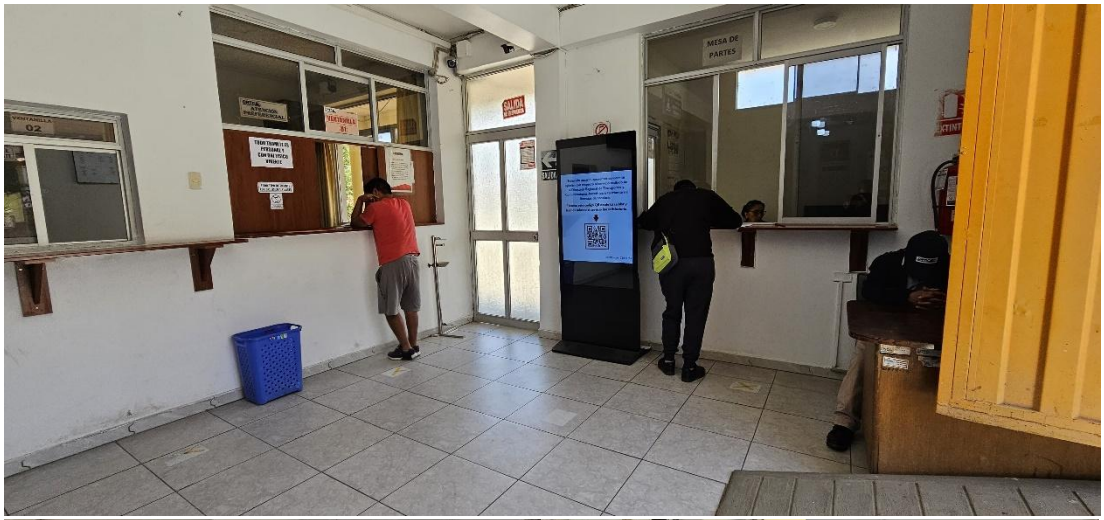
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la lectura del código QR o el siguiente enlace:
https://app.drtcancash.gob.pe/consulta/dlFile?var=wcF2tYKFcY%2B%2BvqCiYFGfg2WiZ1VdsrSHt3F%2Fc3HDp53HcWS1mmHimYc%3D

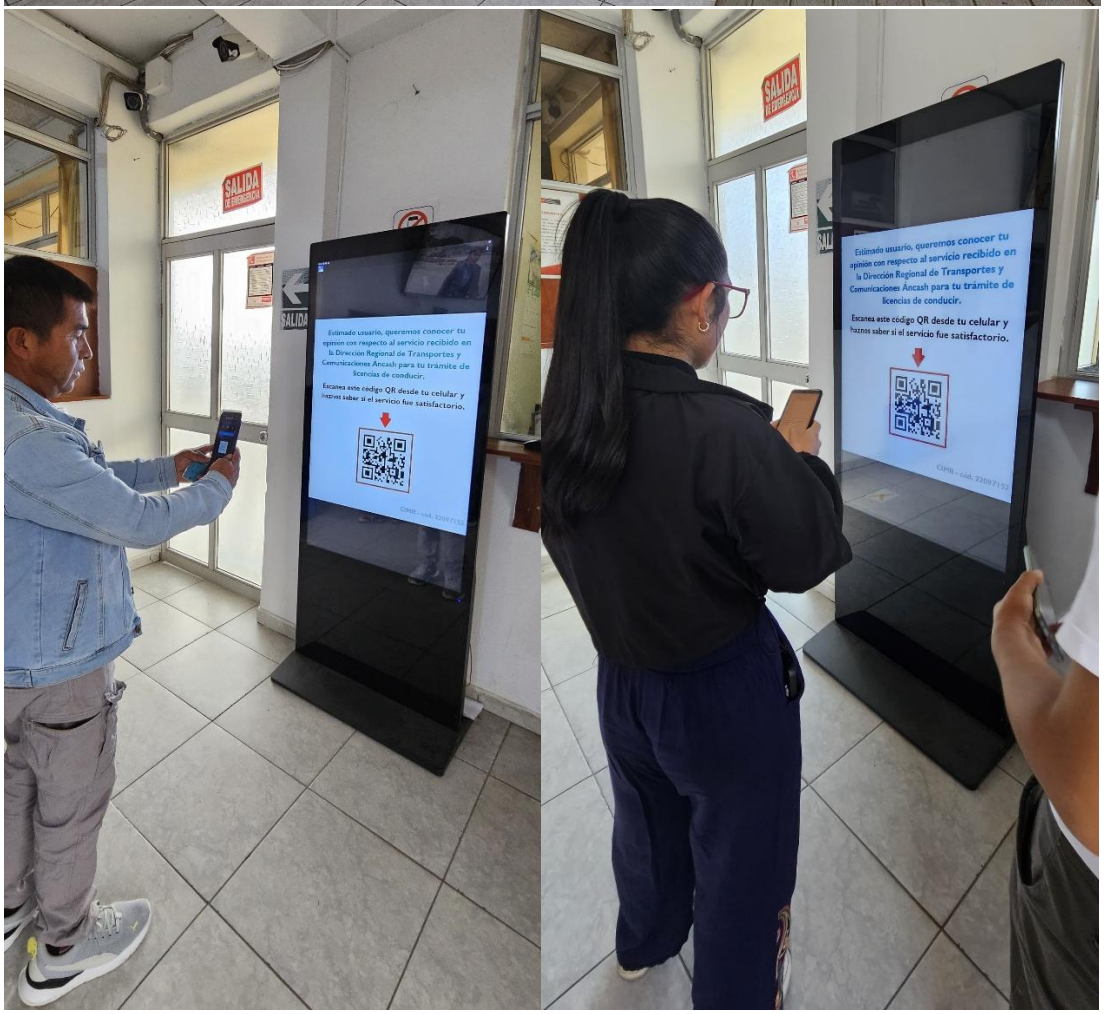
Anexo 7.

Evidencia de toma de datos de los usuarios en el trámite de expedición de licencias de conducir mediante tótem de la entidad

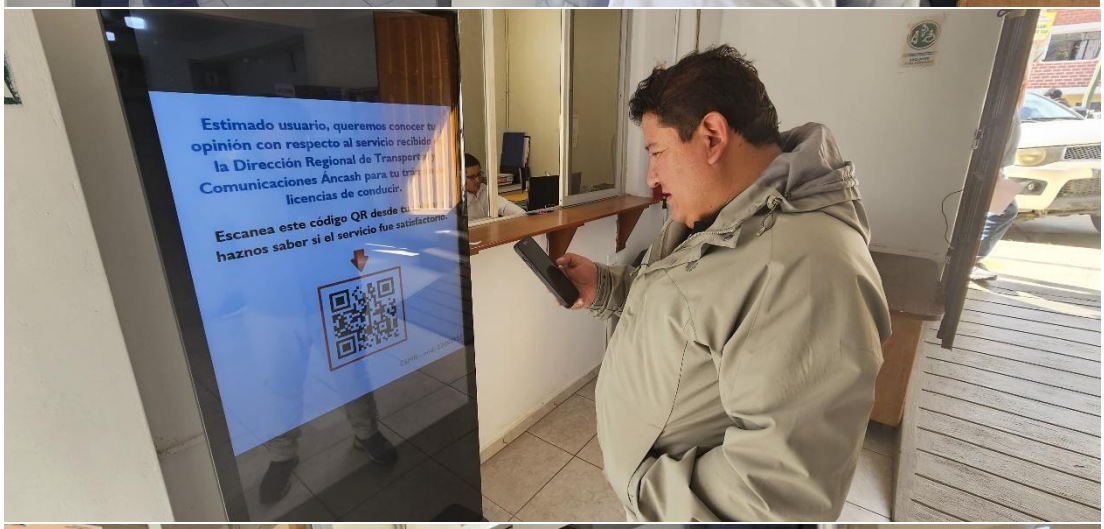



SALIDA
DE EMERGENCIA
SALIDA
Estimado usuario, queremos conocer tu opinión con respecto al servicio recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash para tu trámite de licencias de conducir.
Escanea este código QR desde tu celular y haznos saber si el servicio fue satisfactorio.
CIMR - cód. 22097152

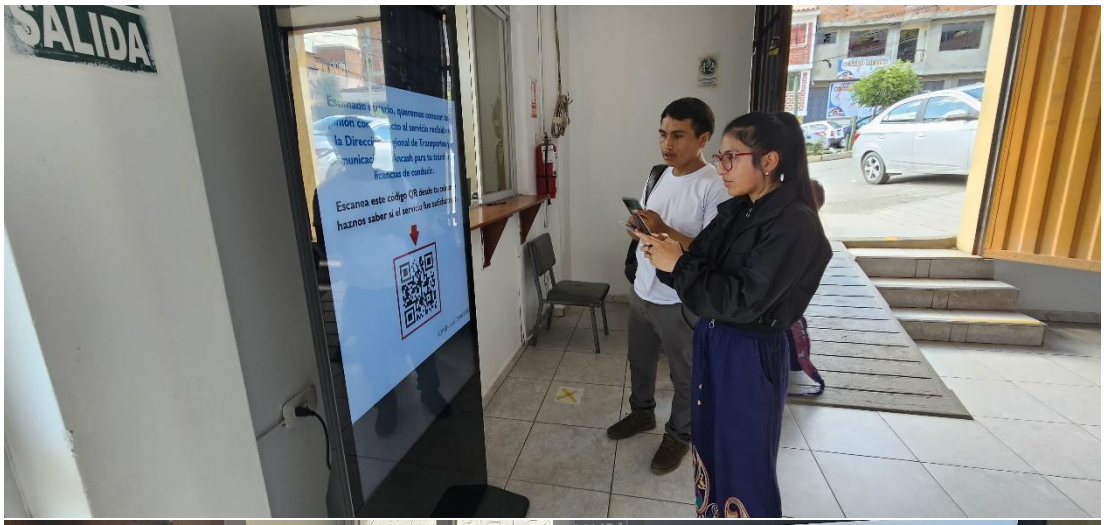

MESA DE
PARTES

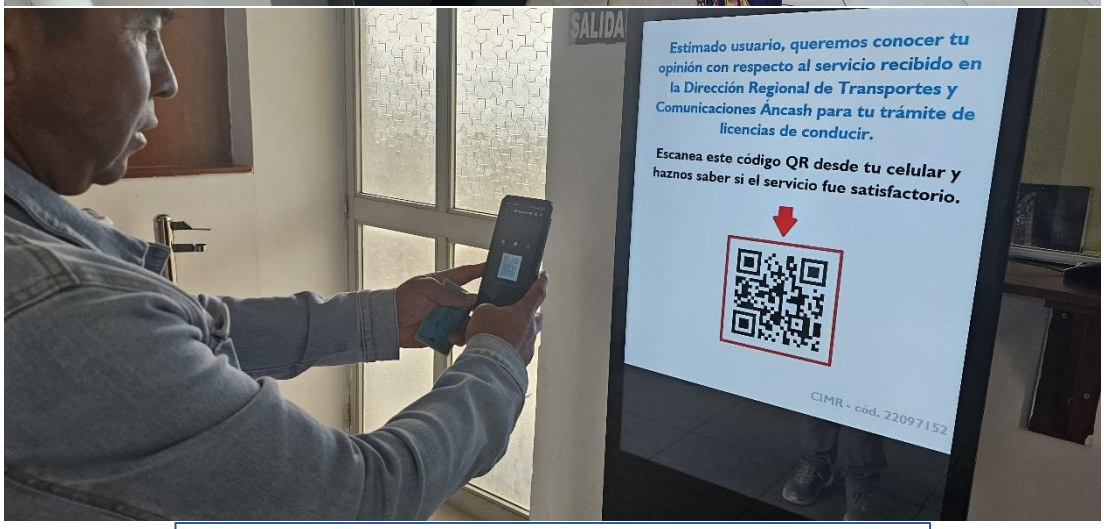

SALIDA
Estimado usuario, queremos conocer tu opinión con respecto al servicio recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ancash para tu trámite de licencias de conducir.
Escanea este código QR desde tu celular y haznos saber si el servicio fue satisfactorio.




Estimado usuario, queremos conocer tu
opinión con respecto al servicio recibido
la Dirección Regional de Transport
Comunicaciones Áncash para tu tra
licencias de conducir.
Escanea este código QR desde tu
haznos saber si el servicio fue satisfactorio.


ENTANILLA
01
Estimado usuario, queremos conocer tu
opinión con respecto al servicio recibido en
la Dirección Regional de Transportes y
Comunicaciones Áncash para tu trámite de
licencias de conducir.
Escanea este código QR desde tu celular y
haznos saber si el servicio fue satisfactorio.





Estimado usuario, queremos conocer tu opinión con respecto al servicio recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash para tu trámite de licencias de conducir.

Escanea este código QR desde tu celular y haznos saber si el servicio fue satisfactorio.

CIMR - cód. 22097152