



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La calidad de atención y la satisfacción en el trámite de licencia
de conducir, Junín - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Orellana Zapata, Dennis Karim (orcid.org/0000-0002-9357-9335)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres Félix y Heraclia, porque siempre apostaron para mi crecimiento profesional.

A mi esposo e hijos Yumira y Cristhyan, por el apoyo, y su motivación de culminar mis estudios para mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera especial a mi hermana Consuelo de María Orellana Zapata, por su paciencia y apoyo incondicional en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Asimismo, agradezco infinitamente a mi angelito que se encuentra en el cielo, porque ella siempre quiso mi superación profesional, sé que estuvo acompañándome hasta finalizar esta Tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población y muestra.....	12
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
4.1. Análisis Descriptivo.....	16
4.2. Análisis Inferencial.....	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Confiabilidad.....	133
Tabla 2: Analisis de la variable calidad de atención	16
Tabla 3: Analisis de la dimensión elementos tangibles	17
Tabla 4: Analisis de la dimensión fiabilidad	18
Tabla 5: Analisis de la dimensión capacidad de respuestas	19
Tabla 6: Analisis de la dimensión seguridad.....	20
Tabla 7: Analisis de la dimensión empatia.....	21
Tabla 8: Analisis de la variable satisfacciòn.....	22
Tabla 9: Analisis de la dimesion comportamiento.....	23
Tabla 10: Analisis de la dimensión valores	24
Tabla 11: Analisis de la dimension destrezas	25
Tabla 12: Normalidad de los datos	26
Tabla 13: Correlación entre la variable calidad de atención y satisfacciòn	27
Tabla 14: Correlación entre dimensión elementos tangibles y la variable satisfacciòn	28
Tabla 15: Correlación entre dimensión fiabilidad y la variable satisfacciòn	29
Tabla 16: Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacciòn	30
Tabla 17: Correlación entre dimensión seguridad y la variable satisfacciòn.....	31
Tabla 18: Correlación entre dimesión empatia y la variable satisfacciòn.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Diseño descriptivo – correlacional	10

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. Con relación a la metodología, la propuesta fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal correlacional, como población se consideraron a los usuarios que realizaron trámites para obtener su licencia de conducir, la muestra del estudio se consideró a 196 usuarios, el muestreo fue de tipo probabilístico sistemático. Como técnica se usó la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario; aplicando dos cuestionarios, uno por cada variable, ambos debidamente validados y sometidos a una prueba de confiabilidad. Como resultado se logró determinar la correlación por Rho Spearman para la variable calidad de atención y satisfacción fue de 0.648, con una significancia de 0.000. Se llegó a la conclusión que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, 2022.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, administración pública

ABSTRACT

The objective of this research is to determine how the quality of care is related to the level of satisfaction in the driver's license process in the Junín region in the year 2022. Regarding the methodology, the proposal was of an applied type, of non-experimental, cross-correlational design, the users who carried out procedures to obtain their driver's license were considered as the population, the study sample was considered to be 196 users, the sampling was of a systematic probabilistic type. The survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument; applying two questionnaires, one for each variable, both duly validated and subjected to a reliability test. As a result, it was possible to determine the correlation by Rho Spearman for the variable quality of care and satisfaction was 0.648, with a significance of 0.000. It was concluded that the quality of care is significantly related to satisfaction in the entity of the Ministry of Transport based in Junín, 2022.

Keywords: quality of care, satisfaction, public administration

I. INTRODUCCIÓN

La labor de los organismos públicos es fundamental para el crecimiento socioeconómico del país, ya que permite la unificación nacional e internacional, la practicidad que se tiene al realizar el comercio, la disminución de la pobreza y el bienestar del poblador. Es preciso resaltar que las entidades públicas mantienen un monopolio de sus servicios y las personas que acuden no tienen otra opción (Ventura, 2020). Tanto la calidad de atención que recibe el usuario, como la satisfacción que se tiene ante el servicio de estos organismos públicos se ha visto resquebrajada por los tiempos que el usuario toma para realizar el trámite, los establecimientos impropios para brindar el servicio, formularios y documentación innecesaria, empleados con poco conocimiento del proceso, y sobre todo el trato deficiente demostrando la poca empatía hacia el usuario; esto se ha venido presentado a lo largo de los años (Ventura, 2020). Es importante que el estado y la ciudadanía tengan una interacción donde intervenga la calidad pues son el resultado de toda la gestión dentro de estas entidades públicas (Cruz Rojas, 2021).

A nivel internacional, la Comisión Económica para América y el Caribe (2021), señala que se observan grandes desafíos en las políticas de Estado planteadas en la Agenda de desarrollo 2030, para responder a lo planteado se busca que de manera efectiva, eficiente y oportuna se plantee un modelo de gestión pública que sea de calidad.

En Latinoamérica, las entidades públicas que brindan atención al usuario sirven como espacios para atraer, recepcionar, reunir datos y dar respuesta a requerimientos que realizan los usuarios, buscando mantener una relación eficiente con la sociedad; siendo de vital importancia presentar calidad en el servicio (Fontalvo et al., 2020).

Para el Perú, existe la Ley 27658, la cual propone mejorar la calidad con el propósito de modernizar el proceso, además como parte del respaldo político a la gestión administración pública, la PCM instituyó la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), ya que se evidencia una notable falta de calidad en los procesos. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) precisó que el 41% de personas que realizan solicitudes estatales requieren 3 a más interacciones para

concluir con la realización de una gestión, siendo en su mayoría, el 83% con un grado alto de dificultad (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Junín, se observa que la calidad de la atención que ofrece la entidad pública a los ciudadanos que tramitan la licencia de conducir según la clase y categorías que corresponde al vehículo de transporte terrestre no es favorable, encontrando ciudadanos afectados e insatisfechos con la atención para el trámite de licencia de conducir y que se sienten vulnerados al no ser atendidos con una eficiente información. Los servidores públicos no cumplen a cabalidad con el estatuto de organización y funciones, evidenciando de manera constante el mal trato a aquellos usuarios que requieren información debida para tramitar la licencia.

Por ello, se formuló la siguiente problemática: ¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022?, es así que se plantean las problemáticas de manera específica: ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022?, así como ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022?, así mismo, ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022?, también, ¿De qué manera la seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022?, por último, ¿De qué manera la empatía se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022?.

Como justificación del estudio de manera práctica, ya que se busca el grado de correlación que puede presentarse entre la calidad de atención con la satisfacción. Pudiendo observar que, si mejora la calidad de atención de los servidores públicos al brindar información y orientación a aquellos usuarios que se apersonan a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Junín, podría presentarse mayor satisfacción del usuario, logrando disminuir la informalidad, corrupción en el transporte y el desorden. Se justificó de manera teórica, ya que se respalda el estudio por el despliegue de información actualizada que se expone, reduciendo

brechas de conocimiento sobre las variables. Se justificó de manera metodológica, ya que se aplicó la metodología científica usando técnicas (encuesta) e instrumentos (cuestionarios) los mismos que recolectaron los datos validados para la obtención de información, siendo procesados para la obtención de resultados y conclusiones.

Se planteó el siguiente objetivo de manera general se tiene: Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Es así que se plantearon los objetivos específicos: Determinar de qué manera los elementos tangibles se relacionan con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, así como, Determinar de qué manera la fiabilidad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, así mismo, Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, también, Determinar de qué manera la seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, por último, Determinar de qué manera la empatía se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022.

Por consiguiente, se plantearon la siguiente hipótesis de manera general: Existe una relación positiva entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Asimismo, se determinaron las hipótesis específicas: Existe una relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, así como, Existe una relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, así mismo, Existe una relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, también, Existe una relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022, por último, Existe una relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios previos a nivel internacional son: Jahmani, et al (2020), en su artículo científico, relacionado la calidad y la satisfacción, el valor percibido y la fidelización del cliente en una aerolínea. Presentando como objetivo la relación entre la calidad y la satisfacción, el valor percibido y la fidelización de los usuarios de una aerolínea de Dubai. El estudio fue realizado por representantes de la Universidad Al Falah University de Dubai. Como metodología usada fue cuantitativa, enfoque deductivo correlacional. Se aplicó un cuestionario como medio de recolección de datos. Como población se tuvo a 517 personas, como muestra se tomaron 384. Concluyendo que las variables calidad y satisfacción del usuario se relacionan significativamente.

Así como, Rivera (2021), en su propuesta referente a la calidad percibida y la satisfacción en un entorno educativo de nivel superior, de Valencia – España, como objetivo se propuso conocer la influencia del país de origen del profesor extranjero como principal factor de calidad de la enseñanza. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño empírico. Para la acogida de datos se usó un cuestionario de 17 preguntas con escala de tipo Likert de 7 puntos. Concluyendo que existe una gran influencia para la calidad de la enseñanza distintos factores influyen en la satisfacción del usuario.

Adicionalmente, Peña (2014), en su propuesta científica relacionada la satisfacción y la calidad percibida de los servicios comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza - España, que propone una correlación positiva entre las variables en España, presentando como fin principal la búsqueda de la correlación que mantienen las variables. Teniendo como metodología un enfoque cuantitativo considerando el modelo Servqual, para la aplicación de encuestas. Con una población de 14621 expedientes, tomando como muestra a 212 casos. Se empleó un cuestionario considerando escala ordinal de Likert. En los resultados se observar el nivel de relación de la variable satisfacción y la variable calidad percibida y refleja en su población una insatisfacción en las dimensiones capacidad de respuesta. Como conclusión se presentó que si se relacionan las variables estudiadas.

Para Rodríguez et al. (2018), en su artículo que consiste en la percepción de la calidad que existe en un sistema de transporte en Colombia. Plantea como propósito identificar el grado de calidad que existe en el transporte en Santa Marta

– Colombia. Como metodología presenta un enfoque cuantitativo. Teniendo como resultado el nivel de calidad de servicio en su mayoría bajo, pudiendo detectar las incomodidades del servicio. Las dimensiones que consideró en su investigación fue la capacidad de respuesta, los elementos tangibles, la empatía, la fiabilidad y seguridad. Concluyendo que el nivel de calidad es bajo en el sistema de transporte de Santa Marta.

Además, para Fariño-Cortez et al. (2018), en su artículo relacionado con la satisfacción del usuario y la calidad que se da en la atención primaria en Salud Pública de Ecuador, presentando como propósito validar la relación entre la calidad y la satisfacción del usuario. El estudio correspondió a un diseño no experimental, descriptivo y transversal. Teniendo como muestra 384 pacientes a encuestar, aplicó un muestreo aleatorio simple. Presentando como resultados una incidencia del 77% de satisfacción con relación al equipamiento e infraestructura, mientras que el 83% cumplen con las expectativas con relación a la cantidad y comodidad de las camillas. Concluyendo que las variables mencionadas se relacionan, pues cuentan con una correlación alta.

Los estudios previos a nivel nacional son: Jiménez y Zeta (2020), en su artículo científico calidad de servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios de Perú, con el propósito de definir la existencia de una correlación entre la calidad percibida, la satisfacción y lealtad de alumnos de Administración, en casas de estudio superior del Perú. El enfoque metodológico fue cuantitativo. Teniendo como muestra a 362 estudiantes, tanto como universidades privadas como públicas. Se aplicó un cuestionario como recolección de datos. Concluyendo que las variables incluidas en el estudio presentan una relación de manera muy significativa, pues señala que la competencia sobre el servicio, eficacia del servicio, capacidad y cualidades de los maestros y la infraestructura.

Además, Silva et, al. (2021), en su artículo científico que tiene como fin relacionar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en empresas turísticas del Perú. La labor investigativa fue cuantitativa en su enfoque, contando con un diseño no experimental, transeccional, correlacional. Presentando como herramienta para la recolección de información el cuestionario en base a 66 preguntas, con escala de ordinal, como muestra se tuvo 196 turistas, siendo el muestreo aleatorio simple.

Teniendo como resultado la relación entre la calidad y la satisfacción del cliente en un 0.349 de Rho Spearman, considerando a las dimensiones hospedajes (Rho=0.349), restaurantes (Rho=0.114), y medios de transporte (Rho=0.269). Concluyendo que los servicios que presentan en el sector turístico de Piura-Perú, son de calidad con respecto a los hospedajes, a diferencia de los restaurantes y los medios de transporte.

Para Álvarez (2021), en su artículo científico que evalúa el grado de satisfacción del alumno al servicio brindando sobre la educación que ofrece las instituciones educativas superiores peruanas bajo el enfoque del modelo HEdPERF. El estudio presentó como propósito esclarecer el efecto del modelo en la satisfacción de los usuarios de universidades. La muestra del estudio tomada fue de 1191 personas de tres casas de estudio públicas pertenecientes a la sociedad de la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana. Los cuestionarios aplicados pasaron por confiabilidad y validez por juicio de expertos, siendo fiables por tener valores entre 0.780 y 0.924 en alfa de Cronbach. Siendo el estudio no experimental, transeccional y correlacional. Presentando como resultados por medio de la fórmula de chi cuadrado de Pearson con una confianza de 95%, de 242.419, presentando un valor crítico mayor al chi cuadrado 9.4877. Concluyendo que el modelo y la satisfacción del usuario se relacionan de manera significativa.

Así también, Cruz (2017), quien propone en su tesis de doctoral en gestión pública sobre la calidad de atención, el ambiente físico y la satisfacción del demandante de licencias en la Municipalidad de Lima, 2016. Con la búsqueda de alguna relación ambiente físico, sobre la calidad de atención en la satisfacción. El estudio fue no experimental, transeccional y explicativo. Como población se tomó a 3000 solicitantes y de muestra a 341 usuarios. La obtención de datos constó en el uso de tres cuestionarios para cada variable. Teniendo como resultado que el ambiente y la calidad influye en la satisfacción del demandante. Se mostró que la satisfacción del que tramita corresponde al 87,9%. Concluyendo que ambas variables influyen en la satisfacción del demandante.

Asimismo, Rosales (2018), en su propuesta magistral relacionada con la calidad de servicio y satisfacción de los clientes que buscan sacar licencias y autorizaciones en la Municipalidad de Chaclacayo, 2016, presentando como fin determinar la

relación entre variables. Teniendo como población 155 usuarios. La indagación fue aplicada, de diseño no experimental, transeccional, descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta como técnica y como herramienta se aplicó el cuestionario. Presentando como resultados de la investigación se presenta una relación entre variables de 0.723 según Rho Spearman. Se concluye que ambas variables se relacionan significativamente.

Sobre las teorías que intervienen a la calidad de servicio, se hace referencia a la teoría de la calidad total (Total Quality Management), la cual busca una cultura de calidad además de presentar un cambio en la organización; resalta la importancia en la mejora continua, la aproximación de la calidad, la permutación de la cultura de la organización y la presencia del liderazgo (Rodríguez Luna et al., 2018). Asimismo, la Teoría de la Calidad Total por la filosofía Japonesa, una de las herramientas que se plantea de calidad es el método Kaizen proveniente de esta filosofía buscando continuamente una mejora en ejes de la asociación, el cual incluye al capital humano que forma parte de empresa (Soltani & Amanat, 2019). Es también, la teoría de la mejora continua planteada por Deming, el mismo que sugiere que la calidad y la satisfacción, se presenta la relacionada con algún servicio o producto, que al cuantificarlo podrá medirse de manera gradual (Rosales Tineo, 2018).

Con relación a las teorías de satisfacción al cliente, se puede mencionar a la Teoría de la satisfacción del cliente de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) refieren a la satisfacción como: la apreciación que tiene el usuario hacia un servicio o producto que consiguen cubrir sus expectativas y necesidades.

Por otro lado, las variables de estudio presentes en esta investigación son: la primera la calidad del servicio brindado y la segunda la satisfacción del tramitador.

Para la variable calidad de servicio: Para Fontalvo et al., (2020) la calidad del servicio no es solo realizar un correcto desempeño operativo para servir de manera correcta a sus clientes, sino que también interviene el funcionamiento de una unidad de servicio, al aplicar estrategias que conlleven a la mejora continua. Para la Organización Internacional de Normalización (2015), la calidad es el nivel de un conjunto de particularidades esenciales para que el servicio o producto cumpla con

los requerimientos necesarios. Asimismo, Riqueros (2017) la satisfacción se genera por dar un trato correcto que da el vendedor hacia el usuario con los recursos del establecimiento, dando un servicio o producto de valor de la organización con el propósito de conseguir más clientes. De la misma manera, Paredes (2020), indica que las instituciones consideran como principio vital la calidad, por ello plantean diversas estrategias con el propósito de compensar los requerimientos del usuario esperando que el cliente consiga un estado de complacencia. La calidad es el conglomerado de peculiaridades de un producto o servicio que se sostiene por su capacidad de colmar las expectativas, las exigencias y perspectivas del usuario, y completar el servicio incluyendo los detalles acordados (Aguayo, 1993 citado en Bustamante et al, 2019). Se califica la calidad del servicio de acuerdo a las apreciaciones de un servicio o producto, que incluye un proceso para obtener una solución y la calidad de los entornos donde se hace llegar el servicio (Zárraga, Molina y Coronado, 2018).

En la presente investigación se consideran las dimensiones de la calidad de atención, comprendidas por el Modelo Servperf: fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

Para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, citado por Kotler, 2012) señalan que la suministrar la atención tal y como se propuso, manteniendo la confiabilidad y precisión, es considerado fiabilidad. En esta dimensión se considera la evaluación de la destreza de los colaboradores al hacer una tarea (Ramos, et al, 2020). Para Huerta (2019) la fiabilidad es la habilidad de ofrecer un servicio sin margen de error. La capacidad de respuesta, tiene la facultad de certificar los requerimientos del servicio con calidad hacia el usuario (González-Arias, et al, 2016). La empatía es la habilidad del vendedor o la persona encargada del servicio que ofrece una atención personalidad de carácter amable y con horarios accesibles a los usuarios (Benites, et al, 2021) Además, se mide por medio de la intensidad del colaborador en socorrer a los consumidores, siendo así una atención personalizada (Ramos, et al, 2020). Los elementos tangibles se consideran a las características visibles del servicio, como espacios o lugares, equipos de tecnología, materiales o medios de comunicación (Silva-Treviño, et al, 2021), así como, Ramos, et al, (2020) señala que aspectos tangibles quiere decir sobre las condiciones que se encuentra la

infraestructura física del local, además de así los recursos de comunicación usados en el servicio, lo que el cliente puede observar ya que interviene en la satisfacción del cliente. La seguridad refiere a la capacidad de inspirar confianza en el usuario, con la habilidad de solucionar problemas sobre la gestión o trámite (González, et al, 2021). La seguridad se valora por medio del conocimiento del servicio que ofrece y la caballerosidad de los colaboradores, esta se basa en el conocimiento y la actitud (Ramos, et al, 2020).

Así también, para la conceptualización de la segunda variable satisfacción del cliente es considerada como el resultado esperado de una operación o un acuerdo, por parte del consumidor, de no lograr encontrar el resultado esperado, el consumidor busca otra opción (Kamali, et al, 2021). Para alcanzar la satisfacción del usuario se requiere de la obtención de distintos aspectos relacionados al producto, como la calidad, siendo esta parte de la mejor estrategia. (Silva, et al., 2021:195). La satisfacción del cliente está relacionada directamente con el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario para con el servicio o producto que solicita. (Ochoa et al., 2019:15). La satisfacción del cliente obedece a acumular del valor percibido que los usuarios que se relacionan con un producto o servicio (Mota, et al, 2021).

La satisfacción del cliente se observa de acuerdo a como el usuario presente su estado de ánimo relacionado con el resultado del rendimiento percibido del servicio o producto (Treviño y Treviño, 2021). Los clientes buscan reiteradamente satisfacer sus necesidades al solicitar un producto servicio, por ello las empresas realizan una evaluación de la calidad siendo esta una mejora continua, dándole al cliente un mejor servicio y teniendo un usuario más exigente (Zárraga, Molina y Coronado, 2018). Según Paredes (2020) la satisfacción del usuario es un criterio que resulta de la visión y el proceder del servicio, contando con criterios de valores, destrezas, comportamientos. La satisfacción se considera una respuesta que el consumidor realiza, por medio de un juicio temporal del producto o servicio, es una característica que emite placer al realizar el consumo, y es susceptible al cambio (Zárraga, Molina y Coronado, 2018)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

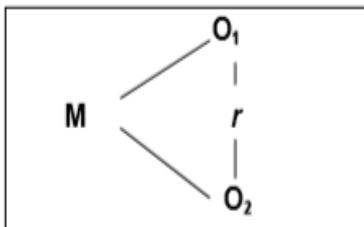
La indagación propuesta es de tipo aplicada ya que esta direccionada por medio de conocimiento científico el satisfacer una necesidad puntual usando distintos medios metodológicos y tecnológicos (CONCYTEC, 2020)

Es de nivel descriptivo correlacional, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) los estudios de este nivel son aquellos que se buscan ver la relación que ejerce una variable sobre la otra. El nivel correlacional, busca detectar la relación de ambos fenómenos (Walliman, 2017), Además, se considera de enfoque cuantitativo tiene como propósito exponer leyes generales utilizando muestreos probabilísticos y usando como medio de recolección de datos cuestionarios con indicadores para obtener datos medibles y analizarlos estadísticamente. De igual manera, el estudio es de diseño no experimental, pues no se realiza la manipulación de las variables como tal (Sánchez, et al, 2018). Es transversal, porque los datos son tomados en un determinado momento (Creswell y Creswell, 2017).

Posteriormente, se muestra el diagrama de diseño usado para el estudio:

Figura 1

Diseño descriptivo - correlacional



Dónde:

M: Muestra.

O₁: Calidad de atención

O₂: Satisfacción

r: Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Calidad de Atención:

Definición conceptual: Señala Fontalvo et al., (2020) que no es solo realizar un correcto desempeño operativo para servir de manera correcta a sus clientes, sino que también interviene el funcionamiento de una unidad de servicio, al aplicar estrategias que conlleven a la mejora continua.

Definición Operacional: Para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, citado por Kotler, 2012) consideran las dimensiones de la calidad de atención, comprendidas por el Modelo Servperf: fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

Indicadores: Los indicadores que están relacionados a las dimensiones son: para fiabilidad (Precisión en la información brindada, credibilidad y confianza), para capacidad de respuesta (Actualizaciones oportunas, servicio rápido y ágil), asimismo, para seguridad (Adaptación a las necesidades del usuario), así también, para empatía (Horarios flexibles, atención de acuerdo a las necesidades del usuario), como para elementos tangibles (condición de instalaciones, equipos, documentación, presentación adecuada).

Escala de medición: Ordinal (tipo Likert)

Satisfacción del Usuario:

Definición conceptual: Según Paredes (2020) la satisfacción del usuario es un criterio que resulta de la visión y el proceder del servicio, contando con criterios de comportamientos, valores y destrezas.

Definición Operacional: La satisfacción del cliente se considera como descomposición en sus dimensiones: valores, destrezas y comportamientos.

Indicadores: Para poder cuantificar las dimensiones se consideró los indicadores para comportamientos (buen trato y visión del servicio), así como para la dimensión valores (respeto, confianza, accesibilidad y colaboración) además, para la dimensión destrezas (expectativa, excelencia, coherencia, facilidad de entendimiento y transparencia).

Escala de medición: Ordinal (tipo Likert).

3.3. Población y muestra

La población es un conjunto de personas que coinciden con algunas particularidades similares la cual se selecciona con el propósito de estudiarla. (Ventura, 2017). En el presente estudio se considera como población al conjunto asistentes que requieren realizar el trámite de licencia de conducir, siendo una muestra infinita de asistentes, se realizó un muestreo por medio de la fórmula, los mismos que respondieron a cuestionarios para obtener la calidad de atención y la satisfacción del cliente.

El tipo de muestreo fue sistemático, es un método probabilístico, ya que este tipo de muestreo permite seleccionar aleatoriamente a la muestra, siendo estos los asistentes en un lugar de estudio y por medio de intervalos sistemáticos se selecciona a la muestra en su totalidad (Ortega y Tejedor, 2022). Para determinar la cantidad de personas que conformaron la muestra se aplicó la fórmula:

Datos:

- ✓ N = Población desconocida
- ✓ Z = 1.960
- ✓ E = 7% → 0.07
- ✓ p = 0.50 → q = 1 – p = 0.50

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{E^2} = \frac{(1.960)^2 * (0.50) * (0.50)}{(0.07)^2}$$

$$n_0 = \frac{0.9604}{0.0049} = 196$$

Teniendo como muestra a 196 asistentes para tramitar su licencia de conducir. La muestra se considera una porción de la población (Ortega y Tejedor, 2022)

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La indagación propuesta empleó como técnica la encuesta. La encuesta es el medio por el cual se puede almacenar información de las variables que se estudiaron

(Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Sirviendo como herramienta para el diagnóstico de los datos que se desean estudiar.

Para Mendoza y Duana (2020) los instrumentos que recolectan datos están encaminados para la medición. La data capaz de ser percibida por los sentidos de modo directo o indirecto. El instrumento aplicado fue el cuestionario, que contiene preguntas a partir de los cuales se mide la variable de estudio.

Validación del Instrumento

El instrumento pasó por una validación por juicio de expertos, siendo este el proceso requerido para identificar el nivel de capacidad que tiene para obtener los datos de la variable estudiada (Hernández-Sampieri y Mendoza. 2018). Para este caso se usó el juicio de expertos dando un resultado satisfactorio.

Confiabilidad del Instrumento

Se realizó una prueba piloto a 20 usuarios que realizaron el trámite de licencia de conducir, posterior a ello obteniéndose la base de datos para ser aplicado a la prueba piloto y se presentó el resultado de la fórmula de Alfa de Cronbach.

Para Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020, p.6), este coeficiente es una fórmula que logra precisar la fiabilidad de un instrumento, teniendo conformidad en su resultado en instrumentos de escala de tres a más opciones.

Tabla 1

Nivel de Confiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Calidad de servicio	0.946	20
Satisfacción del usuario	0.958	15

3.5. Procedimientos

Para la recaudación de datos se realizó dos instrumentos, el primero de la variable calidad se adaptó para los fines del caso y el segundo de la variable satisfacción se formuló de acuerdo al marco teórico revisado, posteriormente se solicitó la validez por medio de juicio de expertos de ambos instrumentos, además se realizó una prueba piloto para poder aplicar la fórmula y detectar la fiabilidad de los instrumentos, aplicando el alfa de Cronbach el cual tuvo resultado altamente confiable.

Luego se presentó un oficio a la entidad del Ministerio de Transporte sede Junín, para el permiso de aplicación de cuestionarios con fines académicos, una vez aprobado el permiso, se procedió a aplicar los cuestionarios de tipo personal. Ya con los datos obtenidos se trasladaron a una base de datos en SPSS v 27 y se analizó estadísticamente a nivel descriptivo, obteniendo frecuencias y porcentajes, además de realizar la estadística inferencial, incluyendo la normalidad de los datos y la fórmula de correlación respectiva con el propósito de probar la hipótesis propuesta; con ello se realizó la interpretación de los resultados, tanto generales como específicos. Por último, se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio se realizó el análisis de la información utilizando el software IBM SPSS Statistics v.27, con lo que se elaboraron la estadística descriptiva mediante rangos, tablas de frecuencias y gráficos, teniendo en cuenta los objetivos marcados en los cuestionarios para ambas variables de estudio.

A continuación, se realizó la estadística inferencial, por medio del calculó la normalidad con la estadística de Kolmogorov Smirnov de los datos presentando un índice por debajo de 0.05 en ambas variables de estudio, por lo tanto, las distribuciones de los datos de las variables no son normales; por consiguiente, se aplica la prueba no paramétrica, por ello el coeficiente de correlación que se empleó fue el de Rho De Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio de investigación se respetó el derecho de responder a los usuarios. Para poder encuestar se le solicitó el permiso correspondiente a la entidad, lo cual les sirve para poder tomar decisiones considerando las conclusiones del estudio. Se mantiene el anonimato de los estudiantes encuestados en esta investigación.

El estudio consideró actitudes éticas de beneficencias, no maleficencia en el proceso investigativo, la información esta recabada de artículos científicos de base de datos reconocidas e indexadas, además de tesis provenientes de repositorios institucionales de universidades nacionales e internacionales, así mismo, de libros con codificación normada, los mismos que están listados en las referencias aplicando la normativa vigente APA 7ma edición.

El respeto y objetividad se aplicó a lo largo de toda la investigación evitando causar algún daño a las personas involucradas con el estudio. Se consideraron los lineamientos de la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Se procesó la información recolectada de los cuestionarios validados, la misma que fue aplicada a las personas que asistieron al establecimiento gubernamental con el propósito de tramitar su licencia de conducir en las diferentes categorías. Los datos se trasladaron a Microsoft Excel 2019, si se sintetizó presentando como parte de la estadística descriptiva la siguiente:

4.1. Análisis Descriptivo

Análisis de la variable:

Tabla 2

La calidad de atención en el trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	38	19%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	68	35%
De acuerdo	75	38%
Totalmente de acuerdo	15	8%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 2 se observa la información referente a la calidad de atención del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que en su mayoría el 38% está de acuerdo, el 35% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19% se encuentran en desacuerdo, el 8% están totalmente de acuerdo, así como el 0% están totalmente en desacuerdo que encuentran calidad en el trámite de licencias.

Análisis de las dimensiones:

Tabla 3

La dimensión elementos tangibles de la calidad del trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	5%
En desacuerdo	33	17%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	66	34%
De acuerdo	67	34%
Totalmente de acuerdo	21	11%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 3 se observa la información referente a la dimensión elementos tangibles que corresponde a la calidad de atención del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que el 34% perciben que están de acuerdo ni en desacuerdo, el 34% se encuentra de acuerdo, el 17% está en desacuerdo, el 11% se encuentra totalmente de acuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo que encuentran elementos tangibles en el trámite de licencias.

Tabla 4

La dimensión fiabilidad de la calidad del trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	5%
En desacuerdo	39	20%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	54	28%
De acuerdo	57	29%
Totalmente de acuerdo	37	19%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 4 se observa la información referente a la dimensión fiabilidad que corresponde a la calidad de atención del trámite de licencia de conducir, en donde el 29% está de acuerdo, el 28% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo, el 19% está totalmente de acuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo que encuentran fiabilidad en el trámite de licencias.

Tabla 5

La dimensión capacidad de respuesta de la calidad del trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2%
En desacuerdo	11	6%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	57	29%
De acuerdo	80	41%
Totalmente de acuerdo	45	23%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 5 se observa la información referente a la dimensión capacidad de respuesta que corresponde a la calidad de atención del trámite de licencia de conducir, en donde se observa que el 41% está de acuerdo, el 29% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 23% está totalmente de acuerdo, el 6% menciona que está en desacuerdo, el 2% señala que está totalmente en desacuerdo que encuentran capacidad de respuesta en el trámite de licencias.

Tabla 6

La dimensión seguridad de la calidad del trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	52	27%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	32	16%
De acuerdo	78	40%
Totalmente de acuerdo	30	15%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 6 se observa la información referente a la dimensión seguridad que corresponde a la calidad de atención del trámite de licencia de conducir, en donde se muestra que el 40% está de acuerdo siendo este el porcentaje más alto, así como el 27% menciona estar en desacuerdo, el 16% está ni acuerdo ni en desacuerdo, y el 15% está totalmente de acuerdo, el 2% señalan estar totalmente en desacuerdo que encuentran seguridad en el trámite de licencias.

Tabla 7

La dimensión empatía de la calidad del trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4%
En desacuerdo	27	14%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	61	31%
De acuerdo	73	37%
Totalmente de acuerdo	28	14%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 7 se observa la información referente a la dimensión empatía que corresponde a la calidad de atención del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que el 37% indica estar de acuerdo, siendo el porcentaje con mayor concurrencia, seguido del 31% de usuarios señalan ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% en desacuerdo, además el 14% están totalmente de acuerdo, y también el 4% está totalmente en desacuerdo que encuentran empatía en el trámite de licencias.

Análisis de la variable:

Tabla 8

La satisfacción en el trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	8%
En desacuerdo	60	31%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	57	29%
De acuerdo	54	28%
Totalmente de acuerdo	9	5%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 8 se observa la información corresponde a la satisfacción del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que el 31% perciben estar en desacuerdo, siendo este el porcentaje más significativo, así mismo, el 29% de usuarios del trámite señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% están de acuerdo, el 8% de usuarios señala estar totalmente en desacuerdo y el 5% están totalmente de acuerdo que encuentran satisfacción sobre el trámite.

Análisis de las dimensiones:

Tabla 9

Dimensión comportamiento de la satisfacción en el trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	4%
En desacuerdo	48	24%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	77	39%
De acuerdo	51	26%
Totalmente de acuerdo	12	6%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 9 se observa la información corresponde a la dimensión de comportamiento de la variable satisfacción del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que el 39% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así como el 26% está de acuerdo, el 24% en desacuerdo, el 6% está totalmente de acuerdo y el 4% de los usuarios señalan que están totalmente en desacuerdo sobre el comportamiento satisfactorio en el trámite de licencias.

Tabla 10

Dimensión valores de la satisfacción en el trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	10%
En desacuerdo	58	30%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	46	23%
De acuerdo	51	26%
Totalmente de acuerdo	21	11%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 10 se observa la información corresponde a la dimensión de valores de la variable satisfacción del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que el 30% está en desacuerdo, por el contrario, el 26% está de acuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, así también el 11% está totalmente de acuerdo, el 10% están totalmente en desacuerdo que perciben valores por parte de las personas que atiende el trámite de licencias.

Tabla 11

Dimensión destrezas de la satisfacción en el trámite de licencia de conducir, Junín-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	7%
En desacuerdo	57	29%
Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	60	31%
De acuerdo	50	26%
Totalmente de acuerdo	15	8%
Total	196	100%

Interpretación:

En la tabla 11 se observa la información corresponde a la dimensión de destrezas de la variable satisfacción del trámite de licencia de conducir, en donde cabe resaltar que en su mayoría el 31% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 29% que está en desacuerdo, el 26% está de acuerdo, el 7% está en totalmente en desacuerdo, así como el 8% está totalmente de acuerdo que encuentran valores por parte de las personas que atiende el trámite de licencias.

4.2. Análisis Inferencial

Posteriormente con el software estadístico SPSS v. 27 se empleó la prueba estadística que define la normalidad de los datos: Kolmogorov – Smirnov, ya que la cantidad de personas consideradas en la muestra fue mayor a 50 personas. Obteniendo como resultado que se aplique la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman.

Tabla 12

Normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,090	196	,001
Satisfacción	,119	196	,000

Interpretación: Se observa en la Tabla 12 de para la variable calidad de atención se presenta una significancia de 0.001, siendo esta menor a 0.05 y para la variable satisfacción se presenta la significancia de 0.000, siendo también menor a 0.05, por consiguiente, debido a los datos presentados estos datos no muestran una distribución normal. En consecuencia, se usa la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Contrastación de Hipótesis General

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

Tabla 23

Correlación entre la variable calidad de atención y satisfacción

Correlación – Calidad de atención y Satisfacción	
Coefficiente de Correlación Rho de Spearman	,648
Significancia	,000

Interpretación:

Se observa en la Tabla 13, que ambas variables presentan una relación de 0,648, siendo esta una correlación moderada, se puede acotar que la calidad de atención y la satisfacción se relacionan moderadamente. La significativa (sig=0,000) según se observa en la tabla es menor de 0.05, en consecuencia, es aceptada la hipótesis de investigación, y es rechazada la hipótesis nula.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

H_0 = No existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

H_1 = Existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

Tabla 14

Correlación entre dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción

Correlación - Satisfacción y Elementos Tangibles	
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	0,362
Significancia	0,000

Interpretación:

Se observa en la Tabla 14, que la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción una correlación significativa ($\text{sig}=0,000$). Además, se observa que el coeficiente de correlación de 0,362, siendo muy baja para la dimensión elementos tangibles y la satisfacción. Según se observa en la tabla la significancia es menor de 0.05, en consecuencia, es aceptada la hipótesis de investigación, y es rechazada la hipótesis nula.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

H_0 = No existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

H_1 = Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

Tabla 35

Correlación entre dimensión fiabilidad y la variable satisfacción

Correlación - Satisfacción y Fiabilidad	
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	,559
Significancia	,000

Interpretación:

Se observa en la Tabla 15, que entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción presentan una correlación de 0,559, siendo una correlación moderada. La significativa (sig=0,000) según se observa en la tabla es menor de 0.05, en consecuencia, es aceptada la hipótesis de investigación, y es rechazada la hipótesis nula.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

H_0 = No existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

H_1 = Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

Tabla 46

Correlación entre dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción

Correlación – Capacidad de respuesta y Satisfacción	
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	,520
Significancia	,000

Interpretación:

Se observa en la Tabla 16, que entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción presenta un coeficiente de correlación de 0,520, siendo una correlación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción. La significativa ($\text{sig}=0,000$) según se observa en la tabla es menor de 0.05, en consecuencia, es aceptada la hipótesis de investigación, y es rechazada la hipótesis nula.

Contrastación de Hipótesis Específica 4

H_0 = No existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

H_1 = Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

Tabla 17

Correlación entre dimensión seguridad y la variable satisfacción

Correlación – Seguridad y Satisfacción	
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	,566
Significancia	,000

Interpretación:

Se observa en la Tabla 17, que entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción presenta un coeficiente de correlación de 0,566, siendo una correlación moderada entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción. La significativa (sig=0,000) según se observa en la tabla es menor de 0.05, en consecuencia, es aceptada la hipótesis de investigación, y es rechazada la hipótesis nula.

Contrastación de Hipótesis Específica 5

H_0 = No existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

H_1 = Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022

Tabla 18

Correlación entre dimensión empatía y la variable satisfacción

Correlación – Empatía y Satisfacción	
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	,492
Significancia	,000

Interpretación:

Se observa en la Tabla 18, que entre la dimensión empatía y la variable satisfacción un coeficiente de correlación de 0,492, siendo una correlación moderada entre la dimensión empatía y la variable satisfacción. La significativa ($\text{sig}=0,000$) según se observa en la tabla es menor de 0.05, en consecuencia, es aceptada la hipótesis de investigación, y es rechazada la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación será de apoyo para la toma de decisiones sobre los aspectos de calidad de servicio, así como en cada una de las dimensiones de esta para la mejora de la satisfacción del usuario del trámite de licencias de conducir en la sede del Ministerio de Transportes en la Sede Junín.

En la investigación se plantea la Hipótesis alterna general (H1): Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Según los resultados mostrados en la tabla 12 evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,648, siendo una correlación moderada entre la variable calidad de atención y satisfacción, con un nivel de significancia 0.000, dando a entender que existe una correlación significativa. La conclusión a la que se llegó coincide con Rosales Tineo (2018) quien en su investigación relacionada con la calidad y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, en la que presentó como resultados que la calidad y la satisfacción se relacionan de $r=0,723$, con un grado de significancia de 0,000, concluyendo que ambas variables se relacionan significativamente. Así mismo, Rios Leon (2019) señaló en su investigación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que acude a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019, en la que concluye que existe una correlación positiva baja, ya que en sus resultados obtiene un coeficiente de correlación de 0,293.

Esta conclusión se apoya en las diferentes teorías planteadas, como por ejemplo: la teoría Total Quality Management, el cual menciona que tiene presente la cultura de la calidad y se recalca la relevancia de una mejora continua haciendo que el usuario perciba la calidad del producto o servicio respondiendo de manera positiva y concluyendo con una alta satisfacción, ya que tienen presente de manera ordenada los requerimientos del usuario (Rodríguez Luna et al., 2018). Además, los resultados que se presentan en la investigación son congruentes con la teoría de la mejora continua planteada por Deming, esto porque se incide sobre la relación entre la calidad y la satisfacción que se tienen de algún servicio o producto, para William Deming la calidad es satisfacción del cliente pues está estrechamente relacionado

al cumplir con los criterios del círculo de Deming: planificar, actuar, hacer y verificar; se responde a los requerimientos del mismo usuario (Rosales Tineo, 2018). Es así que Fariño-Cortez, et al (2018) coincide que existen brechas entre la calidad y la satisfacción bajo el modelo SERVQUAL ha podido visualizar la relación y las pequeñas brechas entre la calidad y la satisfacción.

Con respecto a la Hipótesis alterna 1: Existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Según los resultados mostrados en la tabla 13 evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,362, siendo una correlación muy baja entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción, con un nivel de significancia 0.000, dando a entender que existe una correlación significativa. Esta conclusión coincide con Cruz Cabrera (2017), quien en su investigación propuesta en base al ambiente físico o elementos tangibles, calidad de atención relacionado con la satisfacción, presentando como conclusión que ambas variables influyen significativamente en la satisfacción del usuario que requiere sacar una licencia de funcionamiento, presentando como resultado un nivel de significancia del 5 %. Así también, Rosales Tineo, (2018), en su investigación señala que los elementos tangibles y la satisfacción del usuario después de procesar sus datos obtuvo que se relacionan de manera moderada con un coeficiente de 0,433. En su investigación, Peña (2014) señala que los medios tangibles fueron valorados con una media de 4,57, siendo de un nivel medio alto de respuesta; señalando que en un Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios el trabajador social y los usuarios atendidos los elementos tangibles guardan relación por medio de la percepción un nivel medio siendo importante para la satisfacción del usuario.

Apoyando estos resultados se presenta ya que influyen mejora continua planteada por Deming, esto porque se incide sobre la relación entre la calidad que incluye las características de planificación del servicio, respondiendo a la satisfacción que se tienen de algún servicio o producto (Rosales Tineo, 2018). Es así que Fariño-Cortez, et al (2018) sobre los elementos tangibles en su investigación resulta que el 77% están satisfechos con el equipamiento que presentan dimensionando; instalaciones físicas, tanto como para equipamiento, infraestructura, presentación del personal, limpieza, señalización, cantidad de camillas, comodidad. Esta

conclusión se apoya en las diferentes teorías planteadas, como por ejemplo: la teoría Total Quality Management, el cual menciona que tiene presente la cultura de la calidad y se recalca la relevancia de una mejora continua haciendo que el usuario perciba la calidad del producto o servicio respondiendo de manera positiva y concluyendo con una alta satisfacción, ya que tienen presente de manera ordenada los requerimientos del usuario (Rodríguez Luna et al., 2018).

Con respecto a la Hipótesis alterna 2: Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Según los resultados mostrados en la tabla 14 evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,559, siendo una correlación moderada entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción, con un nivel de significancia 0.000, dando a entender que existe una correlación significativa. Esta conclusión coincide con Silva Juárez et al., (2021), quienes señalan que entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en las empresas del rubro del turismo se evidenció por medio de su estudio, presentando como resultado que existe una correlación significativa (Sig. <0.05). Además, Rosales Tineo (2018), menciona que en su propuesta la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario sobre las licencias en la Municipalidad se relacionan de manera débil positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.281. Para Fariña-Cortez (2018) menciona que en su investigación considera como dimensión a la fiabilidad indicadores; tiempo de espera del servicio, el cumplir con los horarios establecidos, interés de los empleados para la resolución de problemáticas, además de la confianza que se traslada. Y que como resultados coincide que se encuentra en un nivel bajo de 71% de insatisfacción. Además, se menciona que la satisfacción de los usuarios da a conocer el correcto funcionamiento del servicio en relación al tiempo de espera que tiene que pasar un usuario para ser atendido en los centros de salud.

Apoyando estos resultados bajo la teoría de la mejora continua planteada por Deming, esto porque se incide sobre la relación entre la calidad que se ve reflejada la fiabilidad en el proceso de actuar del ciclo de Deming del servicio, respondiendo a la satisfacción que se tienen de algún servicio o producto (Rosales Tineo, 2018).

Con respecto a la Hipótesis alterna 3: Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Según los resultados mostrados en la tabla 15 evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,520, siendo una correlación moderada entre la capacidad de respuesta y la variable satisfacción, con un nivel de significancia 0.000, dando a entender que existe una correlación significativa. La presente conclusión coincide con Rosales tinea (2018), quien hace ver en su propuesta al haber analizado la capacidad de respuesta relacionado con la satisfacción con un grado moderado, ya que presenta como coeficiente a 0.694, concluyendo en la relación entre la dimensión y la variable. En su investigación, Peña (2014) señala que la capacidad de respuesta fue valorada con una media de 4,34, siendo de un nivel medio de respuesta; señalando que en un Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios el trabajador social y los usuarios atendidos la capacidad de respuesta guarda por medio de la percepción un nivel medio siendo importante para la satisfacción del usuario.

Sobre las conceptualizaciones que apoyan al resultado propuesto se puede mencionar a Rodríguez et. al, (2022) la capacidad de respuesta está vinculado con la rapidez para atender al usuario contando desde la solicitud del usuario del servicio hasta la recepción del servicio, siendo esta capacidad importante para la satisfacción del usuario. Es así que Fariño-Cortez, et al (2018) coincide que como resultado presentan el bajo nivel alto de insatisfacción, el mismo que considera como indicadores para esta dimensión; disposición de empleados por responder a consultas, menor grado de dificultad en el trámite y la solución de las quejas.

Con respecto a la Hipótesis alterna 4: Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Según los resultados mostrados en la tabla 16 evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,566, siendo una correlación moderada entre la seguridad y la variable satisfacción, con un nivel de significancia 0.000, dando a entender que existe una correlación significativa. Esta conclusión coincide con Silva Juárez et al., (2021) ya que en su estudio evidencia al concluir que la seguridad y satisfacción del cliente en la industria turística es positiva y significativa Sig.< 0.05. De la misma forma, en su trabajo Rosales Tinea (2018) coincide sobre

la relación que presenta la dimensión seguridad y la satisfacción, ya que revela en sus resultados una correlación moderada de 0.412. En su investigación, Peña (2014) señala que la seguridad fue valorada con una media de 4,70, siendo de un nivel medio de respuesta; señalando que en un Centro Municipal de Servicios Sociales Comunitarios el trabajador social y los usuarios atendidos con seguridad guarda por medio de la percepción un nivel medio siendo importante para la satisfacción del usuario.

Este resultado se apoya en los siguientes enunciados, para Rodríguez, et al (2018), señala que la seguridad es un aspecto vital a considerar dentro de los servicios brindados y el usuario lo percibe y se transmite para la satisfacción que este note. Es así que Fariño-Cortez, et al (2018) coincide al brindar el servicio los usuarios consigan la seguridad de la persona que los atiende y se sientan seguros al recibirlos por ello, lo dimensiona: medicamentos apropiados, competencias al expresar los procedimientos de los profesionales, además del uso de equipos de protección personal, presentando en promedio un porcentaje bajo de la dimensión seguridad en su investigación.

Con respecto a la Hipótesis alterna 5: Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín, 2022. Según los resultados mostrados en la tabla 17 evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,492, siendo una correlación moderada entre la empatía y la variable satisfacción, con un nivel de significancia 0.000, dando a entender que existe una correlación significativa. Esta conclusión coincide con lo concluido por Rosales Tineo (2018), ya que en lo expuesto en su informe considera que la dimensión empatía y la variable satisfacción se relacionan de manera alta y significativa, ya que muestra un coeficiente de 0.743. Peña (2014) señala que la empatía fue valorada con una media de 4,64, siendo de un nivel medio alto de respuesta; señalando que en un Centro Municipal de los resultados demuestran una alta relación de la lealtad como resultado de la satisfacción de los estudiantes, sin embargo, al considerar las dimensiones de la lealtad se encuentra que la Servicios Sociales Comunitarios el trabajador social y los usuarios atendidos la empatía se considera como de nivel alto de la percepción siendo importante para la satisfacción del usuario. Para Fariño-Cortez, et al (2018) la empatía ha

presentado en su investigación un resultado alto, ya que de acuerdo a los indicadores señala que: trato del personal hacia el paciente presenta en un nivel de 80%, así como, comprensión de las necesidades con un nivel de 48%.

El presente resultado se respalda con los siguientes enunciados, en su investigación defiende que la para Rodríguez, et al (2018), señala que la empatía toma fuerza sobre el nivel de atención personalizada al momento de dar un servicio, siendo un requisito la cortesía como aspecto significativo y valor agregado del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, notando que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.648, con una significancia de 0.000.
2. Se determinó que los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, notando que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.362, con una significancia de 0.000.
3. Se determinó que la fiabilidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, notando que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.559, con una significancia de 0.000.
4. Se determinó que la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, notando que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.520, con una significancia de 0.000.
5. Se determinó que la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, notando que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.566, con una significancia de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

1. Tomar acciones sobre la calidad de atención, en la mejora del trato, ser empáticos demostrando cordialidad y eficiencia, ya que en la presente investigación se refleja que esta se relaciona significativamente con la satisfacción en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, 2022.
2. Plantear mejoras sobre los elementos tangibles, como renovación e implementación de mobiliario tecnológico y herramientas digitales, ya que se relaciona significativamente con la satisfacción en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, 2022.
3. Publicar de manera abierta a los interesados la cantidad de personas a atender diariamente, semanal y/o mensual y controlar con documentos de identidad de forma presencial, haciendo uso de un registro virtual de atención al cliente con el fin de acelerar los trámites al usuario logrando la fiabilidad, ya que se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, 2022.
4. Al área de licencia de conducir que programar eventos charlas, seminarios, encuentros, congresos, etc., para que el personal de atención al usuario participe de manera activa, con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta ya que se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, 2022.
5. Al área de licencia de conducir ofrecer al servidor público charlas presenciales, virtuales y físicas (trípticos) al inicio de atención de cada grupo de conductores siendo convincente al transmitir información con seguridad y empatía, ya que se relaciona significativamente con la satisfacción, en la entidad del Ministerio de Transportes sede Junín, 2022.

REFERENCIAS

- Álvarez Tay, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licencia. *Industrial Data*, 24(1), 23–47. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>
- Benites, A. D., Castillo, E. F., Rosales, C., Salas, R. M., y Reyes, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236&lng=es&tlng=es.
- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F. y Tello-Sanchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13 (2), 13,2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Cruz Cabrera, J. I. (2017). *Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016*. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4411>
- Cruz Rojas, A. (2021). ¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú. Presidencia de Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2124152-estudio-como-mejorar-la-calidad-de-los-servicios-publicos>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2020) Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de

investigación y desarrollo (I+D). CONCYTEC.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>

Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., y Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Espacios*, 39(32).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fontalvo, T. J., De la hoz-Dominguez, E. J., y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27–34. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400027>

González-Arias, M., Frías-Jiménez, R., y Gómez-Figueroa, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 253-265.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004&lng=es&tlng=es.

González, I., Vega de la Cruz, L., y Chong, J. (2020). Design of the quality scheme of the hotels tourist experience. *Semestre Económico*, 23(54), 113-128.
<https://doi.org/10.22395/seec.v23n54a6>

Hernández-Sampieri, R, y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Mc Graw Hill Education.

Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach.

REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació, 13(2), 1–13.
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Huerta, J. (2019) *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49146>

Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Jahmani, A., Bourini, I., y Jawabreh, O. A. (2020). La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelidad del cliente: un estudio de caso de Fly Emirates. *Cuadernos de Turismo*, 45, 557–560.
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/426101>

Jiménez Chinga, R., y Zeta Vite, A. (2020). Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 292–301.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1788>

Kamali, M., Zarea, H., Su, Z. Y Soltani, S. (2021). The influence of value co-creation on customer loyalty, behavioural intention, and customer satisfaction in emerging markets. *AD-minister*, (39), 5-24. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.39.1>

Kotler, P. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación

López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

López, J. J., Rodríguez, A., y Castillo, M. L. (2019). User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules. *Horizonte sanitario*, 18(1), 83-90.
<https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2400>

- Mota, E. Freitas, G., Rebouças, S., (2021) Qualidade dos meios de hospedagem cearenses: Um estudo baseado nas avaliações do consumidor evidenciadas no site TripAdvisor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 15, 3 <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i3.2011>
- Ortega, B. A. y Tejedor De León, E. G. (2022) *Estadística descriptiva básica aplicada a la Educación Física*. Panamá. http://up-rid.up.ac.pa/5035/1/boris_ortega.pdf
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001). (Norma número 206). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Paredes, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud rural peruana. *REV. RECIEN*, 9 (1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
- Peña, E. (2014) Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1).115-125. http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386
- Peña, G., Sánchez, Y., Villavicencio, C., y Cedillo, L. F. (2022). Motivación y satisfacción con la profesión elegida en estudiantes de psicología. *Academo (Asunción)*, 9(1), 73-84. <https://dx.doi.org/10.30545/academo.2022.ene-jun.7>
- Pérez, E., Cedillo, R. y Calle, M. (2019). Degree of satisfaction in the restoration services in the ports of El Oro Province. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(2), 180-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000200180>

- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L. y Cherre, I. (2020). El modelo de SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Rivera, M. C. (2021). El impacto del efecto país de origen en la calidad percibida y la satisfacción aplicado en la educación superior. [Universidad de Valencia]. <https://roderic.uv.es/handle/10550/80846>
- Rodríguez, L. D., Chacón, E., E. (2018). Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia. *Espacios*, 39(47), 35. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p35.pdf>
- Rosales, D. N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31086/ROSALES_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*, Vicerrectorado de Investigación. Lima, Perú.
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). Gestión de la calidad en el Perú. Documento de Política Tomo IV. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Gestion_de_Calidad.pdf
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, R., Julca, F., Luján-Vera, P. y Trelles, L. (2021) Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII, E3, 193-203. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36502/39211>

- Soltani, H., y Amanat, E. (2019). The Mediating Role of Kaizen in the Relationship between Total Quality Management and Organization's Performance. *Journal of System Management*, 5(1), 61–74. https://sjsm.shiraz.iau.ir/article_545533.html
- Treviño, R., y Treviño, E. (2021). Analysis between store image and customer satisfaction in transnational retail stores in the self-service sector. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556-565. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Ventura, W. (2020) La calidad de los servicios públicos en el Perú. Universidad Continental – Escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es.
- Walliman, N. (2017). *Research Methods: The Basics (2° ed)*. New York: Routledge. <https://books.google.com.pe/books?id=M6QzDwAAQBAJ&lpg=PT12&ots=AimeGPW1ut&dq=walliman%20methods&lr&hl=es&pg=PT5#v=onepage&q=walliman%20methods&f=false>
- Zárraga, L., Molina, M. y Coronado, E. (2018) Customer satisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: An empirical study of the restaurant industry. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18) 46-65. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6881879>.

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRÁMITE DE LICENCIA DE CONDUCIR, JUNÍN-2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿De qué manera la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar de qué manera la calidad de atención se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022.</p>	<p>Variable X:</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>POBLACIÓN</p> <p>Ciudadanos que tramitan su licencia de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Junín</p>	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal.</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo Correlacional.</p>
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera los elementos tangibles se relacionan con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022? • ¿De qué manera la fiabilidad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022? • ¿De qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022? 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera los elementos tangibles se relacionan con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. • Determinar de qué manera la fiabilidad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. • Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. 	<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. • Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. • Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. 	<p>Variable Y:</p> <p>SATISFACCIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento - Valores - Destrezas 	<p>Muestra</p> <p>196 ciudadanos que tramitan la licencia de conducir.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p>

<p>en la región Junín en el año 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022? • ¿De qué manera la empatía se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la seguridad se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. • Determinar de qué manera la empatía se relaciona con el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. 	<p>conducir en la región Junín en el año 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. • Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción en el trámite de licencia de conducir en la región Junín en el año 2022. 			<p>Cuestionario</p>
--	--	---	--	--	---------------------

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TITULO: LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN EN EL TRÁMITE DE LICENCIA DE CONDUCIR, JUNÍN-2022.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de servicio	Señala Fontalvo et al., (2020) que no es solo realizar un correcto desempeño operativo para servir de manera correcta a sus clientes, sino que también interviene el funcionamiento de una unidad de servicio, al aplicar estrategias que conlleven a la mejora continua.	Para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988, citado por Kotler, 2012) consideran las dimensiones de la calidad de atención, comprendidas por el Modelo Servper: fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Condición de instalaciones. Equipos - Documentación - Presentación adecuada. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Precisión en la información brindada. - Credibilidad y confianza <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizaciones oportunas - Servicio rápido y ágil. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a las necesidades del usuario. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios flexibles. - Atención de acuerdo a las necesidades del usuario. 	<p>Ordinal</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1</p> <p>En desacuerdo = 2</p> <p>Ni de acuerdo / ni en desacuerdo = 3</p> <p>De acuerdo =4</p> <p>Totalmente de acuerdo =5</p>
Satisfacción del Usuario	Según Paredes (2020) la satisfacción del usuario es un criterio que resulta de la visión y el proceder del servicio,	Para Paredes (2020) la satisfacción del cliente se considera como descomposición en sus dimensiones: valores, destrezas y comportamientos.	Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Buen trato - Visión del servicio 	

	contando con criterios de comportamientos, valores y destrezas		Valores	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Confianza - Accesibilidad - Colaboración 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p style="text-align: center;">Totalmente en desacuerdo = 1</p> <p style="text-align: center;">En desacuerdo = 2</p> <p style="text-align: center;">Ni de acuerdo / ni en desacuerdo = 3</p> <p style="text-align: center;">De acuerdo =4</p> <p style="text-align: center;">Totalmente de acuerdo =5</p>
			Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativa - Excelencia - Coherencia - Facilidad de entendimiento - Transparencia 	

ANEXO 3

INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la percepción de la Calidad de atención

Instrucciones:

Estimado(a) usuario, por medio del presente cuestionario se busca conocer el nivel de percepción de la calidad de la atención brindada. El adjunto es de carácter anónimo y se aplica con fines académicos. Es de suma importancia su participación respondiendo con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / ITEMS		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Cuando usted tiene un problema al realizar su trámite, el empleador le muestran un sincero interés en resolverlo.					
2	Se desempeña bien el empleador desde la primera vez que lo atendió					
3	Considera que se relaciona lo solicitado por Ud. con la respuesta del empleador					
4	Considera que es precisa la información que se le brinda					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	La entidad informa sobre las actualizaciones o cambios relacionados al proceso de licencia de conducir					
6	Considera Ud. que los empleados dan un servicio rápido y ágil					
7	Considera Ud. que los empleados siempre están dispuestos a ayudarle					
8	Considera Ud. que los empleados siempre están demasiado ocupados para responder su solicitud.					
SEGURIDAD						
9	El comportamiento de los empleados genera confianza					
10	Considera que los empleados son corteses					
11	Considera que los empleados conocen sobre el proceso de trámite de licencia					
EMPATÍA						
12	Los empleados brindan una atención individualizada					
13	Considera Ud. que la atención que se le brinda está de acuerdo a su necesidad					
14	Considera Ud. que los empleados entienden sus necesidades específicas					
15	Considera Ud. que los horarios de atención son convenientes					

16	Considera que se dan asesorías sobre el trámite de manera personal de los requisitos para la licencia					
ELEMENTOS TANGIBLES						
17	Considera Ud. que la entidad cuenta con equipos de aspecto moderno que respondan a sus necesidades					
18	Considera Ud. que las instalaciones son adecuadas para recibir a los usuarios					
19	Considera Ud. que los empleados mantienen un aspecto adecuado para la atención del usuario					
20	El formulario que se le brindó para el trámite de licencia de conducir es legible y entendible					

INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la percepción de la Satisfacción del Usuario

Instrucciones:

Estimado(a) usuario, por medio del presente cuestionario se busca conocer el nivel de percepción de su satisfacción del servicio brindado. El adjunto es de carácter anónimo y se aplica con fines académicos. Es de suma importancia su participación respondiendo con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / ITEMS		1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTO						
1	El personal tiene buen trato					
2	El personal absuelve mis inquietudes					
3	El personal se preocupa por brindar un buen servicio					
4	El servicio brindado cumple con lo solicitado					
VALORES						
5	Considera que se le trató con respeto en el inicio del trámite					
6	Considera que se le trató con respeto durante las pruebas del trámite de licencia de conducir					
7	El personal le brindó confianza en las respuestas y orientación que se le dio al realizar el trámite					
8	Al realizar el trámite se le brindó toda la información necesaria para que sea viable el seguir las instrucciones					
9	Al realizar el trámite el empleado se mostró colaborativo para resolver sus consultas					
DESTREZAS						
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					
11	Regresaría con gusto a realizar otro trámite					
12	Considera que la información que se le dio fue coherente con lo solicitado en el trámite					
13	El empleado se dejó entender cuando dio las indicaciones para realizar el trámite					
14	Considera Ud. que el empleado lo atendió de manera amable					
15	Considera que el empleado fue transparente al realizar las indicaciones					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando usted tiene un problema al realizar su trámite, el empleador le muestran un sincero interés en resolverlo.	X		x		X		
2	Se desempeña bien el empleador desde la primera vez que lo atendió	X		X		X		
3	Considera que se relaciona lo solicitado por Ud. con la respuesta del empleador	X		X		X		
4	Considera que es precisa la información que se le brinda	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	La entidad informa sobre las actualizaciones o cambios relacionados al proceso de licencia de conducir	X		X		X		
6	Considera Ud. que los empleados dan un servicio rápido y ágil	X		X		X		
7	Considera Ud. que los empleados siempre están dispuestos a ayudarlo	X		X		X		
8	Considera Ud. que los empleados siempre están demasiado ocupados para responder su solicitud.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD							
9	El comportamiento de los empleados genera confianza	X		X		X		
10	Considera que los empleados son corteses	X		X		X		
11	Considera que los empleados conocen sobre el proceso de trámite de licencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : EMPATÍA							
12	Los empleados brindan una atención individualizada	X		X		X		
13	Considera Ud. que la atención que se le brinda está de acuerdo a su necesidad	X		X		X		
14	Considera Ud. que los empleados entienden sus necesidades específicas	X		X		X		
15	Considera Ud. que los horarios de atención son convenientes	X		X		X		
16	Considera que se dan asesorías sobre el trámite de manera personal de los requisitos para la licencia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
17	Considera Ud. que la entidad cuentan con equipos de aspecto moderno que respondan a sus necesidades	X		X		X		
18	Considera Ud. que las instalaciones son adecuadas para recibir a los usuarios	X		X		X		
19	Considera Ud. que los empleados mantienen un aspecto adecuado para la atención del usuario	X		X		X		
20	El formulario que se le brindó para el trámite de licencia de conducir es legible y entendible	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

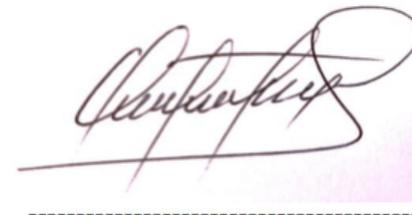
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...VICTOR RAÚL CASTAGNOLA SANCHEZ..... DNI:08979570.....

Especialidad del validador:MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO							
1	El personal tiene buen trato	X		X		X		
2	El personal absuelve mis inquietudes	X		X		X		
3	El personal se preocupa por brindar un buen servicio	X		X		X		
4	El servicio brindado cumple con lo solicitado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: VALORES	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se le trató con respeto en el inicio del trámite	X		X		X		
6	Considera que se le trató con respeto durante las pruebas del trámite de licencia de conducir	X		X		X		
7	El personal le brindó confianza en las respuestas y orientación que se le dio al realizar el trámite	X		X		X		
8	Al realizar el trámite se le brindó toda la información necesaria para que sea viable el seguir las instrucciones	X		X		X		
9	Al realizar el trámite el empleado se mostró colaborativo para resolver sus consultas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESTREZAS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas	X		X		X		
11	Regresaría con gusto a realizar otro trámite	X		X		X		
12	Considera que la información que se le dio fue coherente con lo solicitado en el trámite	X		X		X		
13	El empleado se dejó entender cuando dio las indicaciones para realizar el trámite	X		X		X		
14	Considera Ud. que el empleado lo atendió de manera amable	X		X		X		
15	Considera que el empleado fue transparente al realizar las indicaciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VICTOR RAÚL CASTAGNOLA SANCHEZ DNI:08979570.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
YAURI CORDOVA, JOSE JUAN DNI 19826238	ECONOMISTA Fecha de diploma: 09/11/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
YAURI CORDOVA, JOSE JUAN DNI 19826238	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 31/03/1980 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
YAURI CORDOVA, JOSE JUAN DNI 19826238	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando usted tiene un problema al realizar su trámite, el empleador le muestran un sincero interés en resolverlo.					✓		
2	Se desempeña bien el empleador desde la primera vez que lo atendió					✓		
3	Considera que se relaciona lo solicitado por Ud. con la respuesta del empleador					✓		
4	Considera que es precisa la información que se le brinda					✓		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La entidad informa sobre las actualizaciones o cambios relacionados al proceso de licencia de conducir					✓		
6	Considera Ud. que los empleados dan un servicio rápido y ágil					✓		
7	Considera Ud. que los empleados siempre están dispuestos a ayudarlo					✓		
8	Considera Ud. que los empleados siempre están demasiado ocupados para responder su solicitud.					✓		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento de los empleados genera confianza					✓		
10	Considera que los empleados son corteses					✓		
11	Considera que los empleados conocen sobre el proceso de trámite de licencia					✓		
	DIMENSIÓN 4 : EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los empleados brindan una atención individualizada					✓		
13	Considera Ud. que la atención que se le brinda está de acuerdo a su necesidad					✓		
14	Considera Ud. que los empleados entienden sus necesidades específicas					✓		
15	Considera Ud. que los horarios de atención son convenientes					✓		
16	Considera que se dan asesorías sobre el trámite de manera personal de los requisitos para la licencia					✓		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera Ud. que la entidad cuentan con equipos de aspecto moderno que respondan a sus necesidades					✓		
18	Considera Ud. que las instalaciones son adecuadas para recibir a los usuarios					✓		
19	Considera Ud. que los empleados mantienen un aspecto adecuado para la atención del usuario					✓		
20	El formulario que se le brindó para el trámite de licencia de conducir es legible y entendible					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

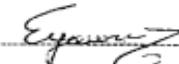
Apellidos y nombres del juez validador. De/ Mg:Yanni Rodríguez J. de la Cruz..... DNI:19.826.278.....

Especialidad del validador:Gestión Pública.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

..24de...05..del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO							
1	El personal tiene buen trato					✓		
2	El personal absuelve mis inquietudes					✓		
3	El personal se preocupa por brindar un buen servicio					✓		
4	El servicio brindado cumple con lo solicitado					✓		
	DIMENSIÓN 2: VALORES							
5	Considera que se le trató con respeto en el inicio del trámite					✓		
6	Considera que se le trató con respeto durante las pruebas del trámite de licencia de conducir					✓		
7	El personal le brindó confianza en las respuestas y orientación que se le dio al realizar el trámite					✓		
8	Al realizar el trámite se le brindó toda la información necesaria para que sea viable el seguir las instrucciones					✓		
9	Al realizar el trámite el empleado se mostró colaborativo para resolver sus consultas					✓		
	DIMENSIÓN 3: DESTREZAS							
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					✓		
11	Regresaría con gusto a realizar otro trámite					✓		
12	Considera que la información que se le dio fue coherente con lo solicitado en el trámite					✓		
13	El empleado se dejó entender cuando dio las indicaciones para realizar el trámite					✓		
14	Considera Ud. que el empleado lo atendió de manera amable					✓		
15	Considera que el empleado fue transparente al realizar las indicaciones					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Yanni Rodríguez José Juan DNI: 1.988.62.38

Especialidad del validador: Letrado Público

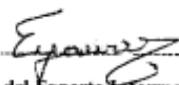
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 08 del 2022


Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
NAVARRO RODRIGUEZ, MARILU DNI 19870343	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 04/01/96 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
NAVARRO RODRIGUEZ, MARILU DNI 19870343	ECONOMISTA Fecha de diploma: 21/03/01 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
NAVARRO RODRÍGUEZ, MARILÚ DNI 19870343	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 02/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/05/2015 Fecha egreso: 29/03/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Cuando usted tiene un problema al realizar su trámite, el empleador le muestran un sincero interés en resolverlo.					✓		
2	Se desempeña bien el empleador desde la primera vez que lo atendió					✓		
3	Considera que se relaciona lo solicitado por Ud. con la respuesta del empleador					✓		
4	Considera que es precisa la información que se le brinda					✓		
	DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La entidad informa sobre las actualizaciones o cambios relacionados al proceso de licencia de conducir					✓		
6	Considera Ud. que los empleados dan un servicio rápido y ágil					✓		
7	Considera Ud. que los empleados siempre están dispuestos a ayudarle					✓		
8	Considera Ud. que los empleados siempre están demasiado ocupados para responder su solicitud.					✓		
	DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El comportamiento de los empleados genera confianza					✓		
10	Considera que los empleados son corteses					✓		
11	Considera que los empleados conocen sobre el proceso de trámite de licencia					✓		
	DIMENSIÓN 4 : EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los empleados brindan una atención individualizada					✓		
13	Considera Ud. que la atención que se le brinda está de acuerdo a su necesidad					✓		
14	Considera Ud. que los empleados entienden sus necesidades específicas					✓		
15	Considera Ud. que los horarios de atención son convenientes					✓		
16	Considera que se dan asesorías sobre el trámite de manera personal de los requisitos para la licencia					✓		
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera Ud. que la entidad cuentan con equipos de aspecto moderno que respondan a sus necesidades					✓		
18	Considera Ud. que las instalaciones son adecuadas para recibir a los usuarios					✓		
19	Considera Ud. que los empleados mantienen un aspecto adecuado para la atención del usuario					✓		
20	El formulario que se le brindó para el trámite de licencia de conducir es legible y entendible					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marilú Navarro Rodríguez DNI: 19870343

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia. se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 05 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO							
1	El personal tiene buen trato					✓		
2	El personal absuelve mis inquietudes					✓		
3	El personal se preocupa por brindar un buen servicio					✓		
4	El servicio brindado cumple con lo solicitado					✓		
	DIMENSIÓN 2: VALORES	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se le trató con respeto en el inicio del trámite					✓		
6	Considera que se le trató con respeto durante las pruebas del trámite de licencia de conducir					✓		
7	El personal le brindó confianza en las respuestas y orientación que se le dio al realizar el trámite					✓		
8	Al realizar el trámite se le brindó toda la información necesaria para que sea viable al seguir las instrucciones					✓		
9	Al realizar el trámite el empleado se mostró colaborativo para resolver sus consultas					✓		
	DIMENSIÓN 3: DESTREZAS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La atención recibida ha satisfecho sus expectativas					✓		
11	Regresaría con gusto a realizar otro trámite					✓		
12	Considera que la información que se le dio fue coherente con lo solicitado en el trámite					✓		
13	El empleado se dejó entender cuando dio las indicaciones para realizar el trámite					✓		
14	Considera Ud. que el empleado lo atendió de manera amable					✓		
15	Considera que el empleado fue transparente al realizar las indicaciones					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Marilú Navarro Rodríguez DNI: 19870343

Especialidad del validador: Gestión Pública

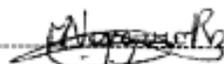
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

20.de.05...del 2022

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

ANEXO 6: ENTREGA AL TURNITIN

Resumen de coincidencias ×

24 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	Horna Ferro, Pamela d...	1 %	>

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 9673 | Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

¹ ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

La calidad de atención y la satisfacción en el trámite de licencia
de conducir. Junín-2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de atención y la satisfacción en el trámite de licencia de conducir, Junín-2022", cuyo autor es ORELLANA ZAPATA DENNIS KARIM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY : 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 19- 08-2022 22:54:58

Código documento Trilce: INV - 0815991