



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**  
**DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE**  
**LICENCIAS DE CONDUCIR CLASE B: UNA PERSPECTIVA**  
**PARA MEJORAR EL PROCESO EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE HUANCANÉ**

**Wendy Marleny Aliaga Sancho**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

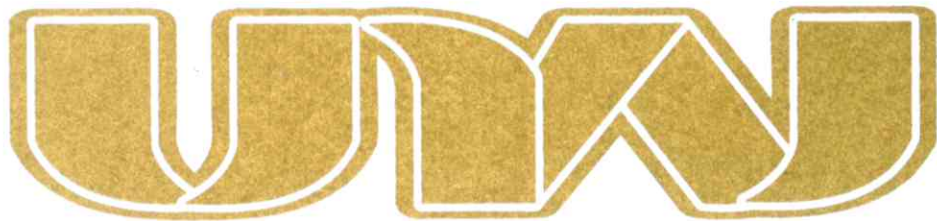
**Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales**



**Juliaca - Perú, 2025**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**  
**DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE**  
**LICENCIAS DE CONDUCIR CLASE B: UNA PERSPECTIVA**  
**PARA MEJORAR EL PROCESO EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE HUANCANÉ**

**Wendy Marleny Aliaga Sancho**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales**



**Juliaca - Perú, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**  
**DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE**  
**LICENCIAS DE CONDUCIR CLASE B: UNA PERSPECTIVA**  
**PARA MEJORAR EL PROCESO EN LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE HUANCANÉ**

Wendy Marleny Aliaga Sancho

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales

Juliaca - Perú, 2025

Aliaga-Sancho, W. M. (2025). *Factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B: una perspectiva para mejorar el proceso en la Municipalidad Provincial de Huancané* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Aliaga Sancho, Wendy Marleny.

TÍTULO: Factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B: Una perspectiva para mejorar el proceso en la municipalidad provincial de Huancané

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2025

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (86 pp).

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000144-05/A42

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Lucio Ticona Carrizales

PALABRAS CLAVE:

Atención, equipamiento e infraestructura, factores, satisfacción del usuario, tiempo de espera.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS  
USUARIOS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR  
CLASE B: UNA PERSPECTIVA PARA MEJORAR EL PROCESO EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Wendy Marleny Aliaga Sancho

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Dra. Ledu Anali Ferreyros Calisaya

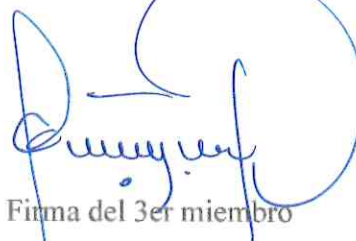
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Carmen Eliza Zela Pacori

JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. Lucio Ticona Carrizales

ASESOR



Firma del asesor

# Wendy Marleny Aliaga Sancho

## FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LICE...

 Universidad Nacional de Juliaca

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:516204843

86 páginas

Fecha de entrega

21 oct 2025, 5:52 p.m. GMT-5

19.949 palabras

Fecha de descarga

21 oct 2025, 5:57 p.m. GMT-5

113.242 caracteres

Nombre del archivo

FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE ....docx

Tamaño del archivo

17.0 MB






# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

*Dr. José Oscar Huanca Frías*  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA  
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su amor que no pide nada y lo da todo. Por ser fuerza, ternura y guía en cada paso de mi vida. Te amo con todo mi corazón.

A mi padre, por haberme acompañado en gran parte de este camino. Tu presencia ha sido valiosa y siempre la llevaré conmigo.

A mis hermanos, mi inspiración para esforzarme y ser un ejemplo digno de ustedes.

A mi compañero, por estar a mi lado con amor, paciencia y fe en cada paso.

Y a mí, por caminar con miedo, pero sin rendirme. Este momento es mío.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Juliaca por haber sido el pilar fundamental de mi formación académica y personal durante estos años.

Al Dr. Lucio Ticona Carrizales, quien me brindó valiosa orientación en calidad de asesor de tesis.

Al Dr. Wilson Smith Arpasi Lima, por su enseñanza y orientación que han sido esenciales para el desarrollo de la presente tesis.

A la Municipalidad Provincial de Huancané, institución que me brindó las facilidades correspondientes para la presente investigación.

A los funcionarios e inspectores de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial, por su amabilidad y disposición en la recolección de información.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	17
1.3 Objetivos de investigación	18
1.4 Justificación	18
Capítulo Ii	
Revisión de literatura	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internaciones	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.1.3 Antecedentes locales	27
2.2 Marco teórico	29
2.3 Marco conceptual	36
2.4 Hipótesis de la investigación	40
3.1 Diseño de investigación	43
3.2 Ámbito de estudio	44
3.3 Población y muestra	44
3.4 Recolección de datos	46
3.5 Análisis de datos	46
Capítulo Iv	
Resultados y discusión	48
4.1 Resultados	48
4.1.1 descripción de las características sociodemográficas	48

4.1.3. Resultados de la estadística inferencial	56
4.2. Discusión	60
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
Referencias	66
Anexos	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características sociodemográficas de los usuarios para la obtención de licencia de conducir Clase B	48
Tabla 2	Medidas de tendencia central	49
Tabla 3	Factores clave de satisfacción del usuario y sus dimensiones	53
Tabla 4	Resultados del nivel de satisfacción y sus dimensiones	55
Tabla 5	Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	56
Tabla 6	Correlación entre factores clave y satisfacción del usuario	57
Tabla 7	Resumen de modelo	58
Tabla 8	Análisis de varianza (ANOVA)	59
Tabla 9	Análisis del coeficiente de regresión	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Histograma de los factores clave	50
Figura 2	Histograma del nivel de satisfacción del usuario	50
Figura 3	Diagrama de cajas agrupados de satisfacción del usuario por factores clave	51
Figura 4	Factores clave de la satisfacción del usuario y sus dimensiones	53
Figura 5	Nivel de satisfacción y sus dimensiones	55
Figura 6	Gráfico de dispersión de los factores clave y satisfacción del usuario	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Anexo 1	Matriz de consistencia	73
Anexo 2	Validación de instrumento	75
Anexo 3	Declaración Jurada de originalidad y plagio	79
Anexo 4	Construcción y validación de datos	80
Anexo 5	Registro fotográfico	83

## RESUMEN

El presente estudio emerge de la percepción de ciertos problemas sobre el nivel de satisfacción de usuarios, teniendo en cuenta los factores que la determinan. Frente a ello, se planteó como objetivo Analizar los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané, con el fin de proponer estrategias de mejora para optimizar dicho proceso y elevar la calidad del servicio. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de alcance correlacional causal y un diseño no experimental-correlacional. La muestra estuvo constituida por 105 usuarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios sobre la variable de factores clave y la satisfacción del usuario. Estos instrumentos fueron validados por dos expertos en la materia, para el análisis y procesamiento de datos se empleó la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS. Según los hallazgos encontrados se confirmó que los factores clave evaluados (calidad de atención, tiempos de espera y equipamiento de infraestructura) influyen significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios. El modelo de regresión lineal múltiple mostró que estos factores explican el 59.5% de la variabilidad en la satisfacción ( $R^2 = 0.595$ ,  $p < 0.001$ ), con especial énfasis en la atención del personal y el estado de la infraestructura como predictores significativos. Esto permite concluir que la optimización de estos elementos puede mejorar de manera sustancial la calidad del servicio en el proceso de obtención de licencias clase B.

**Palabras clave:** atención, equipamiento e infraestructura, factores, satisfacción del usuario, tiempo de espera.

## ABSTRACT

This study emerges from the perception of certain problems regarding user satisfaction, taking into account the factors that determine it. Given this, the general objective was to analyze the influence of key factors on user satisfaction during the process of obtaining Class B driver's licenses in the Provincial Municipality of Huancané. This research had a quantitative, applied approach, causal correlational scope, and a non-experimental-correlational design. The sample consisted of 105 users who completed two questionnaires on the key factors variable and user satisfaction. These instruments were validated by three experts in the field; Excel spreadsheets and SPSS software were used for data analysis and processing. The findings confirm that the key factors evaluated (quality of service, wait times, and infrastructure) significantly influence user satisfaction. The multiple linear regression model showed that these factors accounted for 59.5% of the variability in satisfaction ( $R^2 = 0.595$ ,  $p < 0.001$ ), with particular emphasis on staff service and infrastructure condition as significant predictors. This suggests that optimizing these factors can substantially improve service quality in the process of obtaining Class B licenses.

**Keywords:** attention, equipment and infrastructure, factors, user satisfaction, waiting time.

## INTRODUCCIÓN

La obtención de una licencia de conducir representa un proceso fundamental y regulado que permite a una persona operar un vehículo motorizado de forma legal y segura en las vías públicas. Este documento no solo autoriza la conducción, sino que también asegura que el conductor ha aprobado evaluaciones que garantizan su competencia y conocimiento de las normas de tránsito. En ese sentido, la licencia de conducir cumple un papel importante en la reducción de accidentes viales, al certificar que los conductores cumplen con estándares mínimos de seguridad y responsabilidad.

A nivel internacional, los procedimientos para obtener una licencia de conducir, especialmente de clase B, varían según la normativa de cada país. Sin embargo, todos comparten un objetivo común: garantizar la seguridad vial mediante la formación y evaluación adecuada de los conductores. En este contexto, el presente estudio analiza los factores determinantes que influyen en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. Para ello, se han considerado variables como: la calidad de la atención brindada, los tiempos de espera en los exámenes teóricos y prácticos, y las condiciones de la infraestructura.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, permitiendo medir de forma objetiva el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos fueron recolectados mediante encuestas aplicadas a personas que tramitaron su licencia en dicha municipalidad, lo que brinda una visión directa y detallada de su experiencia.

La satisfacción del usuario en servicios públicos, como el trámite de licencias de conducir, ha despertado un creciente interés a nivel internacional y local. Como señala Ciano (2013), la calidad y eficiencia en estos procesos son clave para mejorar la percepción ciudadana hacia las instituciones y promover la seguridad vial. Un proceso transparente, eficiente y centrado en el usuario no solo refuerza la confianza en las entidades responsables, sino que también contribuye al orden y seguridad en el tránsito vehicular.

Esta tesis aporta conocimiento en un área poco explorada en el la Municipalidad Provincial de Huancané, ofreciendo una comprensión profunda de los factores que

influyen en la satisfacción de los usuarios. A partir de un análisis riguroso y sistemático, se espera que los hallazgos de esta investigación sirvan como base para futuras mejoras en la gestión del proceso de otorgamiento de licencias de conducir clase B.

El trabajo se organiza en cuatro capítulos:

El Capítulo I aborda el marco teórico relacionado con la satisfacción del usuario en los servicios públicos, enfocándose específicamente en el proceso de obtención de licencias de conducir. Se revisan conceptos clave, teorías y estudios previos que permiten entender cómo los ciudadanos perciben la calidad del servicio, así como los principales factores que inciden en su nivel de satisfacción, tales como la atención al cliente, los tiempos de espera y la eficiencia del proceso.

El Capítulo II describe la metodología de investigación utilizada. Se detalla el enfoque cuantitativo aplicado, el tipo de estudio, la población y muestra seleccionada, así como los instrumentos empleados para la recolección de datos, principalmente encuestas. También se explica cómo se analizaron los datos obtenidos, garantizando su validez y confiabilidad.

El Capítulo III presenta los resultados del análisis estadístico, destacando los factores que más influyen en la percepción de los usuarios respecto al servicio de emisión de licencias. Se incluyen gráficos y tablas que permiten visualizar los datos de forma clara, y se identifican patrones importantes en la experiencia de los ciudadanos.

El Capítulo IV contiene la discusión de los hallazgos, contrastándolos con la teoría revisada. A partir de esto, se exponen las conclusiones principales y se proponen recomendaciones que buscan mejorar la eficiencia y calidad del servicio, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la gestión pública en este ámbito.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La ineficiencia administrativa y corrupción en procesos de obtención de licencias de conducir (África Subsahariana). En varios países africanos, se ve afectada por prácticas informales y corrupción institucionalizada. El estudio de Wambugu y Mwaura (2023) en Kenia revela que los usuarios enfrentan procesos engorrosos, trámites duplicados y sobornos sistemáticos, lo cual reduce significativamente su nivel de satisfacción y confianza en las entidades encargadas del otorgamiento de licencias de conducir.

Por otra parte, la digitalización ineficaz de servicios públicos en América Latina sigue siendo un desafío. Aunque muchos países de la región han implementado sistemas digitales para la obtención de licencias, la falta de interoperabilidad, la mala atención virtual y los errores en las plataformas afectan negativamente la experiencia del usuario. Según García y Torres (2022), en Argentina los ciudadanos enfrentan retrasos, fallas técnicas y escasa capacitación del personal, generando un alto nivel de insatisfacción.

En el contexto nacional, la desigualdad en la prestación del servicio en zonas rurales y urbanas, presentan brechas considerables. Según el informe del Defensor del Pueblo (2023), existen marcadas diferencias entre las provincias y las grandes ciudades respecto a la infraestructura, disponibilidad de personal y tiempo de atención en los centros de emisión de licencias. Estas desigualdades generan altos niveles de insatisfacción, especialmente en zonas rurales como Puno o Huancavelica. En este sentido, Ramos y Delgado (2022) evidenciaron que muchos usuarios desconocen los requisitos reales para obtener una licencia clase B, lo cual se debe a la deficiente comunicación institucional y a la carencia de plataformas informativas claras. Este desconocimiento genera frustración, pérdida de tiempo y baja satisfacción.

La modernización de las instituciones públicas apunta hacia un enfoque centrado en la satisfacción ciudadana, como lo mencionan (Bazán, 2019; Cornelio & Guillen, 2021). Esta evolución demanda una evaluación exhaustiva de la calidad del servicio público, considerando las diferencias de percepción entre los ciudadanos. La importancia de esta

evaluación radica en atender las necesidades específicas de los usuarios y mejorar su experiencia durante el proceso de obtención de licencias. (Orellana, 2022; Patricio, 2018a).

La demora en los trámites, la burocracia inherente a las instituciones públicas y las largas filas en centros de evaluación generan malestar en los usuarios. Estas dificultades, sumadas a la falta de empatía en la atención, impactan negativamente en la satisfacción del servicio.(Montalvo et al., 2020). Por lo descrito la obtención de licencias de conducir representa un desafío en términos de satisfacción del usuario, este proceso se ve influenciado por diversos factores que inciden directamente en la satisfacción del usuario. (Orellana, 2022; Patricio, 2018a).

Los procesos burocráticos y atención deficiente en municipios provinciales del sur andino. En la región Puno, específicamente en la Municipalidad Provincial de Huancané, donde según Condori (2023), el 67% de esta situación pone en evidencia la necesidad de mejorar los procesos internos, optimizar la atención al ciudadano y garantizar una mayor transparencia y agilidad administrativa, con el fin de fortalecer la confianza de la población en la institución y brindar un servicio más eficiente, justo y accesible.

En la actualidad, la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Huancané ha implementado un circuito de manejo provisional, buscando evaluar habilidades de conducción. Sin embargo, esta pista no cumple con los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Transportes según el Decreto Supremo N.º 007-2016-MTC. Esto puede ocasionar un nivel de satisfacción variable por parte de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la municipalidad. En este contexto, es crucial identificar los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B. Estos factores pueden abarcar desde la atención al usuario, el tiempo de espera, hasta las instalaciones de infraestructura.

La disparidad en la satisfacción de los usuarios puede tener un impacto negativo en la imagen y reputación de la Municipalidad Provincial de Huancané, así como en la confianza de los ciudadanos en los servicios gubernamentales. Hasta el momento, no se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de los factores que influyen en este nivel de

satisfacción de los usuarios, ni se han propuesto estrategias específicas para mejorar la experiencia durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B. Esta falta de análisis impide que la municipalidad tome decisiones informadas y basadas en evidencia para abordar las áreas problemáticas y mejorar la calidad de los servicios Ríos (2019).

Por lo tanto, es necesario investigar y analizar en profundidad los factores que afectan la satisfacción de los usuarios en este proceso. Por ello el propósito de esta investigación es analizar y comprender los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. A partir de este análisis, se generarán recomendaciones prácticas y accionables que permitan a la municipalidad implementar mejoras concretas en el proceso de obtención de licencias de conducir.

## **1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿Cuáles son los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané, y cómo se puede contribuir a mejorar dicho proceso?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿De qué manera influyen la calidad de atención y el trato del personal en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané?
- ¿Qué impacto tienen los tiempos de espera y la eficiencia administrativa en la percepción de satisfacción de los usuarios durante dicho proceso?
- ¿Cómo inciden la infraestructura, los recursos disponibles y la claridad de la información proporcionada en el nivel de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané?

### **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané, con el fin de proponer estrategias de mejora para optimizar el proceso y elevar la calidad del servicio.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los factores relacionados con la calidad de atención y el trato del personal que influyen en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.
- Evaluar el impacto de los tiempos de espera y de la eficiencia administrativa en la percepción de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.
- Analizar el efecto de la infraestructura, los recursos disponibles y la claridad de la información proporcionada en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

La teoría de la satisfacción del usuario es fundamental para esta investigación, ya que plantea que la satisfacción depende de la comparación entre las expectativas previas del usuario y la calidad del servicio efectivamente recibido. Aplicada al proceso de obtención de licencias de conducir, esta teoría permite analizar cómo los usuarios perciben aspectos clave como la atención brindada, los tiempos de espera, las condiciones de las instalaciones y la eficiencia del personal encargado. Identificar las diferencias entre lo

esperado y lo percibido facilita la propuesta de mejoras específicas orientadas a optimizar la experiencia del usuario.

Además, esta investigación considera el marco normativo que regula la emisión de licencias de conducir en el Perú, principalmente la Ley N.º 27791 y el Decreto Supremo N.º 003-2001-MTC. Estas normas establecen los requisitos y procedimientos que garantizan que los conductores cumplan con los estándares necesarios para asegurar la seguridad vial. No obstante, la aplicación práctica de estas normativas puede variar entre municipalidades, generando inconsistencias que afectan la percepción y satisfacción de los usuarios. Por ello, es indispensable realizar un análisis riguroso del grado de cumplimiento de la normativa en la Municipalidad Provincial de Huancané, con el fin de detectar posibles deficiencias y promover una aplicación uniforme y justa de los procedimientos.

En este contexto, la justificación teórica de este estudio radica en la necesidad de integrar los marcos conceptuales de satisfacción del usuario y la normativa vigente para evaluar y mejorar el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. Esta evaluación permitirá identificar los factores determinantes de la satisfacción del usuario y generar recomendaciones basadas en evidencia, orientadas a elevar la calidad del servicio ofrecido.

#### **1.4.2. Justificación Social**

La satisfacción del usuario en el proceso de obtención de licencias de conducir está estrechamente vinculada a la percepción de eficiencia, accesibilidad y transparencia en los servicios públicos. Cuando los ciudadanos consideran que los procedimientos administrativos son adecuados y confiables, se fortalece la confianza en las instituciones, lo que contribuye directamente a la legitimidad del gobierno local y al fortalecimiento del tejido social. Esta confianza institucional es esencial para promover una participación ciudadana activa y una relación de cooperación entre la población y las autoridades.

Además, la mejora en los niveles de satisfacción de los usuarios tiene repercusiones importantes en la seguridad vial. Obtener una licencia de conducir implica que la persona ha cumplido con requisitos establecidos y ha demostrado las competencias necesarias

para conducir con responsabilidad. Por ello, un proceso de emisión de licencias que sea eficiente, riguroso y transparente contribuye a reducir la presencia de conductores no aptos en las vías públicas, disminuyendo el riesgo de accidentes de tránsito. Esta reducción no solo resguarda la vida e integridad de los ciudadanos, sino que también disminuye los costos sociales, económicos y de salud pública asociados a la siniestralidad vial.

Adicionalmente, los resultados de esta investigación pueden servir como insumo valioso para otras municipalidades u organismos públicos que busquen mejorar sus procesos de otorgamiento de licencias. La identificación de buenas prácticas y áreas de mejora en el contexto de la Municipalidad Provincial de Huancané puede ser replicada o adaptada en otras localidades, promoviendo una cultura de mejora continua en la gestión pública y, en consecuencia, elevando la calidad de vida de más ciudadanos.

### **1.4.3. Justificación Práctica**

Este estudio posee una utilidad práctica significativa, ya que se orienta a la mejora de un servicio público esencial que impacta directamente en un amplio sector de la población: el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. Al analizar la percepción de los usuarios sobre dicho proceso, se busca identificar los principales problemas que enfrentan durante el trámite, tales como demoras excesivas, deficiencias en la atención al público, falta de información clara y oportuna, y carencias en la infraestructura física y operativa.

A partir de los resultados obtenidos, será posible proponer mejoras concretas y viables, que puedan ser implementadas por la municipalidad en el corto o mediano plazo, sin necesidad de realizar grandes inversiones económicas. Algunas de estas mejoras podrían incluir la optimización de los tiempos de atención, la capacitación continua del personal responsable, la adecuación y mejora de los espacios físicos donde se realiza el trámite, así como la simplificación y digitalización de procedimientos administrativos, todo con el objetivo de agilizar y transparentar el proceso.

Además, esta investigación se convierte en una herramienta valiosa para los gestores públicos, ya que proporciona información basada en evidencia sobre la experiencia real

de los ciudadanos. De esta manera, se promueve una toma de decisiones más informada y acertada, orientada a elevar los estándares de calidad del servicio y, en consecuencia, a incrementar los niveles de satisfacción ciudadana.

En resumen, esta tesis no solo aporta conocimiento al ámbito académico, sino que también tiene un impacto práctico y transformador en la gestión pública local. Al mejorar el proceso de emisión de licencias de conducir, se contribuye al fortalecimiento de una atención más eficiente, accesible y centrada en el ciudadano, lo que a su vez refuerza la imagen institucional de la municipalidad y fomenta la confianza de la población en sus autoridades locales.

#### **1.4.4. Justificación Metodológica**

Para el desarrollo de esta investigación se ha adoptado el enfoque cuantitativo, ya que permite obtener información precisa, objetiva y medible sobre los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. Este enfoque es pertinente porque facilita la recolección de datos a través de instrumentos estandarizados, como encuestas estructuradas, lo cual permite evaluar con mayor exactitud las percepciones y experiencias de los usuarios que han interactuado con el sistema de licencias.

El enfoque cuantitativo resulta especialmente útil en este contexto, ya que permite trabajar con una muestra representativa de la población, lo que a su vez posibilita identificar tendencias, comparar resultados y establecer relaciones entre variables como la atención al cliente, los tiempos de espera, la infraestructura disponible y la claridad del proceso administrativo. Gracias a esta metodología, se obtiene una visión global del nivel de satisfacción, respaldada por datos estadísticos confiables y fáciles de interpretar.

Además, uno de los principales aportes del enfoque cuantitativo es que permite presentar los resultados mediante análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, lo que fortalece la validez de los hallazgos y otorga mayor rigurosidad científica al estudio. A partir de estos análisis, se pueden generar conclusiones claras, fundamentadas y útiles para la gestión pública, orientadas a la mejora continua del servicio municipal. Por tanto, esta metodología no solo responde a los objetivos del estudio, sino que también proporciona

insumos relevantes para la toma de decisiones y la formulación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento institucional y al incremento de la satisfacción ciudadana.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1 Antecedentes Internaciones**

Zabala et al., (2021), realizó un estudio en España que consistió en una evaluación ex post del sistema informático integral (ERP) implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del Cantón Riobamba, Ecuador, con el propósito de analizar el desempeño institucional desde la percepción de usuarios internos (servidores públicos y directivos) y externos (contribuyentes), así como determinar su nivel de satisfacción con los servicios municipales. Para ello, se aplicó el modelo de medición multidimensional propuesto por De Lone y McLean, junto con técnicas estadísticas para procesar los datos recolectados. Los hallazgos revelaron una percepción poco favorable en cuanto a la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, aunque se identificó una relación positiva entre las dimensiones de calidad y satisfacción del usuario. En conclusión, el sistema ERP aportó beneficios a la gestión organizacional, siendo los servidores públicos los principales beneficiarios, y destacándose que los directivos presentaron los niveles más altos de satisfacción con su uso.

El estudio realizado por Reyes (2021), en Ecuador, titulado "Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Sindicato de Choferes de Tarquí de la ciudad de Manta", tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, con el fin de proponer mejoras que optimicen los procesos y cumplan con sus expectativas. Para ello, se utilizó una metodología de investigación de campo, bibliográfica y documental, empleando un enfoque estadístico y descriptivo. A través de encuestas aplicadas a los usuarios del servicio, se identificaron tanto aspectos positivos como negativos, lo que permitió formular una propuesta basada en los resultados obtenidos, orientada a mejorar la calidad del servicio prestado por la institución.

Cruz y Zavala (2023) llevaron a cabo una investigación en México con el objetivo de identificar los factores que influyen en la adopción del comercio móvil (m-commerce) entre los consumidores de Tijuana, Baja California. Para ello, analizaron literatura

relacionada con el comportamiento del consumidor en línea y los elementos que intervienen en la aceptación de esta modalidad comercial. En la etapa cuantitativa, se encuestó a 600 usuarios habituales del m-commerce residentes en Tijuana. Los resultados revelaron tres factores clave para su adopción: 1) un proceso de compra eficiente, seguro y con comunicación efectiva con el usuario; 2) un diseño web funcional, intuitivo y fácil de usar; y 3) soporte antes, durante y después de la compra, así como la constante actualización del sitio móvil. Se concluyó que los usuarios de e-commerce evolucionan continuamente y responden activamente a las nuevas oportunidades que ofrece el entorno digital.

Casanova (2018), en su proyecto titulado “Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del sindicato de choferes de Tarqui de la ciudad de Manta”. Tiene por objetivo evaluar la calidad de servicio del sindicato de choferes de Tarqui de la ciudad de Manta. Por lo que esta investigación utilizó la metodología cuantitativa, de carácter descriptivo y de diseño no experimental, para la recolección de la información se consideró la técnica de la encuesta el cual se realizó a una muestra de 383 ciudadanos de sexo femenino y masculino que requirieron el servicio del sindicato de choferes profesionales Tarqui de la Ciudad de Manta, en base a la encuestada realizada se puede concluir mencionando que la calidad de servicios y la satisfacción a los usuarios del sindicato de choferes profesionales de Tarqui es muy buena ya que cuenta con docentes capacitados que enseñan de una manera didáctica sin embargo, todavía hay falencias, puesto que el nivel de aprendizaje en las practicas no es del todo eficiente ya que muchos estudiantes que son capacitados no cumplen con los requerimientos.

Casanova (2018), en su proyecto titulado “Análisis y mejoramiento de la eficiencia del proceso de emisión de licencias de la agencia nacional de tránsito, santo domingo de los Tsáchilas”. Que tiene por objetivo la implementación del sistema de gestión de la calidad y mejoramiento continuo para optimizar los tiempos de atención en el proceso de emisión de licencias de la Agencia Nacional de Tránsito Santo Domingo de los Tsáchilas. Por lo que esta investigación utilizo el método un método cuantitativo de diseño no experimental con tipo descriptivo inductivo, para la recolección de la información se consideró la técnica de la encuesta el cual se realizó a una muestra de 375 usuarios atendidos en el periodo 2016, en base a la encuestada realizada se puede concluir mencionando que la situación inicial de la Agencia Nacional de Tránsito Santo Domingo mostraba falencias

en todo su proceso con la insatisfacción del cliente, se evidencio la aplicación de encuestas donde el 77% de los usuarios manifestó que la atención no era buena, y que la problemática se centraba en las áreas de información, digitación, evaluación e impresiones.

Vargas y Benalcázar (2021), el estudio realizado en el Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne tuvo como objetivo analizar los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acudieron a la sala de emergencias. Se trató de una investigación de tipo mixto, con diseño transversal y alcance descriptivo, que utilizó un cuestionario adaptado del Ministerio de Salud Pública y una ficha de observación aplicada a una muestra de 165 personas. Entre los principales hallazgos, se observó que el 45% de los usuarios estaban muy satisfechos con la ubicación del hospital, el 78% percibieron una atención personalizada, y un 10% manifestaron haber sido discriminados por el personal de salud. Además, se detectó que dentro del 17% de usuarios con educación superior, el 10% no estaban satisfechos con la atención recibida. Se concluyó que existe un alto nivel de satisfacción general, siendo el grado académico del usuario y la infraestructura los factores que más influyeron en dicha percepción.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Según Reyes (2023) en su investigación titulada “Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones” identifico como objetivo general proponer un modelo de gestión de calidad para mejorar el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, por lo que empleó un método cuantitativo de diseño no experimental con tipo descriptivo. La muestra de estudio fue compuesta por 2732 pobladores y teniendo una muestra probabilística de 74 personas donde la técnica aplicada fue la encuesta con un cuestionario calificado de acuerdo a la escala de Likert. Teniendo como resultado, un nivel bajo respecto a la gestión de calidad lo que indica que se deben de tomar medidas que permitan fortalecer las debilidades encontradas por lo que un modelo de gestión de calidad ayudara a mejorar el servicio de emisión de licencias.

El estudio de Mantari, (2024), realizado en Moquegua, titulado Gestión de implementación para la autorización de un centro de emisión de licencias de conducir

clase B en la Municipalidad Provincial de Ilo – 2023, tuvo como objetivo principal exponer las gestiones necesarias para implementar un Centro de Emisión de Licencias de Conducir Clase B en la Municipalidad Provincial de Ilo durante el año 2023. Esta iniciativa cobra relevancia debido a la alta demanda local de licencias para vehículos menores y la ausencia de un centro autorizado, lo cual afecta negativamente la seguridad vial en la provincia. La implementación debe ajustarse estrictamente al Decreto Supremo N° 007-2016-MTC, cumpliendo con requisitos como infraestructura, equipamiento, personal capacitado y sistemas operativos. El estudio destaca la importancia de una gestión eficiente y del uso adecuado de conocimientos profesionales para lograr la aprobación y operatividad del centro propuesto.

Así mismo Ríos (2019) en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario con enfoque de género del área de licencias de conducir, región Callao 2019” el cual tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la Región Callao, empleándose el método cuantitativo con la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario en una muestra de 376 ciudadanos mayores de 18 años en ambos sexos quienes tramitaron su licencia de conducir, lo que ayuda a llegar a la conclusión que si existe una relación significativa entre la calidad de servicio de atención y la satisfacción del usuario en la unidad de licencias de conducir de la Región Callao.

Aquino (2019) en su tesis titulada “El sistema de emisión de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco y su incidencia con los accidentes de tránsito, período 2017” en el cual pretende conocer el grado confiabilidad y validez de las pruebas de conocimiento y psicotécnicas que realiza la Dirección Regional de Transportes para la emisión de licencias de conducir. Para lo cual su objetivo se centra en la incidencia de la emisión de licencias de conducir con los accidentes de tránsito. De esta manera tomando como muestra a 75 personas conectoras de reglamento de transportes y aplicando un diseño Ex post facto, con la técnica de encuesta que consta de un cuestionario con 12 ítems referidos a accidentes de tránsito. De esta manera el autor llegando a la conclusión que el sistema de emisión de licencias de conducir incide en un 0,7 con la probabilidad de ocasionar accidentes de tránsito en la ciudad de Huánuco.

Flores (2019) con título “Importancia de los centros de evaluación para la obtención y emisión de licencias de conducir en la provincia de Huaura de conformidad al nuevo reglamento 2016-2018”. Tiene por objetivo identificar la relación que existe entre los centros de evaluación con la emisión y obtención de licencias de conducir, partiendo de un enfoque cualitativo – cuantitativo de tipo aplicativo, el cual será desarrollado mediante una encuesta y entrevista a una muestra de 80 personas que hayan participado de estos centros de evaluación. En cuanto a los resultados claramente evidencia la gran importancia de los centros de evaluación para la obtención y emisión de licencias de conducir en la Provincia de Huaura, ya que garantiza que los conductores cumplan con los requisitos necesarios para obtener su licencia de conducir de esta manera logrando reducir los accidentes de tránsito.

De tal manera Patricio (2018) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad-2018.” El cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad – 2018. En el cual aplica un diseño de investigación No experimental de corte transversal correlacional donde se trabajó con una población de 3940 usuarios y una muestra probabilística aleatoria en una cantidad de 103 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario con escala Likert cuyo procedimiento de datos se realizó utilizando el SPSS 21, así como también se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman el cual permitió llegar a los resultados como nivel medio de satisfacción y una correlación positiva en el coeficiente de correlación

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Calle (2024) llevó a cabo un estudio en Juliaca titulado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanilla", cuyo objetivo fue analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se aplicó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 307 usuarios seleccionados probabilísticamente de una población de 2,489 habitantes del distrito. Se emplearon encuestas con cuestionarios validados y confiables (alfa de Cronbach de 0.916 y 0.914). Los resultados mostraron una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables (Rho

de Spearman = 0.817,  $p = 0.000$ ). El 92.8% de los encuestados calificaron la calidad del servicio como media y el 74.9% señaló un nivel medio de satisfacción. Se concluyó que mejorar la calidad del servicio influye directamente en una mayor satisfacción del usuario, recomendándose implementar mejoras graduales utilizando recursos tangibles e intangibles.

Vargas (2020) en su tesis titulada “Innovación en la gestión pública para mejorar la experiencia del ciudadano en la obtención de su licencia de conducir A-I y contribuir a la seguridad Vial Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2017 -2018. El cual tuvo como objetivo estratégico reducir los tiempos logísticos y contar con una infraestructura de calidad para que el postulante pueda tener una mejor experiencia al momento de obtener su licencia de conducir, con enfoque cualitativo por lo que tendrá un instrumento de entrevista que será aplicado a una población seleccionada de manera aleatoria. Se concluye mencionando que estas estrategias se fortalecen con fundamentos teóricos y normativos donde la satisfacción del usuario, y la importancia de mantener la imagen institucional a la razón de ser una entidad pública expuesta y de mayor importancia para prevenir accidentes el tránsito.

De tal manera Huancollo (2018) en su tesis titulada “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017” El cual tiene como objetivo general demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. El diseño de la presente investigación es no experimental-transeccional-correlacional causal. La población estuvo conformada por 14014 habitantes de Taraco - Huancané Puno. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, donde se concluye que se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

Tapia (2016) en su artículo titulado “El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno” El cual tiene como objetivo general determinar la influencia del capital intelectual en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. Además,

se busca identificar la relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción de los usuarios. La metodología se basa en un enfoque cuantitativo no experimental. Se utilizó la técnica de encuesta estructurada y revisión documental. Los datos fueron recolectados a través de cuestionarios de preguntas y fichas de revisión documental. El diseño de la investigación es no experimental, correlacional y multivariado, observando los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural. La población estuvo conformada por 91 114 habitantes de Taraco - Huancané Puno. La muestra estuvo conformada por 382 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, donde se concluye que la calidad de atención en los servicios municipales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios, la cual se ve afectada por la gestión del capital intelectual y humano. Se destaca la necesidad de implementar sistemas de mejora continua en el talento humano para mejorar la calidad de servicios y reducir los niveles de insatisfacción.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Conceptos de servicio y calidad de servicio**

Esta teoría se enfoca en la percepción del usuario sobre la calidad de servicios que percibe tomando como dimensiones principales a la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía, por lo que este trabajo revisa diferentes conceptualizaciones de servicio y los modelos más reconocidos para evaluar la percepción de la calidad del servicio que ha surgido en los últimos años. Los estudios sobre la evolución histórica de la gestión, la calidad de los servicios, se agrupan en dos escuelas: la norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y la nórdica, liderada por Grönroos, estas tendencias se toman como base para rastrear el constructor de calidad percibida, a partir de los conceptos de servicio y calidad del servicio (Duque, 2005).

### **2.2.2 Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público**

La calidad del servicio es esencial para cualquier organización que aspire a una posición sólida y sostenida en el tiempo. Las normas ISO, junto con la aparición del concepto de desarrollo humano, marcaron un cambio significativo en cómo se abordaban las necesidades humanas con un enfoque integral. Paralelamente, el avance tecnológico

permitió mejoras notables en servicios como la atención al usuario surgieron prácticas como los círculos de calidad y la gestión de la calidad del servicio, promoviendo la mejora continua en distintos sectores, incluyendo los servicios públicos. Estos avances representaron una evolución hacia estándares más altos en la calidad de los servicios ofrecidos (Patricio, 2018b).

### **2.2.3 Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público**

La normativa de calidad en Perú se basa en seis elementos esenciales que marcan la experiencia de los ciudadanos al interactuar con servicios públicos. El primer factor es el "Trato Profesional", que abarca desde la actitud hasta las acciones de los servidores públicos al brindar el servicio, incluyendo elementos como la empatía, el conocimiento, y la igualdad en el trato. La "Información" se refiere a la habilidad para proporcionar datos de manera clara, precisa y oportuna, favoreciendo una comunicación eficaz. Por otro lado, el "Tiempo" aborda el periodo desde la espera inicial hasta la entrega del resultado, considerando tanto el cumplimiento de los plazos como la minimización de visitas repetidas. La "Entrega del Servicio o Resultado" implica la correcta ejecución del servicio, siguiendo los procedimientos adecuados y asegurando que estos sean comprensibles para los usuarios, todo a un costo razonable. La "Accesibilidad" engloba la facilidad para acceder a los servicios, tomando en cuenta la seguridad y la disponibilidad de una infraestructura adecuada y horarios convenientes. Finalmente, la "Confianza" se centra en la legitimidad y transparencia percibidas en la gestión de servicios, aspectos cruciales para ganar la confianza de los ciudadanos (Ríos, 2019).

### **2.2.4 La satisfacción del usuario**

La satisfacción suele entenderse como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se centra específicamente en ciertos aspectos del mismo, por lo tanto, esta calidad constituye uno de los elementos que conforman la satisfacción (Zárraga et al., 2018).

De acuerdo con Kotler, la satisfacción del usuario se determina por el grado en que las percepciones del cliente respecto al funcionamiento de un producto o servicio se alinean con sus expectativas. Cuando dicho desempeño iguala o supera lo esperado, el cliente se

siente satisfecho; en cambio, si el resultado está por debajo de lo esperado, se genera insatisfacción (Cabrera, 2024).

El estudio puede ser aplicado en el sector público para entender la satisfacción del usuario, por lo que refiere a la evaluación subjetiva que hace el usuario sobre el cumplimiento de sus expectativas y necesidades por parte de un servicio al realizar un trámite documentario. Se exploran diversas áreas, tales como el sentido ontológico de la bibliotecología y los estudios de la información, las tendencias metodológicas que abarcan modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos de medida, así como las categorías o variables que influyen en la satisfacción de los usuarios (Hernández, 2011).

Los cuatro factores fundamentales identificados en el estudio, relacionados con el producto, las actividades comerciales, pueden ser adaptados al contexto del sector público para identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario al realizar un trámite documentario. Además, identifica ocho variables importantes para la satisfacción del usuario, puede ser utilizado para identificar las variables relevantes en el contexto del sector público. Por ejemplo, la comodidad en la realización del trámite, el ambiente local, la calidad del personal, los tiempos de espera, la claridad de la información, la accesibilidad, la atención al cliente y la eficiencia en la entrega del documento pueden ser factores importantes para la satisfacción del usuario en el sector público (Sagbay et al., 2021).

### **Enfoque de la calidad percibida en los servicios**

El enfoque de la calidad percibida se basa en la premisa de que los usuarios evalúan los servicios públicos no solo por los resultados obtenidos, sino también por la forma en que el servicio fue prestado. Esta evaluación se construye a partir de la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción real del servicio recibido. Cuando la percepción supera o iguala las expectativas, se genera satisfacción; en caso contrario, surge la insatisfacción (Zeithaml, 1988).

Este enfoque es fundamental en contextos públicos como la obtención de licencias de conducir, donde el ciudadano espera un servicio transparente, ágil, con atención cordial y procedimientos claros. La calidad percibida, por tanto, está directamente relacionada

con factores como el tiempo de espera, el trato del personal, la infraestructura, y la claridad de la información proporcionada.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es uno de los marcos más reconocidos para medir esta percepción. Evalúa cinco dimensiones clave:

Fiabilidad: cumplimiento del servicio prometido. Capacidad de respuesta: disposición del personal para ayudar. Seguridad: competencia y cortesía del personal. Empatía: atención personalizada. Tangibilidad: condiciones físicas e instalaciones.

Este enfoque ha sido adaptado a la gestión pública, permitiendo a los gobiernos evaluar la percepción ciudadana como un insumo clave para mejorar la calidad y legitimidad institucional (Albrecht, 2020).

Según la Teoría del Valor Percibido sostiene que la satisfacción del usuario o cliente depende de la percepción que este tiene sobre el equilibrio entre los beneficios recibidos y los costos asumidos al adquirir un producto o servicio. Este valor no se limita al precio económico, sino que abarca aspectos funcionales, emocionales, sociales y simbólicos. Según Zeithaml (1988), el valor percibido puede definirse como la evaluación general que hace el consumidor sobre la utilidad de un producto o servicio, basada en la percepción de lo que se recibe frente a lo que se entrega. Es decir, los usuarios no sólo buscan productos de bajo costo, sino aquellos que consideran que les brindan más valor en relación con el esfuerzo o sacrificio realizado (tiempo, dinero, riesgo, energía).

Desde esta perspectiva, cuando el valor percibido es positivo (los beneficios superan a los costos), se genera satisfacción y fidelización; en cambio, cuando es negativo, puede surgir insatisfacción o abandono.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

- Dimensión 1: Calidad del servicio recibido. La calidad del servicio es uno de los determinantes más importantes de la satisfacción del usuario, ya que se refiere a la percepción que tiene el ciudadano sobre la eficiencia, fiabilidad y

adecuación del servicio prestado en relación con sus expectativas. En contextos públicos, esto incluye desde la claridad de los procedimientos hasta la entrega efectiva del producto final (por ejemplo, la licencia de conducir). Según Parasuraman et al., (1988), la calidad percibida en los servicios se basa en cinco factores: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos aspectos aplican directamente al proceso de otorgamiento de licencias, donde los usuarios esperan un servicio ordenado, coherente y sin errores. Asimismo, autores como Albrecht (2020) destacan que en los servicios públicos la calidad del servicio también se mide en función de la accesibilidad y el cumplimiento de los estándares normativos.

- Dimensión 2: Trato y atención del personal. El trato del personal influye directamente en la satisfacción del usuario, ya que representa el componente humano de la experiencia. Esto incluye la amabilidad, el respeto, la disposición a ayudar, la comunicación clara y la empatía por parte de los servidores públicos. Según Torres y Hidalgo (2021), en los servicios municipales, la cortesía y el respeto del personal aumentan significativamente la percepción de legitimidad institucional y confianza ciudadana. Además, Gutiérrez y Vera (2020) sostienen que una atención personalizada, cordial y empática no solo mejora la experiencia del usuario, sino que reduce la percepción de burocracia.
- Dimensión 3: Rapidez y tiempos de atención. La rapidez y los tiempos de atención representan un factor crítico en la satisfacción del usuario, especialmente en servicios donde el tiempo es percibido como recurso valioso. La lentitud en el trámite genera frustración y desconfianza hacia la institución. Según Barrios y Navarro (2022), el tiempo de atención es una variable objetiva fácilmente medible que tiene alta correlación con la satisfacción general del usuario. En su estudio, concluyen que procesos ágiles y sin dilaciones fortalecen la percepción de eficiencia administrativa. Por su parte, Pérez y Vargas (2021) sostienen que los tiempos excesivos están directamente vinculados a la insatisfacción, especialmente cuando no existen mecanismos de seguimiento ni canales de reclamo efectivos.

### **2.2.5 Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad**

La calidad del servicio público es un tema de gran relevancia en la administración pública, ya que influye directamente en la satisfacción y credibilidad de los ciudadanos. La percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio público local se ve influenciada por diversos factores. Entre los aspectos más valorados por los ciudadanos se encuentran la amabilidad de los servidores y la claridad en cuanto a la identificación de a quién dirigirse para resolver problemas. Por otro lado, aspectos como el cumplimiento de las promesas municipales y la influencia de las ideas de los ciudadanos en los posibles cambios en la gestión Municipal son menos valorados. El entendimiento del sistema administrativo también juega un papel crucial en la percepción de la calidad del servicio público, la complejidad y variedad de las tareas administrativas pueden dificultar la comprensión por parte de los usuarios, lo que resalta la importancia de simplificar los procedimientos, mejorar la calidad y cantidad de la información, y reorganizar los procesos para garantizar una mayor satisfacción del ciudadano. Asimismo, es fundamental que el ciudadano conozca al responsable de su expediente y a quién dirigirse para obtener una prestación o presentar quejas (Gutiérrez et al., 2010).

### **2.2.6 Factores que influyen en la satisfacción de usuarios**

La satisfacción del cliente desempeña un papel crucial en la permanencia de los centros comerciales en Cochabamba, Bolivia, ya que constituye un indicador del nivel de servicio y calidad que estos ofrecen. Cabe destacar que dichos establecimientos han experimentado notables transformaciones en los últimos años. En este contexto, la satisfacción del cliente representa una ventaja competitiva, dado que quienes se sienten conformes con su experiencia son más propensos a convertirse en clientes leales, a recomendar positivamente el centro comercial y sus productos, y a repetir futuras compras (Martínez & Almeida, 2023).

Seguidamente podemos resaltar los factores que determina la satisfacción del usuario:

- Dimensión 1: Factor atención. La calidad de atención es uno de los factores más determinantes en la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a

los servicios públicos. Incluye aspectos como el trato del personal, la cortesía, la capacidad de brindar información clara y la disposición para resolver problemas. Según Zeithaml et al., (2018), la atención al cliente en los servicios públicos implica empatía, responsabilidad, y fiabilidad, lo cual influye directamente en la evaluación global del servicio. Además, Chávez y Cárdenas (2021) afirman que la atención personalizada y la disposición del servidor público son aspectos claves para que el ciudadano perciba que se respeta su tiempo y necesidad, lo cual refuerza la confianza en la institución.

- Dimensión 2: Factor tiempo de espera. El tiempo que los usuarios deben esperar para ser atendidos es un componente esencial en la percepción de eficiencia del servicio público. Un tiempo de espera excesivo puede generar frustración, estrés y reducir significativamente la satisfacción, incluso si el resultado final del servicio es positivo. Kotler y Keller (2016) destacan que el tiempo de espera influye directamente en la experiencia del usuario, ya que es una variable que afecta tanto la eficiencia percibida como el valor del servicio. En el contexto público, Herrera y Villanueva (2020) sostienen que la reducción del tiempo de espera es un indicador de modernización administrativa, y que su optimización está relacionada con la implementación de procesos automatizados o atención digital.
- Dimensión 3: Equipamiento de infraestructura. La infraestructura física, tecnológica y organizativa influye significativamente en la percepción de calidad del servicio, especialmente en contextos municipales donde los trámites requieren instalaciones adecuadas, señalización clara, mobiliario, equipos tecnológicos, accesibilidad y limpieza. Parasuraman et al. (1991) definen el entorno tangible del servicio como uno de los cinco componentes del modelo SERVQUAL, y argumentan que los elementos físicos y tecnológicos crean una primera impresión que puede condicionar la evaluación general del usuario. García y Muñoz (2022), por su parte, subrayan que una infraestructura moderna, funcional y accesible genera confianza, facilita el proceso de atención y permite brindar un servicio oportuno y ordenado.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1 Licencia de Conducir de vehículo menor**

La licencia de conducir es un documento indispensable con vigencia determinada por la autoridad competente. Por lo tanto, los conductores deben renovar su licencia de manera periódica y demostrar que siguen cumpliendo con los requisitos necesarios para seguir conduciendo de manera segura. Para obtener una licencia de conducir, el solicitante debe cumplir con ciertos requisitos, como tener una edad mínima determinada por la ley, presentar una identificación oficial, aprobar un examen teórico y práctico, y demostrar conocimientos básicos sobre las normas de tránsito y seguridad vial (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2016).

También es importante destacar que la obtención de una licencia de conducir no constituye un derecho automático, sino una autorización administrativa que se concede únicamente a aquellas personas que demuestran cumplir con los requisitos establecidos, incluyendo las habilidades necesarias para conducir de manera segura, responsable y conforme a las normas vigentes. En ese sentido, la licencia representa una responsabilidad legal y social, más que un simple trámite. (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2016).

### **2.3.2 Centro de evaluación**

El centro de evaluación es un lugar crucial para llevar a cabo procesos de evaluación de manera efectiva y eficiente. En este espacio se llevan a cabo distintas pruebas y exámenes que permiten medir el nivel de conocimiento y habilidades de los evaluados. La importancia del centro de evaluación radica en su capacidad para ofrecer un ambiente adecuado y controlado, que permita a los evaluados concentrarse en la prueba sin distracciones externas. Además, el centro cuenta con personal capacitado y experimentado en la administración de exámenes y pruebas, lo que garantiza la calidad y confiabilidad de los resultados (Congreso de la República del Perú, 2013a).

### **2.3.3 Circuito de manejo**

El circuito de manejo es una prueba diseñada para evaluar las habilidades y destrezas de los conductores. Consiste en un recorrido específico que simula diferentes situaciones de tráfico y exige el dominio de técnicas de conducción segura. Este circuito se utiliza tanto en la formación de nuevos conductores como en la evaluación y recategorización de Licencias. Su objetivo principal es garantizar que los postulantes tengan las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos de la conducción en la vía pública (Ponce Solé, 1993).

El circuito de manejo de moto se compone de una serie de maniobras que ponen a prueba la capacidad del conductor para controlar su motocicleta en diferentes situaciones. Entre las maniobras más comunes se encuentran el slalom, el frenado de emergencia, el cambio de carril y la realización de giros en espacios reducidos. De esta manera el circuito de manejo es una herramienta fundamental para evaluar las habilidades y destrezas de los conductores. Su realización permite garantizar que los postulantes cuenten con las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos de la conducción en la vía pública.

#### **2.3.4 Examen de conocimiento**

El examen de conocimiento es una evaluación que se realiza con el objetivo de medir el nivel de comprensión y habilidades de un individuo en un área específica. Es importante destacar que el examen de conocimiento no solo evalúa la capacidad de memorización del individuo, sino también su capacidad de análisis y razonamiento. Por ello, es fundamental que las preguntas sean diseñadas de tal manera que permitan al postulante demostrar su comprensión profunda del tema (Tejeda & Palafox, 2021).

Este examen de conocimiento es una herramienta valiosa para evaluar el nivel de conocimiento y habilidades de un individuo en un área específica, en este caso sobre normas de tránsito. Para que sea efectivo, es necesario diseñarlo cuidadosamente y asegurarse de que las condiciones sean óptimas para la realización óptima.

#### **2.3.5 Examen de Manejo**

El examen de manejo es una evaluación crucial para los que desean conducir estos vehículos en las calles y carreteras. Este examen se realiza con el fin de garantizar que

los conductores tengan las habilidades necesarias para manejar con seguridad y responsabilidad. Es fundamental prepararse adecuadamente para este examen y estar informado sobre los requisitos específicos. Con la práctica y el conocimiento adecuados, cualquier conductor puede superar con éxito este examen y disfrutar de la experiencia de conducir un vehículo (Congreso de la República del Perú, 2013b).

### **2.3.6 Calidad**

La calidad es un concepto que se refiere al grado de excelencia de un producto, servicio, proceso o experiencia, y se evalúa en función de la satisfacción del cliente y la conformidad con estándares o especificaciones establecidos. Incluye aspectos como durabilidad, fiabilidad, eficacia, seguridad y satisfacción del usuario, y es fundamental en la gestión empresarial para garantizar la satisfacción de los clientes y la competitividad en el (Puertos del Estado, n.d.).

### **2.3.7 Satisfacción**

La satisfacción se refiere al estado de contento, complacencia o cumplimiento que experimenta una persona en relación con algo. En general, la satisfacción está vinculada a la sensación de haber alcanzado o superado las expectativas, necesidades o deseos. En el contexto empresarial, la satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad de un producto o servicio, y se mide a través de la evaluación de la percepción y experiencia del cliente con respecto a la empresa. La satisfacción también puede aplicarse a otros aspectos de la vida, como las relaciones personales o el logro de metas individuales (Zárraga et al., 2018).

### **2.3.8 Equipos de infraestructura**

Los equipos de infraestructura se refieren a los componentes físicos, tecnológicos y humanos necesarios para mantener en funcionamiento la infraestructura de una organización. Estos equipos suelen incluir hardware, software, redes de comunicación, sistemas de almacenamiento de datos, servidores, dispositivos de seguridad, entre otros elementos. Su función principal es garantizar que la infraestructura tecnológica de una empresa sea confiable, segura y eficiente para soportar las operaciones comerciales. Los

equipos de infraestructura también pueden abarcar al personal especializado encargado de su gestión, mantenimiento y actualización para asegurar su correcto funcionamiento y adaptación a las necesidades cambiantes de la organización (MTC, 2022).

### **2.3.9 Usuarios**

El presente termino se refiere a la persona que utiliza, tramita o requiere un servicio particular para obtener información (MTC, 2022).

### **2.3.10 Conductor de vehículo**

Son personas que manejan vehículos cotizados, por lo que es importante que los conductores cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para garantizar la seguridad de ellos mismos y de los demás usuarios de la vía, es fundamental que respeten las normas de tránsito y mantengan una actitud responsable al volante. (Dirección General de Tráfico, 2020).

Además, es recomendable que realicen revisiones periódicas a sus vehículos y que estén al tanto de las condiciones climáticas y de la infraestructura vial para adaptar su conducción a cada situación. De esta manera un conductor implica tener un compromiso con la seguridad y la responsabilidad en la vía pública (Dirección General de Tráfico, 2020).

### **2.3.11 Vehículo automotor menor**

Un vehículo automotor menor es aquel que tiene un peso bruto vehicular (PBV) inferior a cierto límite establecido por la legislación vigente. Estos vehículos, también conocidos como vehículos livianos, están diseñados para transportar cargas más pequeñas y tienen una capacidad de carga limitada en comparación con los vehículos de mayor tamaño, estos vehículos son utilizados para una amplia gama de actividades, tanto comerciales como recreativas. Entre los ejemplos más comunes se encuentran las motos lineales, moto toritos y moto cargas (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2016).

Es importante tener en cuenta que, a pesar de su tamaño reducido, los vehículos automotores menores deben cumplir con las regulaciones de seguridad y estar debidamente registrados y asegurados. Además, los conductores deben tener una licencia de conducir válida y cumplir con todas las normas de tránsito aplicables.

### **2.3.12 Seguridad vial**

La seguridad vial se refiere a las medidas y acciones tomadas para prevenir accidentes de tráfico y proteger la vida y la integridad física de las personas en las vías de circulación. Incluye aspectos como el diseño adecuado de las carreteras, la señalización vial, el cumplimiento de las normas de tráfico, el uso correcto del cinturón de seguridad y otros dispositivos de protección, así como la educación y concienciación de los conductores y peatones sobre buenas prácticas viales. El objetivo principal es reducir la cantidad de accidentes y minimizar sus consecuencias (Cabezas Canales, 2021).

## **2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané está determinada significativamente por la calidad de atención del personal, la eficiencia administrativa y la infraestructura disponible, factores que inciden directamente en la mejora y optimización del servicio.

### **2.4.1 Hipótesis Específicas**

- La calidad de atención y el trato del personal influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.
- Los tiempos de espera y la eficiencia administrativa impactan directamente en la percepción de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencia de conducir clase B.
- La infraestructura disponible y la claridad de la información proporcionada afectan significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios durante el

proceso de obtención de licencias de conducir clase B.

## **2.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN/ CATEGORÍAS**

Las variables de investigación son elementos cruciales en cualquier estudio científico o experimental, ya que permiten medir y analizar los fenómenos de interés. Teniendo en cuenta que el presente estudio es de carácter cuantitativo se ha considerado las siguientes dos variables

### **2.5.1 Variable independiente: Factores clave o determinantes**

Los factores determinantes de la satisfacción del usuario se definen como aquellos aspectos del servicio que inciden de forma significativa en la percepción de calidad, y cuyo mejoramiento puede aumentar notablemente el nivel de satisfacción (Zeithaml et al., 2014).

- **Factor atención:** Se refiere a la calidad del trato que reciben los usuarios por parte del personal, incluyendo la amabilidad, cortesía, disposición para ayudar y claridad en la comunicación. La atención al cliente implica todos los esfuerzos del personal para satisfacer al usuario mediante un trato respetuoso, personalizado y eficiente, lo que repercute directamente en su percepción de calidad (Kotler & Keller, 2016).
- **Tiempo de espera:** Esta dimensión hace referencia al tiempo transcurrido desde que el usuario inicia el trámite hasta que es atendido o evaluado, considerando tanto la percepción del tiempo como su duración real. El tiempo de espera es una variable crítica en la satisfacción del cliente, ya que influye en su percepción de eficiencia y puede generar frustración si se prolonga más de lo esperado (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).
- **Equipamiento de infraestructura:** Hace referencia al estado y disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos y logísticos del entorno donde se ofrece el servicio (por ejemplo: mobiliario, señalización, limpieza, sistemas informáticos). La infraestructura física del servicio, incluyendo equipamiento y tecnología, constituye un elemento esencial en la evaluación de la calidad percibida, pues transmite confianza, comodidad y profesionalismo (Grönroos,

2008).

Por lo que, la variable dependiente de este estudio es la satisfacción general que experimentan los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. La cual se evaluó mediante un cuestionario que consta de un conjunto de preguntas diseñadas utilizando una escala de Likert que está compuesta por tres puntos, donde: (1) en desacuerdo, (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (3) de acuerdo.

### **2.5.2 Variable 2: Satisfacción del usuario**

La variable independiente, es un componente esencial en la investigación que se utiliza para explorar relaciones de causa y efecto, lo cual es fundamental para el diseño experimental y el análisis de datos ya que influye en los resultados de un estudio y permite la identificación de relaciones causales entre las diferentes variables analizadas.

La variable independiente se ajusta con el fin de estudiar cómo su variación influye en la variable dependiente de manera controlada, donde se puede establecer conexiones significativas y extraer conclusiones válidas sobre como ciertos factores determinantes afectan en la satisfacción de otros usuarios.

La presente investigación examinará cuál de los factores de calidad de atención, el tiempo de espera y las instalaciones de infraestructura, determinan la satisfacción del usuario al momento de obtener su licencia de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Enfoque de investigación**

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por el uso de métodos estadísticos para recopilar, analizar e interpretar datos numéricos. Este enfoque permite medir de manera objetiva la relación entre variables y verificar hipótesis a partir de evidencias empíricas. En este estudio, se aplicaron instrumentos estructurados para recolectar datos sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, los cuales fueron procesados y analizados con técnicas estadísticas, con el fin de obtener resultados medibles y confiables.

##### **3.1.2 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica o fundamental, ya que su finalidad principal fue ampliar el conocimiento existente sobre los factores que determinan la satisfacción del usuario en procesos administrativos, como la obtención de licencias de conducir. Según Hernández et al. (2014), este tipo de estudio no busca necesariamente una aplicación inmediata, sino que contribuye al desarrollo de teorías y modelos explicativos. En este caso, la investigación permite comprender mejor las variables que influyen en la percepción del servicio público en un contexto local específico.

##### **3.1.3 Alcance de la investigación**

El estudio tuvo un alcance descriptivo-correlacional. En la primera etapa, se describieron las características de las variables principales: calidad del servicio, tiempos de atención, infraestructura e información brindada. Posteriormente, se analizó el nivel de relación existente entre estas variables y la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de alcance no solo permite describir fenómenos y sus características, sino también establecer relaciones estadísticas entre ellos, sin llegar a determinar una causalidad directa.

### **3.1.4 Diseño de investigación**

Se utilizó un diseño no experimental, de tipo correlacional causal, ya que no se manipularon las variables, sino que se observaron tal como ocurrieron en su contexto natural. Este diseño es adecuado cuando se busca explorar relaciones entre variables sin intervenir en el entorno ni modificar condiciones preexistentes. Como señalan Hernández et al. (2014), en este tipo de diseño se analizan los fenómenos en su realidad, y se busca determinar si una variable puede prever el comportamiento de otra mediante análisis estadísticos, como la regresión lineal. Si bien no se puede afirmar causalidad con total certeza, este diseño permite inferencias sobre posibles efectos o influencias entre variables.

### **3.2. ÁMBITO DE ESTUDIO**

Esta investigación se desarrolló en la Provincia de Huancané, ubicada en el departamento de Puno, al sur del Perú. Geográficamente, limita al norte con la Provincia de San Antonio de Putina, al este con el Estado Plurinacional de Bolivia, al sur con la Provincia de Moho y al oeste con la Provincia de San Román.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para Klinger (2024), la población de estudio en una investigación está constituida por el conjunto de unidades de análisis a las cuales se pretende generalizar los resultados y conclusiones del estudio. Esta población puede estar compuesta por diferentes tipos de elementos, tales como individuos, hogares, comunidades, parcelas agrícolas, productos manufacturados, instituciones financieras, entre otros, dependiendo del objeto de investigación, donde la muestra corresponde a un subconjunto de unidades estadísticas tomadas de la población mediante un procedimiento de muestreo probabilístico y que serán evaluadas o encuestadas durante la investigación. La relación entre muestra y población se establece a través del proceso de muestreo, que define la manera en que dichas unidades son seleccionadas.

Para la selección de la muestra del presente estudio lo realizó por medio del muestreo no probabilístico, debido a la facilidad de acceso, el criterio del autor y la reducción del

tiempo y el costo. Desde esta perspectiva la muestra estuvo constituida por 105 usuarios que obtuvieron su licencia clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Según Martínez (2012) en el muestreo no probabilístico, la muestra puede tener cualquier tamaño y los elementos se eligen según el criterio o juicio del investigador respecto a la población. Cuando esta es homogénea, la representatividad de la muestra puede considerarse aceptable. Sin embargo, en la mayoría de los casos, las unidades se seleccionan de manera arbitraria, por conveniencia, de forma voluntaria o mediante cuotas, como ocurre en las encuestas de opinión.

En ciertos casos, la recolección de información de una población a partir de una muestra se llevó a cabo sin aplicar métodos aleatorios ni disponer de marcos de muestreo, ya sea por la falta de estos o por la dificultad de elaborarlos. Este tipo de muestreo no probabilístico solo resulta útil cuando la muestra logra un nivel aceptable de representatividad, lo cual suele darse en poblaciones con un alto grado de homogeneidad. No obstante, en estos diseños no es posible aplicar la teoría de la probabilidad para otorgar objetividad a las conclusiones alcanzadas (Klinger, 2024).

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

**Donde:**

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

**Cálculo de la muestra:**

N= 1023

Z= 1,96 (95% de confianza)

e= 0.05 (5% de error)

p= 0.5

q= 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{1023 \cdot (1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5)}{(0.05)^2(4075 - 1) + (1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

La muestra estuvo compuesta por 105 usuarios que obtuvieron su licencia de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.

### **3.4. RECOLECCIÓN DE DATOS**

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta y, como instrumento de recolección de datos el cuestionario. De acuerdo con Huairé-Inacio et al., (2022), Las técnicas son los procedimientos y métodos que el investigador utiliza para acceder y recopilar la información necesaria para responder al problema de estudio. En contraste, los instrumentos son los medios concretos, recursos o herramientas empleadas para obtener, registrar y sistematizar dicha información, a través de la aplicación práctica de una técnica específica.

Para Yuni y Urbano (2020), La encuesta es una técnica de recolección de datos que se basa en la interrogación directa a personas con el objetivo de obtener información relevante sobre el área de estudio; para ello se utiliza el cuestionario, un instrumento estructurado que contiene un conjunto de preguntas diseñadas y organizadas previamente, cuyo propósito es recopilar datos de forma sistemática y ordenada acerca de las características, comportamientos, opiniones, actitudes y percepciones de los participantes en relación con el tema investigado, facilitando así un análisis preciso y coherente dentro del marco de la investigación.

### **3.5. ANÁLISIS DE DATOS**

Para la presente investigación, la recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, diseñado bajo la modalidad de encuesta, compuesto por un total de 31 preguntas cuidadosamente elaboradas para abordar los aspectos clave del proceso de obtención de licencias de conducir clase B. Este instrumento fue previamente validado y sometido a pruebas de confiabilidad, lo que garantizó su pertinencia, consistencia y adecuación para los objetivos del estudio.

La información fue recopilada a partir de una muestra representativa de usuarios que han obtenido su licencia de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. Cada encuestado respondió de manera individual, permitiendo así obtener datos objetivos y precisos sobre su nivel de satisfacción y percepción respecto a la calidad del servicio recibido.

Considerando el enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño correlacional-causal, la encuesta facilitó la obtención de datos cuantificables que fueron procesados y analizados con rigor estadístico. En primera instancia, se aplicó la prueba de normalidad para determinar la distribución de las variables estudiadas. Posteriormente, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para identificar el grado y la dirección de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Finalmente, se llevó a cabo un análisis de regresión lineal con el objetivo de determinar la influencia específica y cuantificable que ejercen los diferentes factores evaluados sobre el nivel de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B. Este análisis permitió identificar cuáles variables tienen un mayor impacto en la percepción general del servicio y en qué medida contribuyen a explicar las variaciones en la satisfacción manifestada por los usuarios.

Para garantizar la rigurosidad y confiabilidad de los resultados, todo el procesamiento y análisis estadístico se realizó utilizando los programas especializados Excel 2019 y SPSS versión 27, herramientas ampliamente reconocidas en el ámbito académico y profesional por su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos y aplicar técnicas estadísticas avanzadas. La utilización de este software permitió llevar a cabo pruebas estadísticas con precisión, validar los supuestos del modelo de regresión y obtener resultados robustos que sustentan las conclusiones del estudio. De esta manera, se asegura que los hallazgos no solo sean válidos desde el punto de vista metodológico, sino también aplicables para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad del servicio municipal.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Descripción de las características sociodemográficas

**Tabla 1**

*Características sociodemográficas de los usuarios para la obtención de licencia de conducir Clase B*

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad</b>		
18 – 23 años	20	19%
24 – 29 años	30	29%
30 – 35 años	30	29%
36 – más años	25	24%
Total	105	100,0
<b>Sexo</b>		
Femenino	9	8,6%
Masculino	91	94,4%
Total	105	100,0

*Nota.* Elaborado en base a datos recogidos mediante encuesta en campo.

En la Tabla 1 se observa que la mayoría de los encuestados se encuentra en el rango de 24 a 35 años, que en conjunto representa el 58% del total (29% entre 24–29 años y 29% entre 30–35 años), lo que indica una población predominantemente joven-adulta. Un 24% de los participantes tiene 36 años o más, mientras que el 19% corresponde al grupo de 18 a 23 años, evidenciando una menor participación de los más jóvenes. Respecto al sexo, se aprecia una clara predominancia del género masculino, que constituye el 94,4% de los encuestados, frente al 8,6% de mujeres. Este resultado indica que el proceso de obtención de licencias de conducir es realizado mayoritariamente por varones, lo cual podría estar asociado a factores culturales, laborales o relacionados con patrones de movilidad, que tradicionalmente asignan un rol más activo en la conducción a los hombres.

#### 4.1.2. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Medidas de tendencia central*

		Factores clave	Satisfacción del usuario
N	Válido	105	105
	Perdidos	0	0
Media		32,03	37,60
Mediana		31,00	38,00
Moda		28	30
Desv. Desviación		6,842	7,534
Varianza		46,816	56,762
Rango		28	29
Mínimo		20	24
Máximo		48	53

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

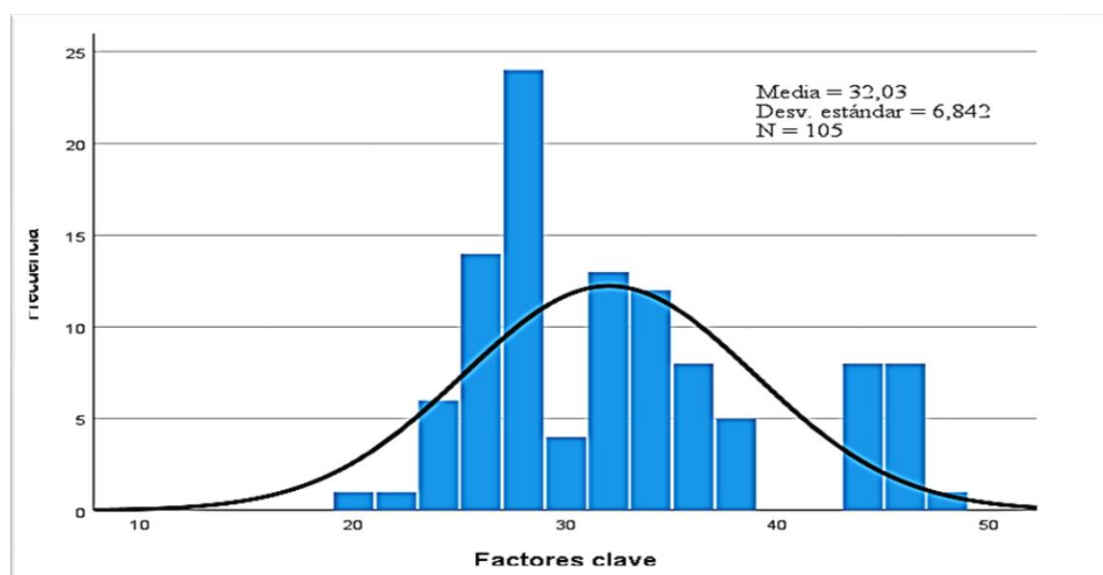
La Tabla 2 presenta las medidas de tendencia central de una muestra de 105 usuarios, mostrando que tanto los factores que determinan la satisfacción como la satisfacción misma presentan distribuciones similares, aunque con ligeras diferencias en dispersión y tendencia. La media de los factores clave es de 32,03, mientras que la satisfacción del usuario registra una media más alta, de 37,60, lo que indica que, en promedio, los usuarios perciben su satisfacción en un nivel superior al evaluado en los factores específicos del proceso. Esta diferencia también se refleja en las medianas, con valores de 31 para los factores y 38 para la satisfacción, confirmando la tendencia observada en las medias. Estos resultados sugieren que, aunque los aspectos evaluados influyen en la percepción del servicio, la satisfacción general puede estar siendo impactada por otros elementos adicionales que contribuyen positivamente a la experiencia del usuario.

En cuanto a la variabilidad, la desviación estándar es mayor en la satisfacción (7,534) que en los factores clave (6,842), lo que indica mayor dispersión en las percepciones de satisfacción. Finalmente, los valores mínimos y máximos muestran un rango amplio en ambas variables, con una ligera mayor amplitud en satisfacción (rango de 29) que en factores clave (rango de 28), evidenciando variedad de experiencias entre los usuarios

evaluados. Esta información cuantitativa refuerza la necesidad de mejorar consistentemente los factores clave del proceso para lograr una satisfacción más uniforme.

### Figura 1

*Histograma de los factores clave*



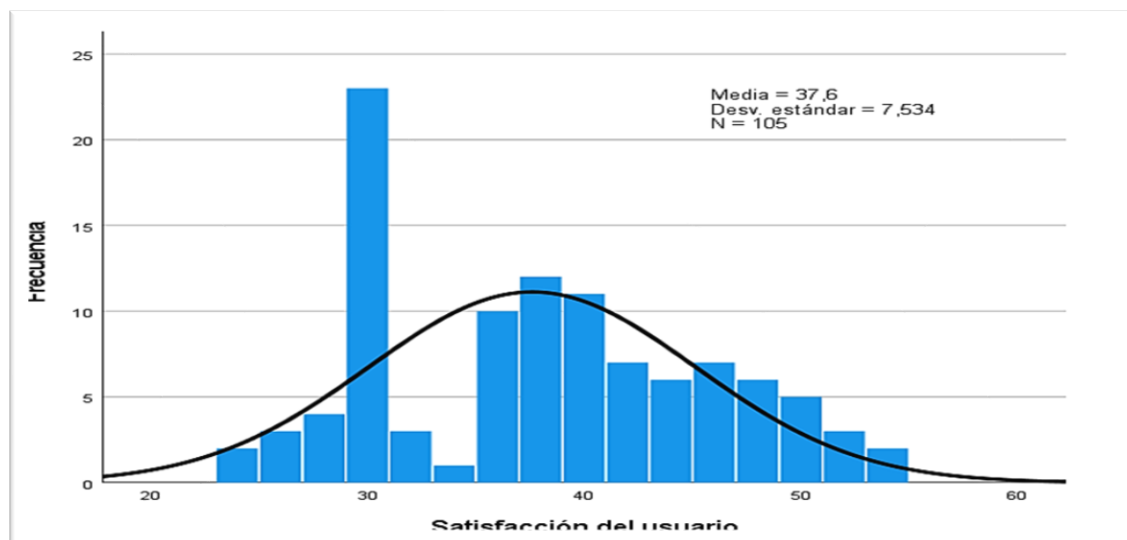
*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

En la figura 1 se observa el histograma de los factores clave que determinan (puntajes totales de atención, tiempo de espera y equipamiento), mostrando una distribución con un sesgo leve hacia la derecha. Este sesgo sugiere una mayor concentración de valores por debajo de la media (32.03), con mediana y media idénticas, lo que indica una simetría relativa a pesar de los extremos. La desviación estándar de 6.842 refleja una dispersión moderada, con un rango de 20 a 48 (N = 105). La mayoría de los usuarios perciben los factores clave en el rango 'Medio' (31-42), con una concentración notable entre 25 y 35, aunque existen casos extremos en niveles bajos (20) y altos (48), lo que podría indicar variabilidad en las experiencias, posiblemente relacionada con diferencias en atención, tiempos de espera o calidad del equipamiento entre centros de licencias. Además, la presencia de valores atípicos en los extremos sugiere que algunos usuarios enfrentan condiciones significativamente mejores o peores, lo que podría justificar un análisis más profundo de factores específicos como la ubicación geográfica o el horario de atención. Finalmente, la distribución aproximada a una curva normal (con el ajuste del histograma) podría usarse para estimar percentiles, como que aproximadamente el 68% de las

percepciones caen dentro de un intervalo de 25.19 a 38.87 (media  $\pm$  una desviación estándar).

## Figura 2

*Histograma del nivel de satisfacción del usuario*



*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

En la Figura 2 se observa el histograma de la satisfacción del usuario muestra una distribución con un sesgo leve hacia la izquierda, lo que sugiere una mayor concentración de puntajes por encima de la media (37.6), con menos valores en los rangos más bajos. La media de 37.6, junto con una desviación estándar de 7.534 y un tamaño de muestra de 105, indica una dispersión moderada, con puntajes que oscilan entre 24 y 53. La mayoría de los usuarios reportan una satisfacción en el rango 'Medio' (31-42), con un pico notable entre 35 y 40, reflejando una percepción predominantemente moderada.

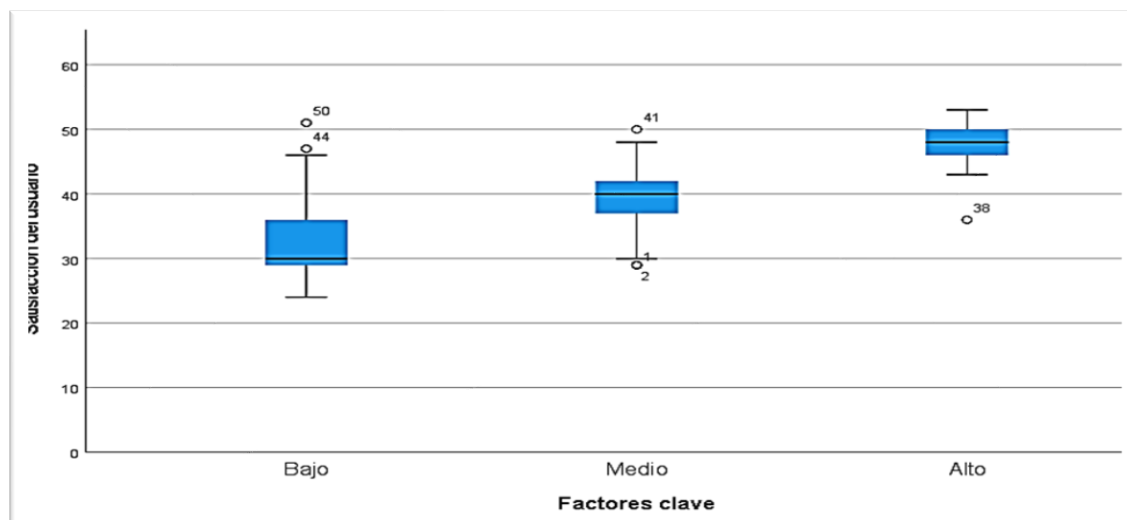
Los extremos, como los puntajes bajos de 24 y los altos de 53, son menos frecuentes, lo que sugiere variabilidad en las experiencias individuales, posiblemente influenciada por factores como la calidad del servicio o el trato recibido. Además, la simetría relativa de la curva ajustada permite estimar que alrededor del 68% de las percepciones caen dentro del intervalo de 30.07 a 45.13 (media  $\pm$  una desviación estándar), destacando una tendencia central sólida.

Esta variabilidad podría justificar un análisis más detallado de subgrupos, como

diferencias por edad o tipo de trámite, para alinear mejor los resultados con los factores clave del histograma anterior.

### Figura 3

*Diagrama de cajas agrupados de satisfacción del usuario por factores clave*



*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

Según la Figura 3, el diagrama de cajas evidencia que la satisfacción de los usuarios varía según el nivel de los factores clave (bajo, medio y alto), observándose una relación directa entre ambos. A menor nivel de factores, la satisfacción es baja y dispersa, con una mediana alrededor de 44 y un rango intercuartílico amplio (30-50), aunque con algunos casos aislados de alta satisfacción (valores atípicos superiores), sugiriendo experiencias muy positivas.

En el nivel medio, la satisfacción mejora y se vuelve más consistente, con una mediana de 41 y un rango más estrecho (39-43), reflejando una percepción más estable. Finalmente, cuando los factores clave se perciben como altos, la satisfacción alcanza su mayor nivel, con una mediana de 38 y un IQR de 35-41, mostrando una distribución más homogénea y un valor atípico superior cerca de 50, lo que indica una experiencia positiva generalizada entre los usuarios.

Esta tendencia sugiere que la mejora en los factores clave, como la atención al usuario, el tiempo de espera y el equipamiento, podría estar relacionada con una disminución en la variabilidad de la satisfacción entre los usuarios. Es decir, al optimizar estos aspectos, no

solo se eleva el nivel promedio de satisfacción, sino que también se logra una experiencia más uniforme y consistente. Esto coincide con los patrones observados en los histogramas anteriores, donde una mejoría en estos factores se asocia con una mayor concentración de usuarios satisfechos.

## Resultados descriptivos

**Tabla 3**

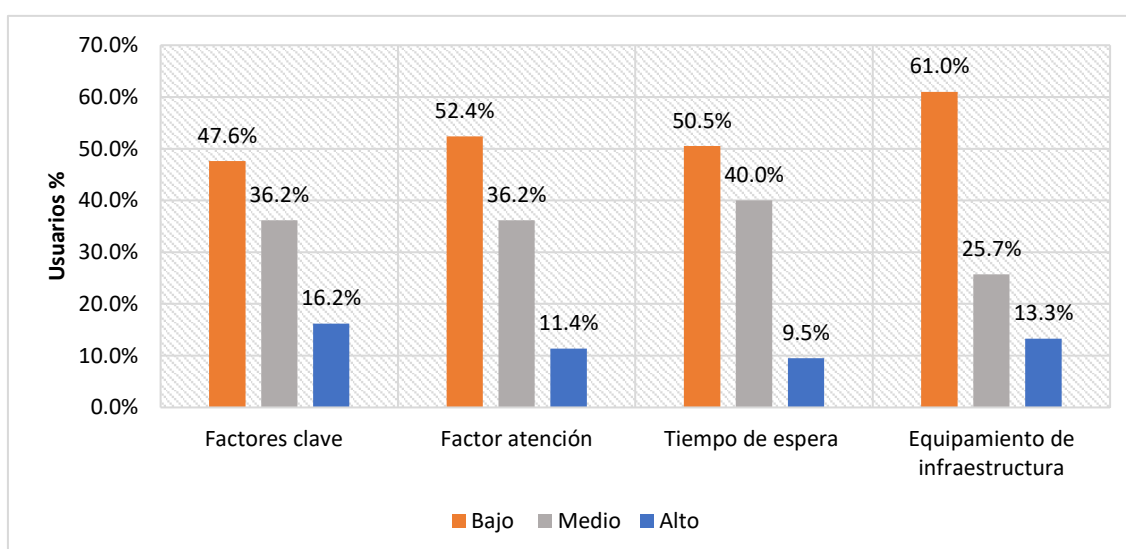
*Factores de satisfacción del usuario y sus dimensiones*

	Factores		Factor atención		Tiempo de espera		Equipamiento de infraestructura	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Bajo	50	47.6%	55	52.4%	53	50.5%	64	61.0%
Medio	38	36.2%	38	36.2%	42	40.0%	27	25.7%
Alto	17	16.2%	12	11.4%	10	9.5%	14	13.3%
Total	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

**Figura 4**

*Factores clave de la satisfacción del usuario y sus dimensiones*



*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

La Tabla 3 presenta los resultados relacionados con los factores clave que determinan la satisfacción del usuario y sus respectivas dimensiones. En cuanto a los factores clave en

su conjunto, se observa que el 47.6% de los usuarios perciben estos factores en un nivel bajo, mientras que el 36.2% los evalúa en un nivel medio y solo el 16.2% los considera en un nivel alto. Estos datos indican que, en términos generales, la percepción de los usuarios sobre los factores que influyen en su satisfacción es mayoritariamente baja a media.

En cuanto al factor atención, el 52.4% de los usuarios lo califican como bajo, el 36.2% como medio y solo el 11.4% como alto, evidenciando una percepción mayoritariamente desfavorable en este aspecto. Por su parte, respecto al tiempo de espera, el 50.5% lo perciben como bajo, el 40.0% como medio y apenas el 9.5% como alto, lo que también refleja una valoración predominantemente baja por parte de los usuarios.

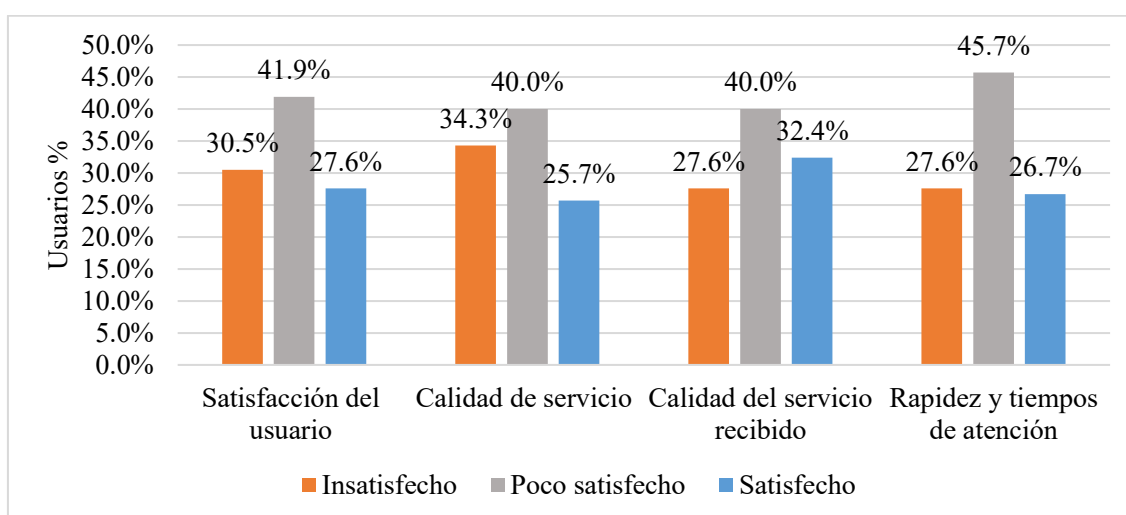
En cuanto al equipamiento de infraestructura, el 61.0% de los usuarios lo califican como bajo, el 25.7% como medio, y solo el 13.3% como alto. Este factor presenta la percepción más negativa entre los evaluados, dado que más de la mitad de los usuarios consideran que la infraestructura es insuficiente para satisfacer adecuadamente sus necesidades durante el proceso.

De acuerdo Calla et al., (2023), Los entornos, las instalaciones y los canales de comunicación constituyen algunos de los elementos tangibles que influyen directamente en la satisfacción del usuario. Además, la confiabilidad representa un factor fundamental, ya que está vinculada tanto a la capacidad de la entidad para prestar el servicio de manera adecuada como a su capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente, lo que facilita una colaboración efectiva y mejora la eficacia del servicio. En este mismo sentido, la seguridad se destaca como otro aspecto crucial, ya que genera confianza en el trabajo realizado y permite evaluar el nivel de credibilidad que la institución posee frente a sus usuarios.

**Tabla 4***Resultados del nivel de satisfacción y sus dimensiones*

	Satisfacción del usuario		Calidad de servicio		Trato y atención del personal		Rapidez y tiempos de atención	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Insatisfecho	32	30.5%	36	34.3%	29	27.6%	29	27.6%
Poco satisfecho	44	41.9%	42	40.0%	42	40.0%	48	45.7%
Satisfecho	29	27.6%	27	25.7%	34	32.4%	28	26.7%
Total	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

**Figura 5***Nivel de satisfacción y sus dimensiones*

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

La Tabla 4: Muestra los resultados del nivel de satisfacción y sus dimensiones presenta la distribución de los niveles de satisfacción del usuario y sus dimensiones (calidad de servicio, trato y atención del personal, rapidez y tiempos de atención) en una muestra de 105 usuarios.

Donde en la variable satisfacción del usuario (total): El 30.5% de los usuarios están insatisfechos, 41.9% poco satisfechos, y 27.6% satisfechos, indicando que la mayoría percibe un nivel de satisfacción moderado a bajo.

Con relación a la calidad de servicio: El 34.3% de los usuarios están insatisfechos, 40.0% poco satisfechos, y 25.7% satisfechos, mostrando una percepción predominantemente negativa a moderada.

Según el trato y atención del personal: El 27.6% están insatisfechos, 40.0% poco satisfechos, y 32.4% satisfechos, reflejando una distribución similar, con un leve aumento en la satisfacción.

Con relación a la rapidez y tiempos de atención: El 27.6% están insatisfechos, 45.7% poco satisfechos, y 26.7% satisfechos, destacando que la mayoría percibe la rapidez como insuficiente o apenas aceptable.

Para Bendezú et al., (2022), desde una perspectiva amplia, el objetivo principal de cualquier organización es maximizar la calidad del servicio mediante la implementación de estrategias que conduzcan al mejor servicio posible y repercutan en la satisfacción de quienes lo utilizan. La inversión económica que realizan las administraciones públicas es esencial en el sector público, ya que la provisión de equipos tecnológicos, materiales, suministros y artículos personales responde al número de usuarios que solicitan cualquier servicio que la organización presta.

#### 4.1.3. Resultados de la estadística inferencial

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores clave	,160	105	,000
Factor atención	,172	105	,000
Tiempo de espera	,130	105	,000
Equipamiento de infraestructura	,193	105	,000
Satisfacción del usuario	,148	105	,000

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

La prueba de Kolmogórov-Smirnov aplicada a las variables factores clave y satisfacción indica que ambas no siguen una distribución normal ( $p < 0.05$ ), debido al tipo de escala utilizada (Likert) y a la presencia de valores atípicos. Esta falta de normalidad sugiere emplear pruebas estadísticas no paramétricas en los análisis. No obstante, dado el tamaño de la muestra ( $n = 105$ ), se pueden aplicar técnicas como la regresión lineal, siempre que se verifiquen otros supuestos estadísticos.

**Tabla 6**

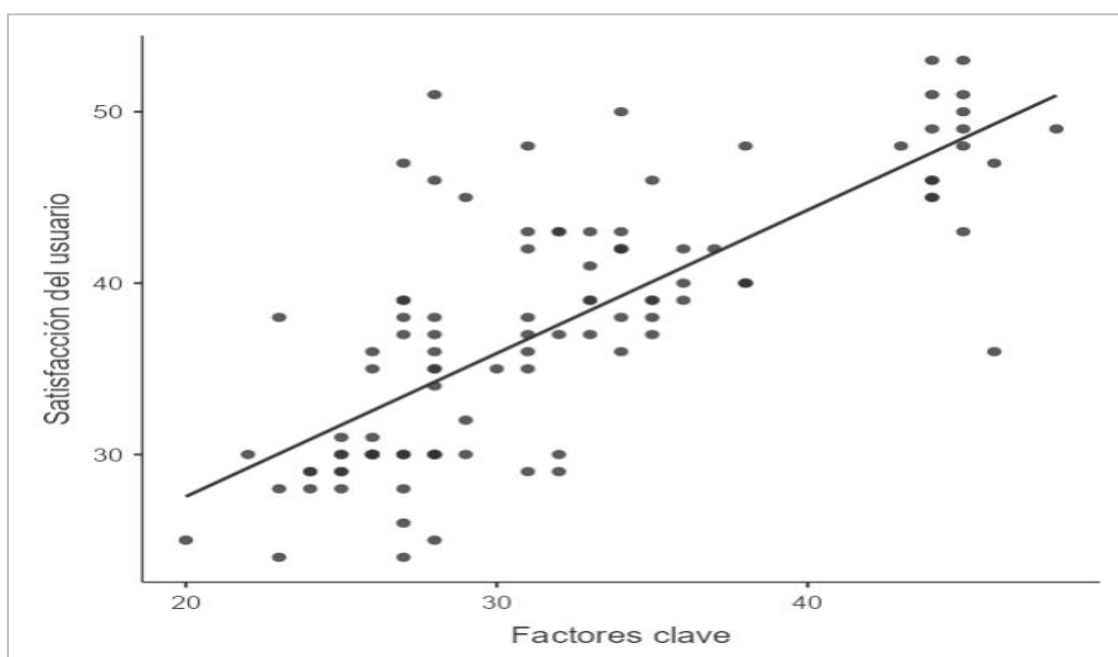
*Correlación entre factores clave y satisfacción del usuario*

		Satisfacción de los usuarios
Factores clave	Rho de Spearman	0.770
	Gl	103
	valor p	< .001
	N	105

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

**Figura 6**

*Gráfico de dispersión de los factores clave y satisfacción del usuario*



*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

Según los resultados de la tabla 6: Existe una correlación fuerte y positiva entre los factores clave y la satisfacción del usuario ( $r \approx 0.759$ ,  $p < 0.001$ ), lo que sugiere que una mejor percepción de los factores clave (atención, tiempo de espera, equipamiento) está asociada con una mayor satisfacción. Esto apoya la hipótesis de la tesis y justifica un análisis causal mediante regresión. De acuerdo al gráfico de dispersión muestra una correlación positiva entre los "Factores clave" y la "Satisfacción del usuario": a mayor valor de los factores clave, mayor es la satisfacción. Sin embargo, la dispersión de los puntos indica variabilidad, sugiriendo que otros factores también influyen en la satisfacción.

De acuerdo a Burguete et al., (2010), la percepción de la calidad funcional en los entes locales depende en gran medida del desempeño del personal. Factores como el conocimiento de los procedimientos, la amabilidad y la atención a la situación individual del usuario influyen directamente en su satisfacción. No obstante, los usuarios perciben que aún es necesario mejorar la formación del personal en atención al público y manejo de procedimientos.

### Prueba de regresión lineal

**Tabla 7**

*Resumen de modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,771 <sup>a</sup>	,595	,583	4,865	,595	49,460	3	101	,000

a. Predictores: (Constante), Equipamiento de infraestructura, Tiempo de espera, Factor atención.

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

Interpretación: según la tabla 7 los factores clave explican el 57.7% de la varianza en la satisfacción del usuario, y el modelo es estadísticamente significativo ( $p < 0.001$ ). Esto confirma que los factores clave (como variable combinada) tienen una influencia relevante en la satisfacción, cumpliendo el objetivo general de la tesis.

**Tabla 8***Análisis de varianza (ANOVA)*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3512,374	3	1170,791	49,460	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	2390,826	101	23,672		
	Total	5903,200	104			

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

b. Predictores: (Constante), Equipamiento de infraestructura, Tiempo de espera, Factor atención

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

La Tabla 8 muestra que el modelo de regresión lineal múltiple, con los factores clave (equipamiento de infraestructura, tiempo de espera, y atención) como predictores, explica una parte significativa de la variación en la satisfacción del usuario. La suma de cuadrados de la regresión (3512.374) indica la variación explicada por el modelo, mientras que la suma de cuadrados residual (2390.826) refleja la variación no explicada, sumando un total de 5903.200. Con 3 grados de libertad para la regresión y 101 para el residuo, las medias cuadráticas son 1170.791 y 23.672, respectivamente. El estadístico F de 49.460, con un valor p inferior a 0.001, confirma que el modelo es estadísticamente significativo, lo que sugiere que los factores clave, en conjunto, tienen un impacto real y significativo en la satisfacción del usuario durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.

**Tabla 9***Análisis del coeficiente de regresión*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta				Límite inferior	Límite superior
(Constante)	11,492	2,312			4,970	,000	6,905	16,079
Factor atención	,947	,329	,308		2,878	,005	,294	1,599
Tiempo de espera	,254	,305	,082		,832	,407	-,351	,858
Equipamiento de infraestructura	1,250	,277	,448		4,505	,000	,699	1,800

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

*Nota.* Elaboración propia del investigador, obtenido de los resultados de IBMS SPSS.

La Tabla 9: Análisis del coeficiente de regresión muestra los resultados de una regresión lineal múltiple donde la variable dependiente es la satisfacción del usuario, y los predictores son los factores clave: atención, tiempo de espera y equipamiento de infraestructura. La constante es 11.492 ( $p < 0.001$ ), indicando el valor base de la satisfacción cuando los predictores son cero. El factor atención ( $B = 0.947$ ,  $Beta = 0.308$ ,  $p = 0.005$ ) y el equipamiento de infraestructura ( $B = 1.250$ ,  $Beta = 0.448$ ,  $p < 0.001$ ) tienen un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción, con incrementos de 0.947 y 1.250 unidades por cada unidad de aumento, respectivamente. Sin embargo, el tiempo de espera ( $B = 0.254$ ,  $Beta = 0.082$ ,  $p = 0.407$ ) no muestra un efecto significativo. Esto indica que la atención al usuario y el equipamiento son predictores clave de la satisfacción, ejerciendo una influencia significativa en la percepción general del servicio. Por su parte, el tiempo de espera también afecta la satisfacción, aunque su impacto es menor en comparación con los otros factores. Por lo tanto, mejorar principalmente la atención y el equipamiento podría contribuir de manera más efectiva a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

## 4.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente estudio confirman que existe una relación significativa entre los factores clave (atención al usuario, tiempos de espera e infraestructura) y la

satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. La regresión lineal múltiple evidenció que estos factores explican el 59.5% de la variabilidad de la satisfacción ( $R^2 = 0.595$ ,  $p < 0.001$ ), siendo la atención del personal y el estado de la infraestructura los predictores más relevantes.

Estos resultados coinciden con estudios previos como los de Calle (2024) en la Municipalidad Distrital de Cabanilla, quien también encontró una correlación positiva y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un Rho de Spearman de 0.817, confirmando que una mejora en el servicio tiene impacto directo en la percepción del usuario.

Asimismo, los hallazgos refuerzan el estudio de Reyes (2021) en Ecuador, que señala que una atención eficaz y personalizada, junto con procesos administrativos claros y eficientes, determinan el nivel de satisfacción del usuario. La coherencia entre estos resultados muestra la solidez del marco teórico utilizado, sustentado en el modelo SERVQUAL y la teoría del valor percibido de Zeithaml, donde la percepción de calidad influye directamente en la experiencia y satisfacción del cliente.

En esta misma línea, corrobora con los hallazgos de Toala y Fuentes (2024), quienes a través del análisis con la prueba chi-cuadrado mostró diferencias altamente significativas ( $p < 0.0001$ ) en todos los factores evaluados, destacando atención al cliente, conocimiento del producto, proceso de compras y calidad. Esto indica que la satisfacción del cliente sigue patrones consistentes y no es aleatoria. La atención al cliente resalta como factor clave, aportando una base estadística firme para enfocar estrategias de mejora en dichas áreas.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados validan que la calidad percibida no solo se refiere al producto final (la licencia emitida), sino al proceso completo, incluyendo el trato del personal, la rapidez del servicio y la adecuación de los espacios físicos. Así lo plantea también Parasuraman et al. (1988), quien destaca las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad y capacidad de respuesta como ejes de la calidad del servicio. Por su parte Burguete et al., (2010), señalan que la calidad del servicio, al ser un factor clave de diferenciación, requiere un control riguroso y sistemático que permita identificar

cualquier deficiencia o fallo en su prestación.

De acuerdo con Kotler, la satisfacción del usuario se determina por el grado en que las percepciones del cliente respecto al funcionamiento de un producto o servicio se alinean con sus expectativas. Cuando dicho desempeño iguala o supera lo esperado, el cliente se siente satisfecho; en cambio, si el resultado está por debajo de lo esperado, se genera insatisfacción (Cabrera, 2024).

Para Zárraga et al., (2018), la satisfacción del cliente suele entenderse como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se centra específicamente en ciertos aspectos del mismo, por lo tanto, esta calidad constituye uno de los elementos que conforman la satisfacción.

Por otro lado, al comparar con estudios nacionales como los de Ríos (2019) en la Región Callao y Patricio (2018) en La Libertad, se reafirma que las falencias en infraestructura, la falta de orientación y los largos tiempos de espera son factores comunes que afectan negativamente la experiencia del usuario, incluso cuando el trámite se logra completar.

Kotler y Keller (2016) destacan que el tiempo de espera influye directamente en la experiencia del usuario, ya que es una variable que afecta tanto la eficiencia percibida como el valor del servicio. En el contexto público, otros autores sostienen que la reducción del tiempo de espera es un indicador de modernización administrativa, y que su optimización está relacionada con la implementación de procesos automatizados o atención digital.

En un entorno de constante cambio, la satisfacción del cliente se ha convertido en un elemento esencial para garantizar la permanencia y el desarrollo de las empresas. Ya no basta con ofrecer un buen producto o un precio competitivo; el cliente actual busca experiencias significativas que generen conexión emocional y una atención personalizada que lo motive a preferir una marca sobre otra. Lograr esta satisfacción implica cumplir e incluso superar— las expectativas del cliente, lo cual depende principalmente de dos factores fundamentales: el factor humano y los procesos organizativos (Aletheia Coaching Group, 2025).

La presencia de una media relativamente alta en satisfacción del usuario (37.60) respecto a los factores clave (32.03) sugiere que, aunque existen deficiencias en los aspectos logísticos y de atención, los usuarios valoran el servicio recibido. Esto podría explicarse por las bajas expectativas previas o por el efecto de la necesidad urgente del servicio.

También se identificó que la infraestructura y equipamiento sigue siendo una debilidad crítica. Esto se relaciona con estudios como el de Casanova (2018) en Ecuador, donde la percepción de un espacio inadecuado afectó la evaluación general del servicio, pese a contar con personal capacitado.

Este estudio aporta un modelo explicativo útil para la gestión pública local, demostrando con evidencia empírica que el mejoramiento coordinado de aspectos intangibles (como el trato del personal) y tangibles (como infraestructura) puede elevar significativamente la satisfacción ciudadana. El enfoque aplicado permite a las autoridades identificar con precisión qué elementos priorizar en una estrategia de mejora, superando enfoques genéricos que no consideran las particularidades del contexto local.

Además, se propone como línea de mejora la implementación de un sistema de retroalimentación continua con los usuarios, mediante encuestas digitales y presenciales, que permitirán evaluar en tiempo real la percepción ciudadana y ajustar los servicios conforme a las demandas actuales.

### **Limitaciones**

A pesar de los resultados positivos y las recomendaciones propuestas, es importante reconocer y abordar algunas limitaciones del estudio sobre la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Una primera limitación tiene que ver con el posible sesgo de respuesta, ya que las encuestas fueron aplicadas durante una reunión previa, en presencia y con el apoyo de funcionarios de la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial. Esta situación pudo haber influido en las respuestas de algunos usuarios, quienes, por sentirse observados o por respeto a la autoridad presente.

Asimismo, el estudio se desarrolló durante el año 2025, un periodo en el que las normativas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) fueron modificadas, lo que ocasionó una reducción significativa en la cantidad de postulantes que acudieron a la municipalidad para realizar el trámite de obtención de licencias de conducir clase B. Esta disminución en la afluencia de usuarios dificultó el avance normal del cronograma establecido, ya que la recolección de datos mediante encuestas no pudo realizarse con la frecuencia ni con el tamaño muestral originalmente previsto, limitando así el alcance estadístico del estudio.

Otra limitación importante fue la escasez de antecedentes específicos relacionados con la temática abordada. Durante la etapa de revisión bibliográfica, no se encontraron estudios previos que analizaran de forma directa la satisfacción de los usuarios en procesos similares, tanto en el contexto internacional como nacional, regional o local. Esta carencia de literatura obligó a adaptar marcos teóricos y referencias de investigaciones con enfoques o escenarios distintos, lo cual restringió la posibilidad de comparar los hallazgos del presente estudio con otros trabajos similares y redujo el soporte teórico para la interpretación de los resultados.

Pese a estas limitaciones, los datos obtenidos proporcionan una visión preliminar valiosa y representativa sobre la percepción que tienen los usuarios respecto al proceso de obtención de licencias de conducir. Esta información inicial resulta fundamental para comprender las fortalezas y debilidades del servicio desde la perspectiva de quienes lo utilizan, permitiendo así identificar áreas clave que requieren atención y mejora. Además, estos hallazgos sirven como una base sólida para futuras investigaciones que puedan ampliar el enfoque del estudio, superar las barreras encontradas en esta etapa y profundizar en los distintos aspectos identificados, con el fin de generar un conocimiento más completo y detallado que contribuya a la optimización continua del proceso y a la mejora de la satisfacción del usuario.

## CONCLUSIONES

La investigación reveló que la satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias clase B está estrechamente relacionada con varios aspectos del servicio que reciben. En primer lugar, la atención que brinda el personal se muestra como un elemento fundamental ya que cuando los usuarios sienten que son escuchados, tratados con respeto y se les brinda una orientación clara, su percepción del servicio mejora notablemente. Sin embargo, se evidenció que existe una percepción generalizada de que esta atención no siempre cumple con las expectativas, lo que genera frustración y desconfianza. Esto invita a reflexionar sobre la importancia de capacitar y sensibilizar al personal, no solo en procedimientos técnicos, sino en habilidades comunicativas y empatía.

Por otro lado, aunque los tiempos de espera son una queja común entre los usuarios, estos no parecen ser el factor más determinante en su nivel de satisfacción. Es posible que, en contextos donde los retrasos en trámites administrativos son frecuentes, los usuarios hayan desarrollado cierta tolerancia. En este sentido, prefieren que, aunque el proceso tome tiempo, la calidad de la atención y las condiciones del lugar sean adecuadas. Esto indica que, para los usuarios, la paciencia tiene límites y, más allá de la rapidez, valoran sentirse bien atendidos y cómodos mientras esperan.

Además, las condiciones físicas en las que se ofrece el servicio cobran un papel muy importante. La mayoría de los usuarios expresó inconformidad con la infraestructura y el equipamiento disponibles, destacando la insuficiencia de los espacios. Estos aspectos afectan no solo la percepción de calidad, sino también la eficiencia del proceso y el bienestar tanto de usuarios como del personal. Por ello, se hace evidente la necesidad de invertir en mejoras físicas que faciliten una atención más ágil, cómoda y profesional.

En conjunto, estos hallazgos subrayan que la experiencia del usuario va más allá de la simple ejecución del trámite. La calidad humana en la atención, sumada a un ambiente adecuado, son pilares que sostienen la satisfacción y confianza de quienes realizan este proceso. Mejorar en estas dimensiones no solo beneficiará a los usuarios, sino que también contribuirá a fortalecer la imagen institucional y a optimizar el funcionamiento interno.

## RECOMENDACIONES

Implementar programas de capacitación continua y especializada para todo el personal que interviene en el proceso de obtención de licencias, no solo en aspectos técnicos sino también en habilidades comunicativas, atención al cliente, manejo de conflictos y empatía. Esto permitirá mejorar significativamente la calidad de la interacción con los usuarios, promoviendo un trato respetuoso, claro y orientado a sus necesidades, lo cual contribuirá a reducir la frustración y aumentar la confianza en el servicio.

Optimizar la organización, planificación y gestión del proceso administrativo para reducir los tiempos de espera sin sacrificar la calidad de la atención. Esto incluye implementar sistemas de turnos eficientes, mejorar la coordinación entre áreas y facilitar canales de comunicación claros para informar a los usuarios sobre el estado de sus trámites. Paralelamente, se recomienda mejorar las condiciones físicas de las áreas de espera, proporcionando espacios cómodos, seguros y adecuados, que permitan a los usuarios tener una experiencia más agradable mientras realizan el trámite.

Realizar inversiones estratégicas y priorizadas en la mejora y adecuación de la infraestructura y el equipamiento utilizado durante el proceso de obtención de licencias. Esto implica modernizar los espacios físicos para garantizar ambientes funcionales, accesibles y bien equipados, que no solo faciliten un servicio más eficiente y ágil, sino que también generen mayor comodidad y bienestar tanto para los usuarios como para el personal encargado. Además, estas mejoras deben ser acompañadas por un mantenimiento constante para asegurar su durabilidad y buen estado.

Fomentar una cultura institucional centrada en el usuario, promoviendo la mejora continua tanto en la calidad humana de la atención como en el ambiente físico en el que se presta el servicio. Esto puede lograrse mediante campañas internas de sensibilización, incentivos al buen desempeño y mecanismos de retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora. Asimismo, es fundamental fortalecer la imagen institucional a través de la transparencia, la eficiencia y la orientación al ciudadano, con el fin de generar mayor confianza y satisfacción entre los usuarios.

## REFERENCIAS

- Albrecht, T. (2020). Calidad en los servicios públicos: hacia un modelo de evaluación participativa. *Revista de Gestión Pública*, 7(2), 45–60.
- Aletheia Coaching Group. (2025). *Factores fundamentales para mejorar la satisfacción del cliente*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/factores-satisfaccion-del-cliente/>
- Aquino, J. L. (2019). El sistema de emisión de licencias de conducir en la dirección regional de transporte y comunicaciones Huánuco y su incidencia con los accidentes de tránsito, período 2017. In *Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco Escuela De Posgrado* (Vol. 1, Issue 1).
- Bazán, C. C. (2019). *Proceso administrativo y la calidad de servicio en la sub dirección de licencias de conducir de Huánuco-2018*. Universidad de Huánuco, Tesis de Maestría.
- Barrios, L., & Navarro, D. (2022). Tiempos de espera y percepción de eficiencia en servicios públicos digitales. *Revista Latinoamericana de Políticas Públicas*, 9(1), 70–84.
- Bendezú, C., Pimentel, J., & Mendoza, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3218](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218)
- Burguete, J., Valino, P., & Rodríguez, P. G. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Revista Innovar*, 20(36), 139-156.  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29160>
- Cabezas Canales, Y. (2021). Control de las infracciones y formalización de los vehículos motorizados en Ate 2017-2018. In *Universidad Nacional Federico Villareal*.
- Calle, P. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas* [Tesis licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]. <https://repositorio.unaj.edu.pe/handle/unaj/72>
- Calla, M., Mamani, R., Román, C., & Mamani, U. (2023). Factores determinantes para lograr la satisfacción del cliente. Caso: Empresa SICMA S.A.C. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), Article 2.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5839](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5839)

- Casanova, C. (2018). *Análisis y mejoramiento de la eficiencia del proceso de emisión de licencias de la agencia nacional de tránsito, Santo Domingo de los Tsáchilas*.
- Ciano, M. (2013). *Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata*. <https://1library.co/document/y8r8g14q-satisfaccion-cliente-servicio-licencias-conducir-municipalidad-plata.html>
- Condori, J. (2023). *Satisfacción del usuario en procesos administrativos municipales: El caso de licencias de conducir en Huancané*. *Revista Regional de Estudios Andinos*, 2(1), 45–60.
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Instructivo para aplicar pruebas de evaluación de habilidades para conducir vehículos terrestres*.
- Cornelio, M., & Guillen, F. (2021). *Aplicación de estudio del Trabajo para mejorar la Productividad en el Proceso de obtención de Licencias de Conducir en la Empresa Peruvial S.A.C. Ventanilla 2021"*. Universidad Privada del Norte, Tesis de Licenciatura.
- Chávez, A., & Cárdenas, E. (2021). Calidad del servicio y atención al ciudadano en entidades públicas. *Revista de Gestión Pública*, 9(1), 55–68.
- Cruz, I., & Zavala, A. M. (2023). Factores determinantes de la adopción del m-commerce en consumidores de Tijuana. *Revista Estudios Gerenciales*, 39(167), 192-206. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.167.5653>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe sobre la calidad del servicio en centros de emisión de licencias de conducir a nivel nacional*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Dirección General de Tráfico. (2020). Los conductores principios fundamentales del tráfico. In *Ministerio del interior: Vol. I*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv138406x.12>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. In *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* (Vol. 15, Issue 25).
- Exebio Reyes, C. A. (2023). *Gestión de calidad en el servicio de emisión de licencias de conducir en una Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones*. Universidad Cesar Vallejo.
- García, L., & Torres, M. (2022). *La percepción ciudadana ante la digitalización del trámite de licencias de conducir en municipios del Gran Buenos Aires*. *Revista Iberoamericana de Gestión Pública*, 10(1), 89–104.

- Gobierno de Perú. (2020). *Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre Ley N° 27181* (Vol. 27181).
- Gutiérrez, P., Vázquez, J. L., & Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: Un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar*, 20(36), 139–156.
- Gutiérrez, M., & Vera, J. (2020). *Trato al usuario y satisfacción en servicios públicos: un estudio en gobiernos locales*. *Gestión Pública y Sociedad*, 4(2), 88–102
- García, R., & Muñoz, T. (2022). La infraestructura como determinante de la satisfacción en servicios públicos. *Revista de Estudios Administrativos y Municipales*, 10(1), 75–90.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Herrera, M., & Villanueva, J. (2020). Tiempo de espera y calidad en la atención de los servicios públicos municipales. *Revista Peruana de Gestión Pública*, 3(2), 112–123.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (S. A. de C. V. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, Ed.; 1ra edición).
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 121(2011), 7–32. <https://doi.org/10.5209/rev>
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco- Huancané- Puno, 2017*.
- Bendezú, C., Pimentel, J., & Mendoza, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3218](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218)
- Calla, M., Mamani, R., Román, C., & Mamani, U. (2023). Factores determinantes para lograr la satisfacción del cliente. Caso: Empresa SICMA S.A.C. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), Article 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5839](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5839)
- Calle, P. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Cabanillas* [Tesis licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]. <https://repositorio.unaj.edu.pe/handle/unaj/72>
- Cruz, I., & Zavala, A. M. (2023). Factores determinantes de la adopción del m-

- commerce en consumidores de Tijuana. *Revista Estudios Gerenciales*, 39(167), 192-206. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.167.5653>
- Mantari, K. (2024). *Gestión de implementación para la autorización de un centro de emisión de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Ilo – 2023* [Tesis licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3298>
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (2016). Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir - Decreto Supremo N° 007-2016-MTC. In *Diario Oficial el peruano*.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2015). *Percepción de la ciudadanía y usuarios respecto a los centros de emisión de licencias de conducir*. [http://www.portal.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/documentos/percepcion\\_emision\\_licencias\\_de\\_conducir.pdf](http://www.portal.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/documentos/percepcion_emision_licencias_de_conducir.pdf)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2017). *Decreto supremo que modifica el reglamento nacional del Sistema de emisión de Licencias de conducir aprobado pro decreto supremo N° 007-2016-MTC*.
- Montalván Gómez, B. L. (2013). Necesidad de mejorar la regulación en la emisión de licencias de conducir normalizado en el título I, capítulo I ley orgánica de transporte terrestre, transporte y seguridad vial, en el Ecuador. In *Universidad Nacional de Loja*.
- Martínez, M., & Almeida, R. (2023). Factores que influyen en la satisfacción del cliente en los centros comerciales | Revista Perspectivas. *Revista Perspectivas de la Universidad Católica Boliviana*, 51, 12. <https://perspectivas.ucb.edu.bo/index.php/a/article/view/26>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morón Urbina, J. C. (2017). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General: Vol. I*.
- MTC. (2022). *Decreto supremo que modifica el reglamento nacional del sistema de emisión de Licencias de conducir, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2016 - MTC y otras Disposiciones, exposición de motivos antecedentes y diagnóstico*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2081292-2>
- Orellana, D. (2022). *La calidad de atención y la satisfacción en el trámite de licencia de*

- conducir, Junin - 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Tesis de Maestría.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Understanding customer expectations of service*. *Sloan Management Review*, 32(3), 39–48.
- Patricio, R. del pilar. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Tesis de Licenciatura.
- Pérez, A., & Vargas, R. (2021). *Factores que afectan la satisfacción ciudadana en trámites municipales: evidencia de gobiernos locales peruanos*. *Observatorio de Gestión Pública*, 5(2), 60–76.
- Ponce Solé, J. (1993). El principio de buena administración: discrecionalidad y procedimiento administrativo. *Departament de Dret Administratiu i Dret Processal de La Universitat de Barcelona*.
- Prieto Flores, N. H. (2019). Importancia de los centros de evaluación para obtención y emisión de licencias de conducir en la provincia de Huara de conformidad al nuevo reglamento 2016-2018. In *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión* (Issue July).
- Puertos del Estado. (n.d.). *Calidad 1*. Retrieved July 4, 2024, from [https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL1\\_CALIDAD.pdf](https://www.pasaiaport.eus/images/NIVEL1_CALIDAD.pdf)
- Ramos, V., & Delgado, P. (2022). *Transparencia institucional y satisfacción del usuario en servicios de transporte*. *Revista Peruana de Administración Pública*, 5(2), 55–68.
- Rey, C. (200 C.E.). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Universidad de Barcelona*, 5–10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500309>
- Reyes, M. (2021). *Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del sindicato de choferes de Tarqui de la ciudad de Manta*. [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/3307>
- Ríos, B. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario con Enfoque de Genero del Área de Licencias de Conducir, Región Callao 2019*. Universidad Señor de Sipan , Facultad de Ciencias Empresariales.

- Ríos, B. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019. *Universidad César Vallejo*, 4–70.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36519>
- Sagbay, M.-C., Bermeo, K. V., & Ochoa, J. D. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 277–309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>
- Tapia, M. (2016). Capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Universidad Nacional Altiplano*, 11.
- Tejeda, G., & Palafox, C. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Región y Sociedad*, 33, e1438. <https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1438>
- Torres, F., & Hidalgo, R. (2021). *La atención al ciudadano como factor clave en la percepción de los servicios municipales*. *Revista Peruana de Administración Pública*, 6(1), 33–47.
- Toala, E., & Fuentes, N. (2024). Factores Determinantes en la Percepción de Calidad del Servicio. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i3.488>
- Vargas Oblitas, E. A. (2020). Innovación en la gestión pública para mejorar la experiencia del ciudadano en la obtención de su licencia de conducir A-I contribuir a la seguridad vial- Ministerio de transporte y comunicaciones 2017-2018. In *Universidad San Martín de Porres*.
- Vargas, L., & Benalcázar, M. (2021). Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del hospital Dr. Carlos del pozo melgar de Muisne. *Más Vita*, 3(3), Article 3. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>
- Zárraga, L., Molina, V., & Coronado, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18 (enero-abril)), 46-65.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Revista Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

## ANEXO

### Anexo 1

#### *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuáles son los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané, y cómo se puede contribuir a mejorar dicho proceso?</p> <p><b>Preguntas específicas</b> 1. ¿De qué manera influyen la calidad de atención y el trato del personal en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané? 2. ¿Qué impacto tienen los tiempos de espera y la eficiencia administrativa en la percepción de satisfacción de los usuarios durante dicho proceso? 3. ¿Cómo inciden la infraestructura, los recursos disponibles y la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané, con el fin de proponer estrategias de mejora para optimizar el proceso y elevar la calidad del servicio.</p> <p><b>Objetivo específico</b> 1. Identificar los factores relacionados con la calidad de atención y el trato del personal que influyen en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané. 2. Evaluar el impacto de los tiempos de espera y de la eficiencia administrativa en la percepción de satisfacción de los</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La satisfacción de los usuarios en el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané está determinada significativamente por la calidad de atención del personal, la eficiencia administrativa y la infraestructura disponible, factores que inciden directamente en la mejora y optimización del servicio.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. La calidad de atención y el trato del personal influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.</p>	<p><b>Variable</b> <b>Factores clave</b>  <b>Variable 2</b> <b>Satisfacción del usuario</b></p>	<p><b>TIPO: Básica</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativa Alcance descriptivo-correlacional <b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transversal. <b>METODO:</b> Método no probabilístico. <b>POBLACIÓN:</b> Pobladores de Huancané <b>MUESTRA:</b> 105 participantes de la municipalidad de Huancané. <b>TECNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario-estructurado.</p>

<p>claridad de la información proporcionada en el nivel de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané?</p>	<p>usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.  3. Analizar el efecto de la infraestructura, los recursos disponibles y la claridad de la información proporcionada en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B en la Municipalidad Provincial de Huancané.</p>	<p>2. Los tiempos de espera y la eficiencia administrativa impactan directamente en la percepción de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B.  3.La infraestructura disponible y la claridad de la información proporcionada afectan significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios durante el proceso de obtención de licencias de conducir clase B.</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 2

### Validación de instrumento

#### FICHA DE VALIDACION DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

Item	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Competencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad del servicio recibido</b>								
1	¿Consideras que el procedimiento para obtener tu licencia de conducir fue claro y comprensible?	/		/		/		
2	¿Te entregaron la información necesaria en cada etapa del proceso?	/		/		/		
3	¿Crees que los trámites se realizaron de forma organizada y sin confusiones?	/		/		/		
4	¿El proceso que seguiste cumplió con tus expectativas en cuanto a eficiencia?	/		/		/		
5	¿Recibiste el servicio sin errores ni repeticiones innecesarias?	/		/		/		Corrección de errores
6	¿Estás satisfecho con la calidad general del servicio recibido?	/		/		/		
<b>Dimensión 2: Trato y atención del personal</b>								
7	¿Fuiste tratado con amabilidad por el personal durante el proceso?	/		/		/		Se considera que hay un buen trato y atención al personal
8	¿Sentiste que el personal te escuchó y respondió a tus dudas de forma respetuosa?	/		/		/		
9	¿Te brindaron una atención personalizada o adecuada a tus necesidades?	/		/		/		
10	¿Consideras que el personal mostró profesionalismo en el trato hacia ti?	/		/		/		
11	¿Confíaste en la orientación que te dio el personal?	/		/		/		Se considera un buen trato
12	¿Crees que el trato recibido influyó positivamente en tu experiencia? <u>fuerte</u>	/		/		/		
<b>Dimensión 3: Rapidez y tiempos de atención</b>								
13	¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?	/		/		/		
14	¿Consideras que los exámenes se realizaron dentro de un plazo adecuado?	/		/		/		
15	¿Se respetaron los tiempos establecidos para cada etapa del proceso?	/		/		/		
16	¿Tuviste que esperar más tiempo del indicado para obtener tu licencia?	/		/		/		
17	¿Estás satisfecho con la rapidez con la que concluíste el trámite?	/		/		/		
18	¿Crees que la demora (si existió) afectó negativamente tu experiencia?	/		/		/		Se considera que la demora no afectó la experiencia

Observaciones (precisar si existe suficiencia):

Se puede aplicar el instrumento

Opinión de aplicabilidad

Aplicable  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr., Mg Lic.):

Wilfredo Aliaga Moncasi

DNI

70265801

Especialidad del validador

Licenciado



FIRMA

**FICHA DE VALIDACION DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Item	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Calidad del servicio recibido</b>								
1	Consideras que el procedimiento para obtener tu licencia de conducir fue claro y comprensible?	/		X		X		
2	Te entregaron la información necesaria en cada etapa del proceso?	X		/		X		
3	¿Crees que los trámites se realizaron de forma organizada y sin confusiones?	/		X		/		
4	El proceso que se sigue cumplió con tus expectativas en cuanto a eficiencia?	X		/		/		
5	¿Recibiste el servicio sin errores ni repeticiones innecesarias?	/		/		X		
6	¿Estás satisfecho con la calidad general del servicio recibido?	X		/		X		
<b>Dimensión 2: Trato y atención del personal</b>								
7	¿Fuiste tratado con amabilidad por el personal durante el proceso?	/		X		/		
8	¿Sentiste que el personal te escuchó y respondió a tus dudas de forma respetuosa?	X		X		/		
9	¿Te brindaron una atención personalizada o adecuada a tus necesidades?	/		X		/		
10	¿Consideras que el personal mostró profesionalismo en el trato hacia ti?	X		/		/		
11	¿Confíaste en la orientación que te dio el personal?	X		X		/		
12	¿Crees que el trato recibido influyó positivamente en tu experiencia?	X		X		/		
<b>Dimensión 3: Rapidez y tiempos de atención</b>								
13	¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?	X		X		/		
14	¿Consideras que los exámenes se realizaron dentro de un plazo adecuado?	X		X		/		
15	¿Se respetaron los tiempos establecidos para cada etapa del proceso?	X		X		/		
16	¿Tuviste que esperar más tiempo del indicado para obtener tu licencia?	X		X		/		
17	¿Estás satisfecho con la rapidez con la que concluíste el trámite?	X		X		/		
18	¿Crees que la demora (si existió) afectó negativamente tu experiencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si existe suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad

Aplicable [X] / No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (Dr., Mg Lic.):

RAMIREZ MARGO YOMARI

DNI

70 291975

Especialidad del validador

ABOGADO

  
 FIRMA

**FICHA DE VALIDACION DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Item	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Calidad del servicio recibido</b>								
1	Consideras que el procedimiento para obtener tu licencia de conducir fue claro y comprensible?	/		X		X		
2	Te entregaron la información necesaria en cada etapa del proceso?	X		/		X		
3	¿Crees que los trámites se realizaron de forma organizada y sin confusiones?	/		X		/		
4	El proceso que se sigue cumplió con tus expectativas en cuanto a eficiencia?	X		/		/		
5	¿Recibiste el servicio sin errores ni repeticiones innecesarias?	/		/		X		
6	¿Estás satisfecho con la calidad general del servicio recibido?	X		/		X		
<b>Dimensión 2: Trato y atención del personal</b>								
7	¿Fuiste tratado con amabilidad por el personal durante el proceso?	/		X		/		
8	¿Sentiste que el personal te escuchó y respondió a tus dudas de forma respetuosa?	X		X		/		
9	¿Te brindaron una atención personalizada o adecuada a tus necesidades?	/		X		/		
10	¿Consideras que el personal mostró profesionalismo en el trato hacia ti?	X		/		/		
11	¿Confíaste en la orientación que te dio el personal?	X		X		/		
12	¿Crees que el trato recibido influyó positivamente en tu experiencia?	X		X		/		
<b>Dimensión 3: Rapidez y tiempos de atención</b>								
13	¿El tiempo de espera para ser atendido fue razonable?	X		X		/		
14	¿Consideras que los exámenes se realizaron dentro de un plazo adecuado?	X		X		/		
15	¿Se respetaron los tiempos establecidos para cada etapa del proceso?	X		X		/		
16	¿Tuviste que esperar más tiempo del indicado para obtener tu licencia?	X		X		/		
17	¿Estás satisfecho con la rapidez con la que concluíste el trámite?	X		X		/		
18	¿Crees que la demora (si existió) afectó negativamente tu experiencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si existe suficiencia):

EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad

Aplicable [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (Dr., Mg Lic.):

RAMIREZ MARGO YOMARI

DNI

70 291975

Especialidad del validador

ACOLABO

  
 FIRMA

FICHA DE VALIDACION DE LA VARIABLE: FACTORES CLAVE

Ítem	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Cantidad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Factor atención</b>								
1	El personal encargado brinda un trato cordial durante el proceso de obtención de la licencia	X		X		X		HAY QUE ENFATIZAR MÁS
2	Me sentí escuchado(a) y atendido(a) con respeto por parte del personal	X		X		X		
3	El personal resolvió mis dudas de manera clara y con disposición.	X		X		X		
4	Recibí información clara y precisa sobre los requisitos y pasos del trámite	X		X		X		
5	Me orientaron adecuadamente en cada etapa del proceso.	X		X		X		
6	La comunicación del personal fue efectiva durante todo el procedimiento.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Tiempo de espera</b>								
7	El tiempo total del trámite para obtener la licencia fue razonable.	X		X		X		
8	Considero que los exámenes teóricos y prácticos se realizaron dentro de un tiempo aceptable.	X		X		X		
9	No tuve que esperar demasiado tiempo entre una etapa del proceso y otra.	X		X		X		
10	Las citas y evaluaciones se cumplieron en los horarios establecidos.	X		X		X		
11	La atención en ventanilla fue rápida y eficiente.	X		X		X		
12	El trámite no presentó demoras innecesarias.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Equipamiento de infraestructura</b>								
13	Las instalaciones donde se realiza el trámite están en buen estado.	X		X		X		
14	Las salas de espera son cómodas y limpias.	X		X		X		
15	El espacio físico facilita el desarrollo ordenado del proceso.	X		X		X		
16	Hay equipos (computadoras, impresoras, etc.) suficientes para atender al público.	X		X		X		
17	El sistema informático agiliza el registro y seguimiento del trámite.	X		X		X		
18	Las condiciones del circuito de evaluación práctica son adecuadas y seguras.	X		X		X		

Observaciones (precisar si existe suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Dr., Mg Lic.): RAMIREZ MARCO JOMAN

DNI: 70291975

Especialidad del validador: ABOGADO

  
FIRMA

### Anexo 3

#### *Declaración Jurada de originalidad y plagio*

#### **DECLARACIÓN JURADA ORIGINALIDAD Y NO PLAGIO**

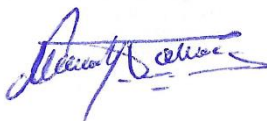
Yo **WENDY MARLENY ALIAGA SANCHO**, identificado con DNI **74350904**, domiciliado en **AV. CATASTRO S/N – HUANCANE**, en mi condición de TESISISTA y autor de la tesis titulada: **“FACTORES QUE DETERMINAN EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR CLASE B: UNA PERSPECTIVA PARA MEJORAR EL PROCESO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ”**, con carácter de declaración jurada y compromiso con la honestidad académica, manifiesto lo siguiente:

El tema y contenido de la tesis presentada a la PLATAFORMA DIGITAL DE VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE

JULIACA, con fines de obtención del título profesional, es ORIGINAL. Ha sido elaborada por mi persona respetando los derechos de autor y el código de ética en investigación, y no contiene vicios de plagio parcial, total o autoplagio. Las ideas, textos, afirmaciones, citas, datos, ilustraciones, figuras, videos, esquemas de otros autores o fuentes utilizadas en la elaboración de la tesis han sido citados y referenciados correctamente dentro del documento.

En este sentido, declaro ser consciente y convengo, que por incumplimiento en la originalidad del proyecto de tesis y/o incurrir en plagio, la Universidad Nacional de Juliaca se reserva el derecho de iniciar las acciones administrativas y legales que correspondan.

Juliaca, 21 de Junio de 2024



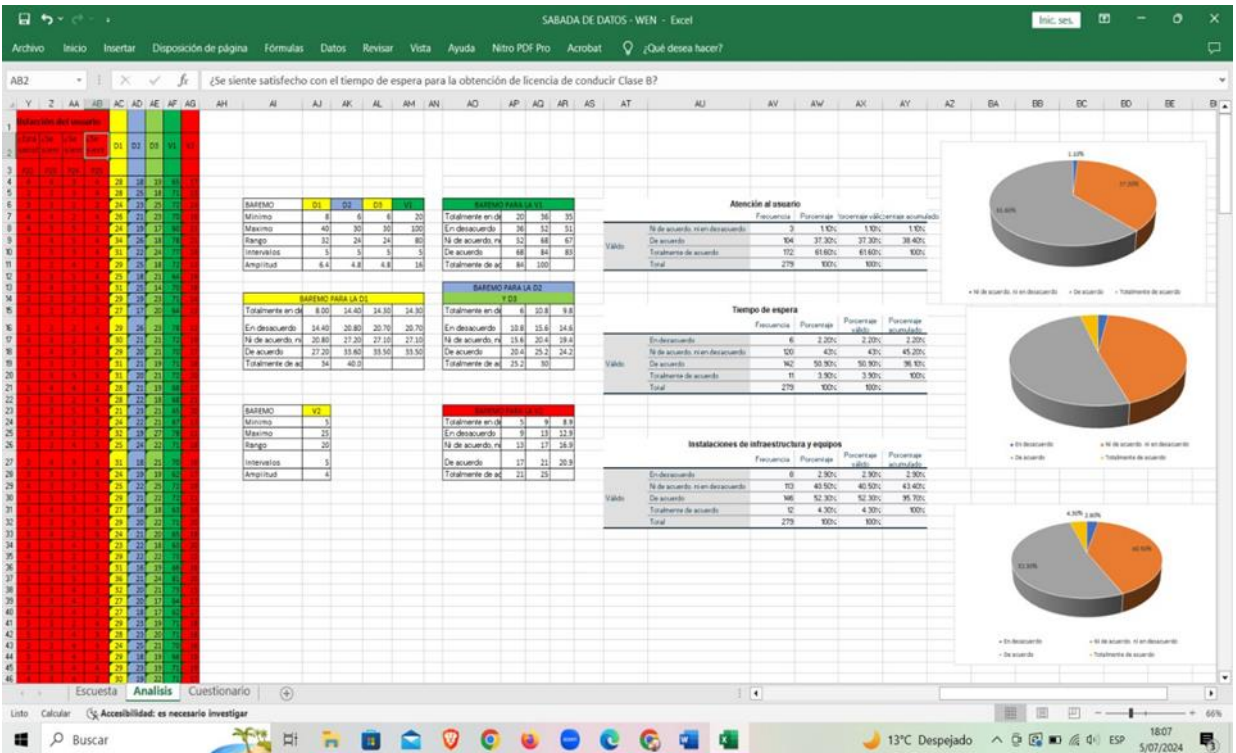
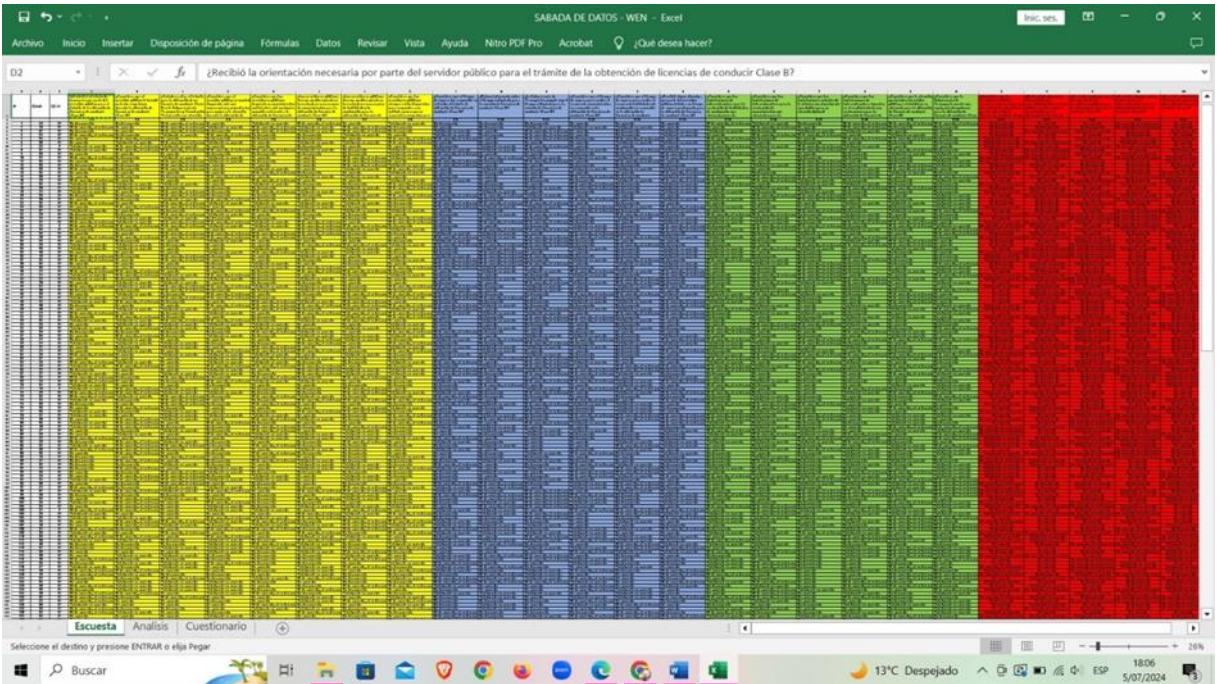
.....  
.....Wendy Marleny

Aliaga Sancho DNI

74350904

# Anexo 4

## Construcción y validación de datos



\*DATOS - WEN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

N°	EDAD	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	1	24	M	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Totalmente de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
2	2	19	M	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...
3	3	37	M	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	Totalmente de...	De acuerdo	Ni de acuen
4	4	31	M	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...	De acuerdo	Totalmente de...	En desacuerdo	Ni de acuen
5	5	35	M	De acuerdo	Ni de acuerdo...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Ni de acuen
6	6	38	M	De acuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	De acuerdo	Totalmente de...	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	De acuerdo	De acuen
7	7	25	F	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...	Totalmente de...	Ni de acuen
8	8	37	M	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	En desacuerdo	Totalmente de...	Totalmente de...	Totalmente de...	En desacuo
9	9	33	M	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	De acuen
10	10	31	M	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	Totalmente de...	Totalmente de...	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...
11	11	35	M	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	Ni de acuen
12	12	36	M	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	De acuen
13	13	39	M	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Totalmente de...	De acuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Totalmente de...	En desacuo
14	14	35	M	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de...	De acuerdo	En desacuerdo	De acuen
15	15	38	M	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Totalmente de...	Totalmente de...	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuen
16	16	29	M	Ni de acuerdo...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de...	Totalmente de...	De acuerdo	En desacuo
17	17	35	M	Totalmente de...	Totalmente de...	Totalmente de...	De acuerdo	Totalmente de...	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	De acuerdo	En desacuerdo	De acuen
18	18	38	M	Totalmente de...	Totalmente de...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...
19	19	21	M	Totalmente de...	De acuerdo	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de...	De acuen
20	20	39	M	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Totalmente de...
21	21	30	M	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de...	Ni de acuerdo...	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuen
22	22	32	M	Ni de acuerdo...	De acuerdo	Ni de acuerdo...	Totalmente de...	Totalmente de...	Totalmente de...	En desacuerdo	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Ni de acuerdo...	Ni de acuen

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formgto Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
- Título
- Notas
- Conjunto de datos
- Estadísticos
- Tabla de frecuencia
  - Título
  - atención recibi
  - tiempo de es
  - infraestructur
  - Gráfico de barras
  - Título
  - atención recibi
  - tiempo de es
  - infraestructur

**Estadísticos**

	atención recibida	tiempo de espera	infraestructur a y equipamiento
N Válido	279	279	279
Perdidos	0	0	0

**Tabla de frecuencia**

**atención recibida**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	1,1	1,1	1,1
De acuerdo	104	37,3	37,3	38,4
Totalmente de acuerdo	172	61,6	61,6	100,0
Total	279	100,0	100,0	

**tiempo de espera**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	6	2,2	2,2	2,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	120	43,0	43,0	45,2
De acuerdo	142	50,9	50,9	96,1
Totalmente de acuerdo	11	3,9	3,9	100,0
Total	279	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

\*DATOS - WEN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
4	P1	Númérico	8	0	¿Recibió la orientación nec...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
5	P2	Númérico	8	0	¿Considera que el servidor ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
6	P3	Númérico	8	0	¿Cuándo realiza el trámite ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
7	P4	Númérico	8	0	¿Considera que el servidor ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
8	P5	Númérico	8	0	¿Considera que los servidor...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
9	P6	Númérico	8	0	¿Los servidores públicos fu...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
10	P7	Númérico	8	0	¿Los servidores públicos fu...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
11	P8	Númérico	8	0	¿Considera que los servidor...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
12	P9	Númérico	8	0	¿Considera que el tiempo d...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
13	P10	Númérico	8	0	¿Estuvo informado sobre el ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
14	P11	Númérico	8	0	¿La Subgerencia de Transp...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
15	P12	Númérico	8	0	¿Considera que el tiempo d...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
16	P13	Númérico	8	0	¿Considera que el tiempo d...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
17	P14	Númérico	8	0	¿Recibió alguna disculpa p...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
18	P15	Númérico	8	0	¿Considera que las instalac...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
19	P16	Númérico	8	0	¿Considera que las instalac...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
20	P17	Númérico	8	0	¿Considera que las instalac...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
21	P18	Númérico	8	0	¿Considera que las instalac...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
22	P19	Númérico	8	0	¿Considera que la atención ...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
23	P20	Númérico	8	0	¿Considera que la Subgere...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
24	P21	Númérico	8	0	¿Considera que los servidor...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
25	P22	Númérico	8	0	¿Está satisfecho con la dis...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
26	P23	Númérico	8	0	¿Se siente conforme con el...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada
27	P24	Númérico	8	0	¿Se siente cómodo con las...	{1, Totalme...	Ninguno	10	Centro	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ACTIVADO

ESP LAA 18:19 5/07/2024

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup>**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	infraestructura y equipamiento <sup>b</sup>		Introducir

a. Variable dependiente: Satisfaccion  
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,024 <sup>a</sup>	,001	-,003	,571

a. Predictores: (Constante), infraestructura y equipamiento

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,050	1	,050	,153	,696 <sup>b</sup>
	Residuo	90,337	277	,326		
	Total	90,387	278			

a. Variable dependiente: Satisfaccion  
b. Predictores: (Constante), infraestructura y equipamiento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ACTIVADO

ESP LAA 18:31 5/07/2024

## Anexo 5

### Registro fotográfico



**NOTA:** Encuesta de satisfacción a ciudadano que obtuvieron su licencia de conducir clase B.



**NOTA:** Usuarios que obtuvieron su licencia de conducir realizando su cuestionario de satisfacción.



**NOTA:** Usuario que obtuvo su licencia de conducir realizando su cuestionario de satisfacción



**NOTA:** Tesista con apoyo de los inspectores aplicando cuestionario de encuesta a transportistas de la empresa virgen del rosario



*NOTA:* Tesista con apoyo de los inspectores aplicando cuestionario de encuesta a transportistas de la empresa Chiriwanos Tours



*NOTA:* Tesista con apoyo de los inspectores aplicando cuestionario de encuesta a transportistas de la empresa Tours Huancané



**NOTA:** Encuesta de satisfacción a ciudadana que obtuvo su licencia de conducir clase B.



**NOTA:** Encuesta de satisfacción a conductor que obtuvo su licencia de conducir clase B.

