

Calidad y satisfacción en el servicio de expedición de licencias de conducir en Áncash

2024

Quality and satisfaction in the driver's license issuance service in Ancash 2024

Cinthya Isselle Montesinos Rafael

 <https://orcid.org/0009-0000-4129-0970>

Email: cinthya.montesinos@unmsm.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Víctor Hugo Fernández Bedoya

 <https://orcid.org/0000-0002-2464-6477>

Email: vfernandezb@unmsm.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Autor para la correspondencia: cinthya.montesinos@unmsm.edu.pe

Líneas de publicación: Administración, Turismo, Marketing, diseño, tecnología y comunicación Innovación Tecnológica

Fecha de recepción: 26 de octubre 2025

Fecha De aceptación: 5 de enero 2026

Artículo revisado por doble pares ciego

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo “Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024”, este estudio se desarrolló en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, empleando el modelo SERVQUAL (Zeithaml et al., 1993) que por sus siglas en inglés significa Service Quality o Calidad de servicio en español; que mediante la evaluación de factores claves de la calidad del servicio, permiten identificar el nivel de satisfacción del usuario. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, aplicado, transversal y descriptivo, y de diseño no

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



experimental. La población de estudio fue finita con muestra de 75 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que constó de 27 ítems. Con el empleo de la estadística descriptiva en esta investigación, se obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0,989 para la variable ‘calidad de servicio’ y 0,968 para la variable ‘satisfacción del usuario’ representando en promedio un 97,85% de confiabilidad en el instrumento; se observa entonces que en ambas variables el nivel de confiabilidad es muy alto. De esta manera, la investigación concluye en que se logró determinar que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A, es decir, la calidad de servicio se relaciona con cada una de las dimensiones de la satisfacción del usuario.

Palabras clave:

Calidad de servicio, satisfacción del usuario, expedición, licencias de conducir, SERVQUAL.

Abstract

The objective of this research was to “Evaluate how service quality relates to user satisfaction in the issuance of class A driver's licenses in Ancash 2024”. This study was developed using the SERVQUAL model (Zeithaml et al., 1993), which stands for Service Quality, which through the evaluation of key factors of service quality, allows identifying the level of user satisfaction. The methodology used was quantitative, correlational, applied, cross-sectional, descriptive, and non-experimental in design. The study population was finite with a sample of 75 users, the applied technique was the survey and the instrument was the questionnaire consisting of 27 items. With the use of descriptive statistics in this research, a Cronbach's Alpha of 0.989 was obtained for the variable 'quality of service' and 0.968 for the variable

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



'user satisfaction', representing an average of 97.85% of reliability in the instrument; it is observed then that in both variables the level of reliability is very high. Thus, the research concludes that it was possible to determine that service quality is significantly related to user satisfaction in the issuance of Class A driver's licenses, that is, service quality is related to each of the dimensions of user satisfaction.

Keywords:

Service quality, user satisfaction, issuance, driver's licenses, SERVQUAL.

Introducción

La calidad de servicio en el sector público es una necesidad debido al alcance de usuarios que adquiere un bien o servicio de las instituciones públicas. En un enfoque nacional, el Estado, impulsa y promueve cada vez más la llegada de estos bienes y servicios a todos los rincones del país, en su afán de “no dejar a nadie atrás” (ONU, 2023). Con el objetivo de modernizar la gestión pública y brindar un servicio de calidad (PCM, 2021). Es así que, la presente investigación enmarcada en el sector transporte dentro del Gobierno Regional de Áncash, a través de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash se enfoca en el servicio correspondiente a la expedición de licencias de conducir de clase A, el cual incluye una serie de servicios complementarios para la obtención de este documento oficial que autoriza al titular la conducción de un vehículo de transporte terrestre (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2023), tal como lo define el Artículo 2° del Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2016-MTC la licencia de conducir es el “documento oficial otorgado por la autoridad



competente, que autoriza a su titular a conducir un vehículo de transporte terrestre a nivel nacional” (Diario Oficial El Peruano, p. 590417).

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción en la expedición de licencias de conducir de clase A, se plantean una serie de consultas al usuario para conocer su percepción. Con respecto a ello, la percepción del usuario puede ser debatible en el sentido que cada usuario tiene una propia manera de calificar un servicio de acuerdo con diferentes factores, es así que en la presente investigación, se emplean las dimensiones del modelo SERVQUAL (Zeithaml et al., 1993) que permiten definir la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash en base a las evaluaciones de conocimientos y de habilidades en la conducción.

En ese sentido, se establece el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024?

Esta investigación se justifica teóricamente ya que se profundizan los conocimientos que se tienen sobre la calidad por la escasa importancia que se le da a este tema en el servicio público, aplicando las teorías más importantes referidas a las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”; contribuyendo al conocimiento existente con el fin de brindar un servicio de calidad y lograr usuarios satisfechos. Asimismo, se justifica en la práctica, ya que el aporte generado del proceso investigativo en la parte teórica se aplicará en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, lo que nos permitirá corroborar el punto que sostiene en cuanto a la percepción y satisfacción del usuario. Del mismo modo, la investigación se justifica metodológicamente en el sentido que permite plantear nuevos



métodos del flujo del trabajo para contribuir a una gestión de calidad en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

La hipótesis del presente estudio, se define como: “La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash, 2024”.

Finalmente, el objetivo que busca la investigación es: “Evaluar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024”.

Marco Teórico

Calidad:

“La calidad solo puede definirse en función del sujeto”. “La calidad de cualquier producto o servicio tiene muchas escalas. Un producto puede conseguir una valoración elevada, en opinión del consumidor, sobre una escala, y una valoración baja en otra.” (Deming, 1989)

“Hinshitsu kanri” es el término utilizado en Japón para referirse al control de calidad de productos y servicios. Mientras que “calidad blanda” son los términos empleados para la calidad en las industrias de servicios en un escenario global. (Ishikawa, 1989)

Juran introduce la trilogía de la calidad compuesta de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar la calidad.

Para Crosby (1979) la filosofía de la calidad se enfoca en ‘cero defectos’ y establece que la inversión en calidad resulta más rentable que los costos generados por no alcanzarla.

'Calidad' en el contexto del servicio de la expedición de licencias de conducir de clase A, involucra la calidad en cada una de las actividades que componen el proceso, desde la llegada del usuario a la entidad para consultar el procedimiento del trámite o programar una cita hasta la entrega efectiva de su licencia de conducir.

Centro de evaluación:

De acuerdo con el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, el Centro de Evaluación es la Entidad complementaria al transporte y tránsito terrestre encargada de la fase de evaluación de conocimientos y habilidades de la conducción.

El Centro de Evaluación tiene la función de evaluar los conocimientos y las habilidades en la conducción de los postulantes a licencias de conducir. En Lima, el Centro de Evaluación es el Touring Automóvil Club del Perú, mientras que en provincias los centros de evaluación son responsabilidad de las Direcciones Regionales de Transporte Terrestre de cada gobierno regional.

ECSAL:

Institución Prestadora de Servicios de Salud debidamente inscrita en el Registro Nacional de IPRESS, que cumple los requisitos previstos en el presente Reglamento, a efectos de acceder al Sistema Nacional de Conductores y expedir certificados de salud para postulantes a licencias de conducir, vinculantes para el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir. (Decreto Supremo N° 007-2016-MTC, Artículo 2.- Definiciones)

La ECSAL es una entidad complementaria a la obtención de una licencia de conducir; de la misma manera que las escuelas de conductores y los centros de evaluación, la ECSAL tiene

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



una función complementaria al evaluar el estado médico y psicológico de los postulantes a licencias de conducir para expedirles un certificado de salud que es un requisito indispensable para el otorgamiento de una licencia de conducir.

Expedición:

De acuerdo con la Real Academia Española RAE (s.f.), expedición es el hecho de expedir, lo que incluye extender (un documento o una orden), o poner(los) por escrito y en la forma adecuada.

Para el Diccionario panhispánico jurídico, ‘expedición’ es la acción de dar curso o salida a un documento.

En el ámbito del otorgamiento de una licencia de conducir, expedición se refiere a todo el proceso de obtención de la licencia de conducir, lo que incluye las evaluaciones de conocimientos y habilidades en la conducción, así como los pagos de los derechos del trámite.

Licencia de conducir:

Documento oficial emitido de forma física o electrónica y registrado en el Sistema Nacional de Conductores - SNC, por la autoridad competente, que autoriza a su titular a conducir un vehículo de transporte terrestre a nivel nacional.” (Decreto Supremo N° 026-2020-MTC, Artículo 2.- Definiciones)

Servicio:



Para Kotler (como se citó en Duke 2005), el servicio “es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; es esencialmente intangible y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

En la presente investigación se delimitó el servicio respecto del trámite de expedición de licencias de conducir de clase A en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash en el año 2024. Este servicio brindado por una entidad pública, incluye principalmente las evaluaciones de conocimientos y habilidades en la conducción para el otorgamiento de una licencia de conducir.

Satisfacción:

Para Kotler (2000), “La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado”. (p.14)

En relación al servicio de expedición de licencias de conducir de clase A, aplica el mismo concepto, teniendo en cuenta que la ‘satisfacción’ está estrechamente ligada a las ‘expectativas’ del usuario.

SERVQUAL:

Instrumento empleado para medir la calidad del servicio en relación a las expectativas del usuario y su percepción del servicio recibido.



De acuerdo con Zeithaml et. al (1993), SERVQUAL es un instrumento de medición de la calidad del servicio compuesto por 22 ítems que incluyen cinco criterios:

- 1) “Elementos Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- 2) Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- 3) Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- 4) Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- 5) Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”.

Este modelo fue empleado en el presente estudio para identificar oportunidades de mejora en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, específicamente en el trámite de expedición de licencias de conducir de clase A.

Materiales y Métodos

Diseño:

Esta investigación, de acuerdo con su aproximación metodológica, se definió de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, ya que no se manipuló deliberadamente las variables, sino que se observaron las relaciones existentes entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

La investigación se realizó empleando el modelo SERVQUAL (Zeithaml et al., 1993), con las cinco dimensiones de la calidad de servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



respuesta, seguridad y empatía, aplicando un cuestionario de satisfacción basado en dichas dimensiones. Este cuestionario estuvo conformado por 27 ítems referidos a las dimensiones de la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario.

Población:

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash que realizaron su trámite para la obtención de licencias de conducir en el periodo 2024, todos ellos mayores de edad. La muestra seleccionada fue de 75 personas, y la selección de la muestra se realizó mediante muestreo probabilístico, a fin de garantizar la representatividad de los resultados.

Entorno:

El estudio se llevó a cabo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, institución pública del Perú donde los usuarios acuden a realizar trámites relacionados con la obtención de licencias de conducir.

Como parte de los principios centrales de esta investigación, se mantuvo el anonimato de los usuarios, y se respetó el derecho de autor de cada uno de los libros, tesis, artículos, blogs y demás fuentes de información empleadas en el desarrollo de la investigación, citándolos como corresponde.

Conforme a los principios, deberes y prohibiciones éticas en la función pública, la presente investigación se desarrolló en base a los principios éticos del empleado público (Principios, deberes y prohibiciones éticas en la función pública, 2016), con la debida autorización de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Intervenciones:

Se empleó el modelo SERVQUAL como instrumento teórico para evaluar la calidad del servicio a través de sus cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A partir de este modelo se elaboró un cuestionario estructurado de 27 ítems, que midió la percepción y satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido en la institución.

En la presente investigación se consideraron los conocimientos teóricos sobre la calidad y el servicio, entendiendo que “la calidad es definida por el cliente” (Juran, 2007, p. 14). Otros enfoques empleados establecen que los servicios, al ser intangibles, presentan un desafío para medir su calidad, calificarla y satisfacer al cliente (Firdous & Farooqi, 2019). Asimismo, se tomó en cuenta que un servicio de baja calidad corresponde a situaciones en las que las expectativas de los clientes son mayores que sus percepciones, mientras que un servicio de alta calidad se presenta cuando el servicio excede sus expectativas (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Análisis estadístico:

El procesamiento y análisis de los datos se realizaron mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 27 en español. De igual manera, se efectuaron las pruebas de hipótesis para la hipótesis general y las hipótesis específicas, a fin de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.



La información recopilada fue fidedigna, sin omitir dato alguno referido a las variables de estudio. Además, se trabajó respetando los porcentajes de similitud permitidos por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para un trabajo de investigación.

Resultados y Discusión

Resultados:

En cuanto a los resultados descriptivos, en relación al análisis de confiabilidad (alfa de Cronbach por variable) se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1.

Resultado de alfa de Cronbach de cada variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad De Servicio	0,989	19
Satisfacción Del Usuario	0,968	8

Nota: Elaborado por los autores

De acuerdo con la tabla 1, para la variable “calidad de servicio”, resulta un valor de 0,989 para el alfa de Cronbach, por lo cual se demuestra que el instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad muy alto de 98,9% compuesto por 19 ítems. De la misma manera, para la variable “satisfacción del usuario”, resulta un valor de 0,968 para el alfa de Cronbach, lo que representa que el instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad muy alto de 96,8% compuesto por 8 ítems.

En el mismo contexto, se procedió a catalogar las respuestas obtenidas en los niveles “alto”, medio y bajo; estas respuestas fueron contabilizadas y calculadas para obtener el porcentaje de participación de cada una de ellas. La Tabla 2 detalla los resultados de la medición en porcentaje de cada dimensión de las variables en estudio: “Elementos tangibles”, “Fiabilidad”, “Capacidad de respuesta”, “Seguridad” y “Empatía” correspondientes a la variable “Calidad

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo

de servicio”; asimismo de la “Satisfacción en la evaluación de conocimientos” y la “Satisfacción en la evaluación de habilidades en la conducción” correspondientes a la variable “Satisfacción del usuario”:

Tabla 2.

Resultados de medición de cada dimensión (porcentaje)

Nivel	Calidad de Servicio					Satisfacción del usuario	
	Elemento tangibles	Fiabilidad de respuesta	Capacidad	Seguridad	Empatía	Satisfacción en la evaluación de conocimientos	Satisfacción en la evaluación de habilidades en la conducción
Nivel Alto: [3.67-5.00]	10%	30%	10%	20%	15%	10%	10%
Nivel Medio: [2.33-3.67]	55%	40%	60%	50%	50%	50%	50%
Nivel Bajo: [1.00-2.33]	35%	30%	30%	30%	35%	40%	40%

Nota: Elaborado por los autores

De acuerdo con la Tabla 2, para las dimensiones de las variables se observa que más del 50% de las respuestas estuvieron entre el nivel medio y bajo. Siendo uno de los valores más altos el de la dimensión “Capacidad de respuesta” en la que el 60% de los encuestados lo catalogaron en nivel medio, asimismo, fueron medidas en nivel bajo las dimensiones: “Seguridad”, “Empatía”, “Satisfacción en la evaluación de conocimientos” y “Satisfacción en la evaluación de habilidades en la conducción” por el 50% de los participantes. Las dimensiones “Elementos tangibles”, “Capacidad de respuesta”, “Satisfacción en la evaluación de conocimientos” y “Satisfacción en la evaluación de habilidades en la conducción” fueron medidas en nivel alto solo por el 10% de los usuarios.

Además de ello, se realizó el análisis inferencial a fin de validar la hipótesis general planteada. Debido a que los datos son cualitativos, obtenidos mediante una encuesta, se decidió aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman para validar la hipótesis:

Tabla 3.

Resultados de prueba de hipótesis general - Rho de Spearman

		Calidad de Servicio	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	20
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	0,815**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	20

Nota: Elaborado por los autores

De acuerdo con la Tabla 3, se obtuvo una significación asintótica bilateral de 0,000. Este valor al ser menor a 0,005, permite a la investigadora dar por válida la hipótesis, por lo tanto, la calidad de servicio se relaciona en la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024. Además, se identificó un coeficiente de correlación de 0,815. Se refleja entonces que existe una correlación alta entre estas dos variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, por lo tanto, para obtener mejores resultados, “es importante mejorar la prestación de servicios” (Sholikah & Sutirman, 2020).

Asimismo, se hizo el cálculo del R cuadrado, resultando:

Tabla 4.

Resultados de prueba de hipótesis general - Cálculo del R cuadrado

Coeficiente de correlación (R)	Coeficiente de determinación (R^2)
0,815	0,664

Nota: Elaborado por los autores

De acuerdo con la Tabla 4, a partir del coeficiente de correlación de 0,815, se pudo calcular el coeficiente de determinación de 0,664.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



En esa misma línea, se realizó el cálculo de los coeficientes no estandarizados, en los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5.

Resultados de prueba de hipótesis general - Cálculo de coeficientes no estandarizados

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error			
(Constante)	0,375	0,286		1,313	0,206
Calidad de Servicio	0,796	0,101	0,880	7,847	0,000

Nota: Elaborado por los autores

En la Tabla 5, se pudo identificar los coeficientes no estandarizados (B) de 0,375 para la constante y 0,796 para la calidad de servicio. Esto permite a la investigadora crear un modelo que explique cómo la satisfacción del usuario se verá influenciada por la calidad de servicio.

Discusión:

El cálculo del coeficiente de determinación ($R^2 = 0,664$) mostró que el 66,4% de la variabilidad en la satisfacción del usuario se explica por la calidad del servicio percibido, lo que demuestra el impacto sustancial que tiene la gestión del servicio en la percepción ciudadana. Asimismo, el análisis de los coeficientes no estandarizados ($B = 0,796$) permite afirmar que un incremento en la calidad del servicio genera un aumento directo en la satisfacción del usuario, reflejando una tendencia lineal positiva entre ambas variables.

En relación con los resultados descriptivos, las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad fueron las mejor valoradas en nivel medio, mientras que empatía y seguridad concentraron mayores porcentajes en los niveles bajos. Este comportamiento estadístico evidencia áreas críticas en el trato personalizado y la confianza en la atención, las cuales influyen en la percepción general del servicio.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Con todo ello, los datos estadísticos confirman que la calidad del servicio es un predictor significativo de la satisfacción del usuario. Por tanto, el fortalecimiento de las dimensiones menos valoradas puede traducirse en mejoras medibles en la satisfacción, consolidando una gestión pública más eficiente y orientada al ciudadano.

Conclusiones

Se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024. Ello, en base a los resultados de la significación asintótica bilateral (valor p) 0,000 y del coeficiente de correlación de 0,815 (correlación positiva alta).

Se concluye, además que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de conocimientos en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024. Esto debido a que la prueba de rho de Spearman identificó un p. 000, lo cual indica que se encuentra dentro del margen de error aceptado; asimismo en cuanto a la intensidad de la correlación, ésta fue de 0,773 representando una correlación positiva alta. Asimismo, se concluye que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la evaluación de habilidades en la conducción en la expedición de licencias de conducir de clase A en Áncash 2024. Esto fue validado a través de la prueba estadística de rho de Spearman, donde se obtuvo como valor p. 000 y una correlación positiva alta ($r = 0,809$).

Se recomienda a la Dirección Regional establecer estrategias en la Gestión de Recursos Humanos – GRH que impulsen el desarrollo del personal y su bienestar, ya que como



sostienen algunos estudiosos “la GRH sostenible podría servir como posible solución para devolver la humanidad a la GRH”. Stankeviciute & Savaneviciene (2018, p. 8).

Se recomienda al jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y al director del Centro de Evaluación fortalecer las medidas de calidad en el trámite de expedición de licencias de conducir de clase A, tomando en cuenta que en este estudio se logró identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, y dado que “la calidad se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro” Deming (1986). Una buena práctica sería implementar políticas y directivas con enfoque al ciudadano para uso interno de la institución y establecer períodos de capacitación de mejora continua en la atención al ciudadano al menos dos veces al año.

Se recomienda a la Dirección Regional motivar al personal; considerando que las dimensiones de la calidad de servicio son inmanentes al desenvolvimiento del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Áncash, se evidencia la importancia de motivar al recurso humano ya que, por lo general “los empleados suelen estar motivados por los factores del entorno laboral que pueden aumentar la satisfacción personal, y uno de los factores más importantes es la capacidad y la libertad para perseguir las ideas de mayor interés de los trabajadores” (Cho, H. et. al, 2019), lo que impulsaría un mejor desarrollo de sus labores.

Referencias Bibliográficas

- Cho, H. Lee, P & Choong Ho S. (2019). Sustainable Human Resource Management. Sustainability 2018, Becoming a Sustainable Organization: Focusing on Process, Administrative Innovation and Human Resource Practices, 48.
- Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. McGraw-Hill.

Decreto Supremo N° 007-2016-MTC. (23 de Junio de 2016). Ministerio de Transportes y Comunicaciones. *Decreto Supremo N° 007-2016-MTC*, 590413 - 590442. Lima, Perú: El Peruano p. 290417. Obtenido de
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueba-el-reglamento-nacional-del-sistema-de-emision-de-lic-decreto-supremo-n-007-2016-mtc-1396173-1>

Diario Oficial El Peruano. *Decreto Supremo N° 007-2016-MTC*, 590413 - 590442. Lima, Perú: El Peruano p. 590436. Obtenido de
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueba-el-reglamento-nacional-del-sistema-de-emision-de-lic-decreto-supremo-n-007-2016-mtc-1396173-1>

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Cambridge: Díaz de Santos. Obtenido el 12 de junio de 2022. (págs. 132 - 133)

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Cambridge: Díaz de Santos. Obtenido el 12 de junio de 2022. (pág. 3)

Duke, E (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 15(25), 1.

Firdous, S., & Farooqi, R. (2019). Service Quality To E-Service Quality: A Paradigm Shift. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, (págs. 1656 - 1666). Bangkok. Recuperado el 17 de mayo de 2022, de <http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/404.pdf>

Ishikawa, K. (1989). *Introducción al Control de Calidad*. Díaz de Santos, p. 18, 2022.

Juran, J. (2007). Método Juran Análisis y planeación de la calidad. *Innovar* 33 (19) Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido el 15 de Diciembre de 2022. http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512009000100011.

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

ONU (2023). Valores Universales [Principio Dos: No dejar a nadie atrás]. Recuperado de <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/leave-no-one-behind>.

Patrón-Cortés (2021), Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 22(11), 3. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>.

PCM. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado el 19 de septiembre de 2022, de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Plataforma Digital Única del Estado Peruano, (20 de noviembre de 2023). *Tipos de licencia de conducir (brevete)*. <https://www.gob.pe/262-ministerio-de-transportes-y-comunicaciones-tipos-de-licencia-de-conducir-brevete>.

Principios, deberes y prohibiciones éticas en la función pública (2016) Manual de principios, deberes y prohibiciones éticas en la función pública (1^a ed.). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/530493/Manual-Principios-Deberes-en-la-Funcion-Publica.pdf?v=1641410891>.

Sholikah & Sutirman (2020), Cómo los factores del modelo de aceptación de tecnología (TAM) del aprendizaje electrónico influyen en la calidad del servicio educativo a través de la satisfacción de los estudiantes. *REVISTA TEM*, 3 (9), 1221 – 1226. <https://doi.org/10.18421/TEM93-50>.

Stankeviciute Z. & Savaneviciene A. Sustainable Human Resource Management. Sustainability 2018, Designing Sustainable HRM: The Core Characteristics of Emerging Field, 8. doi:10.3390/su10124798.

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



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