

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Planeamiento de sistemas de información y calidad de servicios en la  
expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes  
y Comunicaciones, Pasco 2022**

**Para optar el título profesional de:**

**Economista**

**Autores:**

**Bach. Dina Oshin GAVINO VERASTEGUI**

**Bach. Mila Clelia FLORES SALAZAR**

**Asesor:**

**Dr. Marcelino Antonio BARJA MARAVI**

**Cerro de Pasco – Perú – 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Planeamiento de sistemas de información y calidad de servicios en la  
expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes  
y Comunicaciones, Pasco 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Daniel Joel PARIONA CERVANTES**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Esteban LAVADO VASQUEZ**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A nuestros apreciados padres por su gran apoyo moral, espiritual, económico y afecto fraternal en todo el desarrollo de nuestras vidas.

A los docentes de la carrera de Economía de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser el dueño de nuestras vidas, por su creación del mundo, por sus bendiciones, cuidado y amor hacia nosotros y por todas las bendiciones que nos da cada día.

A nuestros queridos padres, hermanos y amigos por su aliento y apoyo incondicional para hacer posible de culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros colegas de aula, amigos de siempre por compartir las alegrías, trabajo en equipo, por su solidaridad y brindarnos el mejor tiempo durante las clases en las aulas universitarias.

A todos los docentes por brindarnos sus sabias enseñanzas, compartir sus conocimientos, experiencias y ayudarnos en la investigación formativa y demás actividades académicas.

Nuestro reconocimiento a nuestro Asesor Dr. Marcelino Antonio BARJA MARAVI por su constante apoyo para hacer posible la culminación del presente estudio.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación del planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

El tipo de investigación fue el aplicada; nivel correlacional, diseño correlacional, población 293, muestra 165 usuarios, técnica encuesta, instrumento escala de Likert.

Para determinar la relación de variables en la hipótesis general, se usó el test estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde se concluye: El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

Hipótesis específica 1 El sistema de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

Hipótesis específica 2 La atención al público se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

Hipótesis específica 3 La innovación y modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Palabras Claves:** Planeamiento de Sistema de Información, Calidad de Servicios

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between the planning of information systems and the quality of services in the issuance of driver's licenses in the Regional Directorate of Transportation and Communications, Pasco 2022.

The type of research was applied; correlational level, correlational design, population 293, sample 165 users, survey technique, Likert scale instrument.

To determine the relationship of variables in the general hypothesis, the Spearman's Rho correlation coefficient statistical test was used, where it is concluded: The planning of information systems is significantly related to the quality of services in the issuance of driver's licenses. at the Regional Directorate of Transportation and Communications, Pasco 2022.

Specific hypothesis 1 The information system is significantly related to the quality of services in the issuance of driver's licenses in the Regional Directorate of Transportation and Communications, Pasco 2022.

Specific hypothesis 2 Customer service is significantly related to the quality of services in the issuance of driver's licenses in the Regional Directorate of Transportation and Communications, Pasco 2022.

Specific hypothesis 3 Innovation and modernization is significantly related to the quality of services in the issuance of driver's licenses in the Regional Directorate of Transportation and Communications, Pasco 2022.

**Keywords:** Information System Planning, Service Quality

## INTRODUCCIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Mediante el estudio se desea conocer el conjunto de sensaciones e impresiones de los usuarios referente la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en relación al planeamiento del sistema de información de la unidad de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco.

La investigación fue elaborada de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, donde fue desarrollada de la siguiente manera:

En el Capítulo I: consideramos el Problema de investigación que abarca la identificación y planteamiento del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, consideramos el Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables referente a las variables de estudio.

En el Capítulo III, consideramos la Metodología y Técnicas de Investigación, el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección, procesamiento, tratamiento estadístico, selección y validación de instrumentos y la orientación ética.

En el Capítulo IV, consideramos los Resultados y discusión, análisis e interpretación de resultados obtenidos, descripción del trabajo de campo, presentación de resultados obtenidos y la prueba de hipótesis para el cual se aplicó el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman para datos no paramétricos, para determinar la relación de las variables.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de la hipótesis general, llegando a la conclusión: El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

*Bach. Dina Oshin GAVINO VERASTEGUI*

*Bach. Mila Clelia FLORES SALAZAR*



## **INDICE**

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

INDICE DE TABLAS

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1.	Identificación y Determinación del Problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	3
1.3.	Formulación del problema.....	4
	1.3.1. Problema general.....	4
	1.3.2. Problemas específicos .....	4
1.4.	Formulación de objetivos .....	5
	1.4.1. Objetivo general.....	5
	1.4.2. Objetivos específicos .....	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	6

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de estudio .....	7
2.2.	Bases teóricas – científicas .....	12

2.3.	Definición de términos básicos .....	23
2.4.	Formulación de hipótesis .....	25
2.3.1.	Hipótesis General .....	25
2.4.2.	Hipótesis específica .....	25
2.5.	Identificación de variables .....	26
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	26

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	28
3.2.	Nivel de Investigación.....	28
3.3.	Métodos de investigación.....	29
3.4.	Diseño de investigación.....	29
3.5.	Población y muestra.....	30
3.5.1.	Población .....	30
3.5.2.	Muestra.....	31
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7.	Selección, Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	32
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	32
3.9.	Tratamiento estadístico.....	32
3.10.	Orientación ética, filosófica y epistémica.....	33

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del Trabajo de Campo.....	34
4.2.	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.....	34
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	72

4.4. Discusión de Resultados.....	76
-----------------------------------	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores.....	26
Tabla 2	Población de Usuarios que realizan Trámite para Obtener, Revalidar y Recategorizar la Licencia de Conducir.....	30
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad .....	32
Tabla 4	La unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee.....	35
Tabla 5	La unidad identifica los usuarios de su sistema de información.....	36
Tabla 6	La unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.....	37
Tabla 7	La unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información. ....	38
Tabla 8	El personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información.....	39
Tabla 9	Gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico. ....	40
Tabla 10	Gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet. ....	41
Tabla 11	La mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida. ....	42
Tabla 12	La mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida.....	43
Tablas 13	El usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir.....	44
Tablas 14	La mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.....	45
Tabla 15	La unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.....	46
Tabla 16	La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra	

disponible en internet .....	47
Tabla 17_ La mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realizamediante la página web o correo electrónico.....	48
Tabla 18_ La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza porinternet. ....	49
Tabla 19_ La unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.	50
Tabla 20_ La unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información. ...	51
Tabla 21_ Confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco .....	52
Tabla 22_ La unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado. ....	53
Tabla 23_ Casi no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad.....	54
Tabla 24_ La unidad otorga registros precisos a los usuarios .....	55
Tabla 25_ La unidad preserva los registros para futuros servicios.....	56
Tabla 26_ La unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable.....	57
Tabla 27_ Los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido .....	58
Tabla 28_ Siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar. ....	59
Tabla 29_ Los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en elservicio brindado. ....	60
Tabla 30_ Tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de formaeficiente y efectiva. ....	61
Tabla 31_ Tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá demanera confidencial.....	62
Tabla 32_ El Personal De La Unidad Asegura El Otorgamiento De Las Licencias De Conducir .....	63
Tabla 33_ El personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de	

conducir .....	64
Tabla 34_El personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.....	65
Tabla 35_El personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios.....	66
Tabla 36_El personal de la unidad muestra respeto por los usuarios .....	67
Tabla 37_La infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado .....	68
Tabla 38_Los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado ....	69
Tabla 39_Los documentos emitidos por la unidad tienen garantía .....	70
Tabla 40_Pruebas de normalidad .....	71
Tabla 41_Correlaciones Calidad de Servicio y Planeamiento de Sistemas de Información .....	73
Tabla 42_Correlaciones Calidad de Servicio y Sistema de Información .....	74
Tabla 43_Correlaciones.....	75
Tabla 44_Correlaciones Calidad de Servicio y Innovación Modernización .....	76
Tabla 45_Tabla cruzada planeamiento de sistema de información.....	78

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Identificación y Determinación del Problema**

La información en las instituciones públicas siempre ha jugado un papel muy importante en la planificación de sus procesos, en la toma de decisiones, control y ejecución de políticas públicas. Sin embargo, la complejidad y velocidad a la que ha de ser procesada y analizada, han hecho que este proceso sea aún más crítico. A nivel internacional existe experiencias de una administración pública que establecen planes estratégicos en su información y sus procesos para beneficiar a los usuarios que son muy consistentes que agilizan las atenciones a la sociedad caso de Brasil, la Unión Europea que evidencian su proceso de obtención de licencias de conducir, las pruebas test de percepción de riesgos al inicio resultaba perjudicial para los conductores noveles, posterior a ello las tecnología de información ha sido una herramienta muy importante en los gobiernos que aumentó la eficiencia, al ofrecer la posibilidad de digitalizar las rutinas manuales, dado a ello los entrenamientos y las pruebas han sido solo virtuales.

Muchos gobiernos han desarrollado e implementado sus gobiernos electrónicamente a través de planeamiento de sus sistemas de información, siendo una estrategia novedosa e innovadora hacia las reformas estructurales que le dan un valor agregado y proporciona entorno transparente para el gobierno como para los usuarios, hay tenemos al país de Kenia. El planeamiento de los sistemas de información influye mucho en la prestación de servicios, sin embargo, en muchos países de América Latina todavía no están tan implementados.

Respecto a la calidad de servicio en los países de América Latina y El Caribe, los usuarios están todavía descontentos por los servicios públicos que brindan y en su mayoría son muy caros y no son de calidad, según estudios los países como Chile, Uruguay, Ecuador, Panamá, Perú, Bolivia, Trinidad y Tobago, los usuariosciudadanos están insatisfechos con los servicios públicos de su país, entre ellos las licencias de conducir, el cumplimiento de obligaciones de registros públicos, declaración tributaria y pago de impuestos.

Referente a las licencias de conducir los usuarios se quejan de los trámites y las demoras que ocasionan para sacar, recategorizar sus licencias, ya que no se cuenta con una buena gestión de datos, como de un buen planeamiento de un sistema de información eficiente en las entidades públicas que los brindan que están autorizadas para la entrega y otorgamiento de licencias de conducir, dado a ello la mala calidad de servicio en este servicio.

En nuestra Región Pasco, mediante la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco también existen muchas dificultades y quejas de los usuarios por la manera como se viene dando los trámites para sacar y recategorizar su licencia de conducir, el problema radica en que solo cuentan con una sistema de información parcial en su plataforma informática, ya que toda



la información no están automatizadas de todo los procedimientos para el otorgamiento de licencias de conducir, la programación de exámenes especiales de conocimiento no es adecuada en la plataforma informática actual y por ende hay deficiencia en su evaluación y control, dado a ello las demoras en la entrega de resultados y entregas de las licencias.

La dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco no ha realizado la medición de la calidad del servicio público a los usuarios que tramitan sus licencias de conducir, estas mediciones son muy necesarias a las instituciones públicas para saber y tomar decisiones adecuadas para mejorar la gestión y darle la mejor atención a la sociedad que exigen sus demandas, porque actualmente la emisión de licencias de conducir son muy deficientes y la demora esta entre uno, dos y tres meses en su entrega, es por ello la insatisfacción de los usuarios, se debe tener en cuenta que los usuarios sin su licencia de conducir no pueden trabajar y muchos de ellos solo viven de esta actividad económica que es el transporte como conductores en su mayoría.

Ante estos problemas es necesario realizar la investigación respecto a como se da el planeamiento de sistema de información y calidad de servicio en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones en Pasco, a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

**Espacial,** La investigación se desarrolló en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Temporal,** El período para estudiar fue hasta 2022.

**Universo,** Se tomó en cuenta para la investigación la población de usuarios que tramitan sus documentos para luego expedirles sus licencias de conducir en la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco para ello se recolectó la información primaria según las variables de estudio, para ello se realizó un trabajo de campo aplicando las técnicas e instrumento y luego procesarlos para llegar a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

**Contenido,** Los aspectos que se estudió y determinó la relación son las variables planeamiento de sistema de información y Calidad de Servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco, 2022.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona el sistema de información con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?

¿Cómo se relaciona la atención al público con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?

¿Cómo se relaciona la innovación y modernización con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regionalde Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación del planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación del sistema de información con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

Determinar la relación de la atención al público con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

Determinar la relación de la innovación y modernización con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

**Teórica**, el estudio se realizó con el propósito de aportar los hallazgos al conocimiento, el mismo que se conocerá la relación del planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022, cuyos resultados del estudio podrán sistematizarse como una propuesta para ser incorporado como conocimiento en las ciencias económicas.

**Práctica**, la investigación se realizó porque se requiere mejorar el planeamiento de sistemas de información en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco y la calidad de servicios en la expedición de licencias de

conducir en los usuarios.

**Metodológica,** La presente investigación del planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios, se realizó con los pasos del método científico, los mismos que son situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez demostrada su verificación podrán utilizar en otros trabajos de investigación similares o iniciar a partir de ello una nueva investigación o puede servir como material didáctico en el pregrado.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

El presente estudio se limitó en determinar la relación entre las variables de estudio planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios, así mismo tuvo limitaciones en la recolección de información con respecto a los usuarios, ya que se identificó la información en la misma institución donde realizan los trámites documentarios y la otra limitación fue el aspecto económico.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Dentro de los antecedentes del estudio tenemos los siguientes:

**Yeckle, (2019)**, En su tesis concluye: Al Diagnosticar la Percepción de la Calidad del Servicio de Atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque nos encontramos con un 71% de insatisfacción. Se determinó que la brecha entre la Calidad del Servicio y la Fiabilidad percibida por el usuario en la Gerencia Regional de Transportes es de un 68%. Se determinó que la brecha entre la Calidad del Servicio y la Capacidad de respuesta percibida por el usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es de un 78%. Se determinó que la brecha entre la Calidad del Servicio y la Seguridad percibida por el usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es de un 69%. Se determinó que la brecha entre la Calidad del Servicio y la Empatía percibida por el usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es de un

62%. Se determinó que la brecha entre la Calidad del Servicio y los Aspectos Tangibles percibidos por los usuarios en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque es de un 77%. (p.72).

**Ríos, (2019)** en su tesis concluye:

Primero. Los resultados del estudio expuestos en la tabla 30 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,293, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que acude a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis general. El 76.1% señala que la calidad del servicio cubre algunas necesidades y expectativas y el 14.1%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 0.5% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 9.3% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor trato profesional.

Segundo. Los resultados de la investigación mostrados en la tabla 31 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,449, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, por tanto, existe una relación significativa entre el constructor trato profesional 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 conclusión, se confirma la hipótesis específica 1. El 45.5% señala que la calidad del servicio según el constructor trato profesional cubre algunas necesidades y expectativas y el 44.4%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 6.6% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 3.5%

señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor trato profesional.

Tercero. Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 32 arrojan como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0,241, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto, existe una relación significativa entre el constructor información y la satisfacción del usuario que recibe un servicio en la realización de sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 2. El 83.0% señala que la calidad del servicio según el constructor información cubre algunas necesidades y expectativas y el 9.6%, indicó que el servicio cubre sus 54 necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 0.5% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 6.9% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor información.

Cuarto. Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 33 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,382, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto, existe una relación significativa entre el constructor tiempo y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 3. El 70.2% señala que la calidad del servicio según el constructor tiempo cubre algunas necesidades y expectativa y el 19.9%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 1.9% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 8% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor tiempo.

Quinto. Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 34 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,386, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto, existe una relación significativa entre el constructor resultado y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 4. El 48.01% señala que la calidad del servicio según el constructor resultado cubre algunas necesidades y expectativas y el 34.3%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 1.9% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 8% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor resultado.

Sexto. Los resultados de la investigación exhibidos en la tabla 35 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,299, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto, existe una relación significativa entre el constructor accesibilidad y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de 55 licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 5. El 81.1% señala que la calidad del servicio según el constructor accesibilidad cubre algunas necesidades y expectativas y el 16.5%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 1.3% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 1.1% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor accesibilidad.

Séptimo. La investigación dio como resultados que se exhiben en la tabla 36 que arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,133, el cual se interpreta que



existe una correlación positiva muy baja, por tanto, existe una relación significativa entre el constructor confianza y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 6. El 62.8% señala que la calidad del servicio según el constructor confianza cubre todas necesidades y expectativas y el 37.2%, indicó que el servicio no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor confianza.

Octavo. El estudio arrojó los resultados de la variable satisfacción del usuario que son enseñados en la tabla 30 y arrojan que el 74.7% manifestaron que la calidad de servicio del área de emisión de licencias del GORE Callao, sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas y que por lo tanto se encuentran poco satisfechos con la calidad del servicio y el 10.1%, se encuentran insatisfechos.

Noveno. Los resultados de la variable satisfacción del usuario en la investigación enseñados en la tabla 30 arrojan que el 12.8% manifestaron que la calidad de servicio del área de emisión de licencias del GORE Callao, sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, pero sienten que el servicio va mejorando y que por lo tanto se encuentran poco satisfechos de la calidad del servicio, de ellos el 0.8% se encuentran satisfechos.

Décimo. Los resultados de la variable satisfacción del usuario en la investigación desplegados en la tabla 30 arrojan que sólo el 1.3% manifestaron que la calidad 56 de servicio del área de emisión de licencias del GORE Callao, cubre todas sus necesidades y expectativas y que por lo tanto se encuentran satisfechos de la calidad del servicio recibido. (p.53-54).

**Gómez, (2021)**, en su tesis concluye:

1. A partir de los resultados mostrados se tuvo que el sistema de información empleada por la unidad de licencias del Gobierno Regional del Callao fue calificado como mal por el 69% de los usuarios, ya que dicho sistema no permite efectivizar el proceso de trámite y entrega de licencias.
2. Respecto a calidad para el servicio, 69% de beneficiados determinaron que el área de licencias presenta un bajo nivel, resaltando el hecho que el personal carece de capacidad de respuesta, y se asume que no se cuenta con equipos o tecnología que permita cubrir sus necesidades.
3. Se obtuvo que la concordancia entre dimensión formación y calidad en servicio poseen una correlación significativa, esto a partir de contar con un valor de  $p < 0.05$ .
3. Se comprobó el hecho de que en medio de dimensión atención y variable calidad en servicio presenta una concordancia de significancia, esto a raíz de que se presentó un p-valor  $< 0.05$  garantizando dicha asociación.
4. Asimismo, entre la dimensión innovación y modernización y variable calidad para el servicio concurre una analogía indicadora.  
(p.86).

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **Planeamiento de Sistemas de Información**

Según **Cillero, (2020)**, “El Planeamiento de Sistemas de Información tiene como objetivo la obtención de un marco de referencia para el desarrollo de

sistemas de información que responda a los objetivos estratégicos de la organización” (p.1-2).

El planeamiento del sistema de información se construye para brindar información y atención a los usuarios o clientes, para ello se tiene que tener en cuenta tres aspectos muy importantes:

*Información*, donde se realiza el diagnóstico del servicio, los recursos a usar y la cobertura del sistema de información en una institución, esto debe estar acompañado con un sistema automatizado donde se visualiza los procesos con el enfoque sistémico, es decir entrada – proceso – salida.

*Atención*, dentro del sistema de información que se va brindar al público, empezadesde el inicio, donde se considera todos los procesos a seguir para la atención, seguimiento, control y evaluación, donde se parte desde la solicitud del usuario, requisitos, plazos de fechas o cronograma del proceso y la atención final ya como producto.

*Innovación y Modernización*, la organización debe contar con un sistema de información o tecnología de información actualizado o moderno para agilizar los procesos, seguimiento y control del servicio a fin de sistematizar y minimizar los tiempos de atención; la organización debe contar con un mapa de procesos o un sistema de gestión de calidad para garantizar el funcionamiento de los procesos, de la misma manera se debe contar con instrumentos sistematizados para evaluar la atención del usuario o cliente en tiempo real, la evaluación de los recursos necesarios para los proyectos a desarrollar en el próximo año, con el objetivo de tenerlos en cuenta en los presupuestos. Para el resto de proyectos, bastará con unaestimación de alto nivel. Un plan de seguimiento y cumplimiento de todo lo propuesto mediante unos mecanismos de evaluación adecuados.

La perspectiva del planeamiento de la información, debe ser estratégica y operativa. La alta dirección de una organización debe participar activamente en la toma de decisiones sobre un programa de sistemas de información para tener éxito. La gerencia debe convencer a los colaboradores más directos de la necesidad de implementar el plan de sistemas de información; el mismo que brindan apoyo de manera constructiva, conscientes de que esto requerirá el uso de recursos de los cuales son responsables.

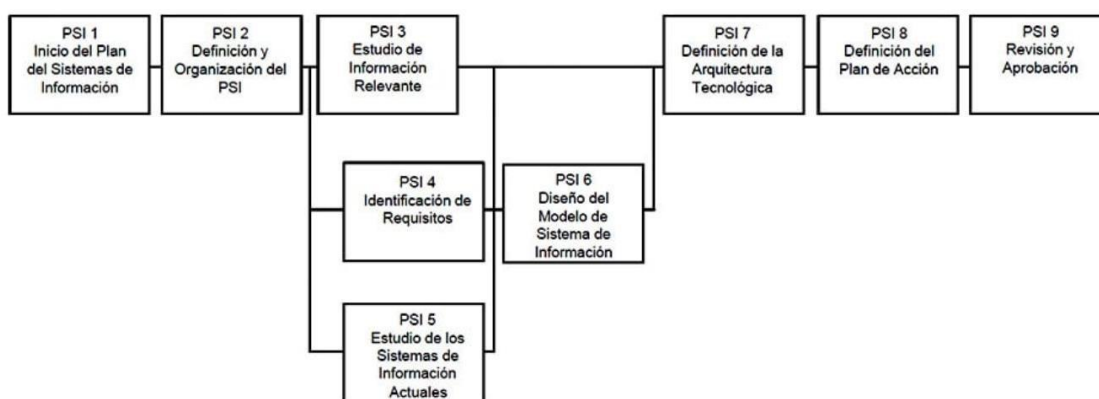
La presentación del plan del sistema de información y la conformación del equipo marcan el inicio del proyecto, y ambas deben involucrar a los más altos niveles de la organización, brindando el apoyo necesario y aportando los recursos. Los factores clave de éxito para un plan de sistema de información serán explicar el plan a las personas de la organización y a las unidades organizacionales afectadas en las que reside el plan, el apoyo de la alta dirección y la calificación de los recursos de las diversas unidades involucradas. **(Cillero, 2020; p.2-3).**

El grado de detalle con el que se estudiará la situación existente dependerá de la existencia del documento existente, de si se conoce algún documento y de si existe una tendencia a sustituirlo total o parcialmente por nuevos sistemas de información. Independientemente, es necesario estudiar sus fortalezas, áreas de mejora, posibles riesgos y amenazas y realizar un diagnóstico, que es el primer paso para descubrir aspectos importantes que pueden afectar a la organización. Para elaborar un plan de sistemas de información se deben estudiar las necesidades de información de los procesos organizacionales afectados por el plan para definir los requerimientos generales y obtener el modelo conceptual de la información.

Tras analizar las prioridades en relación con las distintas variables que afectan al sistema de información, se elaboró un calendario de proyectos con los planes más precisos y detallados. Además, se recomienda establecer un sistema para que el plan de SI se actualice con los cambios necesarios para asegurar el pleno cumplimiento del mismo. (Cillero, 2020; p.4).

**Figura 1**

*Proceso del Planeamiento del Sistema de Información*



Nota. Planificación de sistemas de información tomada de Cillero, (2020).

Según Teruel, (2021), el planeamiento de sistema de información es: “Es un documento interno elaborado por la organización como marco de referencia para el desarrollo de sistemas informáticos de servicios de acuerdo con los objetivos estratégicos de la institución. Este plan ayuda a los miembros de la organización a determinar el estado actual del sistema, identificar posibles problemas futuros y cómo evitarlos, y sobre todo un mejor servicio al cliente o usuario mediante el sistema de información” (p.1-2).

**Las partes del plan de sistemas de información**

En la planificación de una organización y sus sistemas informáticos, estos son los principales bloques:

- La descripción de la situación actual. Este es el punto de partida para el

plan. En la descripción se incluye un análisis técnico de puntos fuertes y riesgos y el análisis de servicio a los objetivos de la organización.

- Un conjunto de modelos que constituye la arquitectura de la información.
- Una propuesta de proyectos a desarrollar en los próximos años, así como la prioridad para realizar cada uno de estos proyectos.
- Propuesta de calendario para la ejecución de los proyectos.
- Evaluación de los recursos necesarios para los proyectos a desarrollar en el próximo año. El objetivo es tenerlos en cuenta en los presupuestos y que no se nos olvide. Para los proyectos más allá del año siguiente, recomendamos hacer por lo menos una estimación presupuestaria.
- Un plan de seguimiento y cumplimiento de todo lo propuesto mediante los mecanismos de evaluación adecuados. (Teruel, 2021; p.2-4).

### **Requisitos para Recategorizar la Licencia de Conducir**

- DNI, Carné de Extranjería, Tarjeta de identidad, Carné de solicitante o Asilado (original y vigente en todos los casos)
- Brevete anterior (original y copia)
- Certificado de Aptitud Psicosomática original, obtenido del Examen Médico.
- Constancia de haber finalizado el Programa de Formación de Conductores COFIPRO
- Cartilla donde figure que aprobaste el Examen de Reglas de Tránsito.
- Cartilla donde figure que aprobaste el Examen de Manejo de tu categoría.
- No estar suspendido o tener la licencia de conducir retenida según el Registro Nacional de Sanciones.
- No contar con sanciones o multas pendientes de pago. Revisa tu récord de

conductor.

- No estar privado del derecho a conducir vehículos de transporte terrestre.
- En caso de contar con carné de extranjería, Permiso Temporal de Permanencia, asilo o refugio, presentar fotografía tamaño pasaporte con fondo blanco. (Gob.pe, 2022; p.1-2).

### **Calidad de Servicio**

(**Wikipedia, 2017**), La calidad en el servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

(**Melara, 2019**), “La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor” (p.12)

Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor.

A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio. Por ello, la calidad del servicio la define el cliente, no el director de marketing, los colaboradores u otros allegados. Es el cliente que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

Muchas veces nos encontramos con restaurantes que declaran ofrecer calidad en el servicio o de aquellos prestadores de servicios más osados que dicen: calidad 100% garantizada. A priori sugieren un nivel de calidad por lo que

el consumidor pagara. Nada más alejado de la realidad. Si bien es cierto, mensajes de ese tipo pueden crear una percepción de calidad, esta se pone a prueba con la prestación del servicio, dando como resultado experiencia satisfactoria o no.

La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio.

La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

La oferta se juzga en su totalidad, es por esto que, como afirma **Horovitz, (1991)**, “en materia de servicios, la calidad es total o no existe.” (1991, p.14).

Según **Horovitz, (1991)**, “los clientes generalmente recurren a signos concretos para juzgar la calidad de un servicio. Esto sucede porque cuanto más complejo e inmaterial resulte un servicio, más se aferrará el consumidor a aspectos tangibles, en especial: La apariencia física del lugar y de las personas. El riesgo percibido, el cliente que reciba inicialmente poca información y poca ayuda, encontrará que el servicio es de menor calidad. El precio, ya que la exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio. Cuanto más se valore un producto por sus características físicas, más se aprecian los factores indirectos, como la amabilidad en el trato, la claridad de la información o la credibilidad de la empresa” (p.19).

**(EcuRed, 2019)**, La calidad de los servicios, es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que se considera de calidad cuando satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.



Se define *calidad* como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Se entiende por *servicio* a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

La Calidad de los Servicios consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

### **Componentes de la Calidad de Servicio**

**Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

**Accesibilidad.** Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

**Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

**Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

**Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

**Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo

mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

### **Estrategias para Mejorar la Calidad en el servicio**

En la actualidad, los clientes son más exigentes y menos propensos a soportar malas experiencias Según **Zendesk, (2022)**, “aproximadamente la mitad de los clientes afirma que se iría a un competidor después de tener una sola mala experiencia. En el caso de tener más de una mala experiencia, esa cifra alcanza el 80%” (p.1).

**Zendesk, (2022)**, propone 8 estrategias para mejorar la calidad del servicio al cliente y dice: “no hagas esperar al cliente, sé proactivo, evita textos muy largos, ofrece experiencia en el servicio, humaniza la atención, pide feedback (respuesta) a tus clientes, medir y evaluar resultados y utiliza la tecnología como su aliada” (p.2)

**(Karl, 1992)**, “La calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio. Para que esto último no suceda, es necesario hacer esfuerzos específicos, coherentes y continuados. La secuencia de defectos y los planes para lograr superarlos están claramente desarrollados en este libro. No lo entenderán quienes no quieran mejorar su gestión porque, como dice un refrán popular, no hay peor ordo que el que no quiere escuchar.” (p.35).

La revolución del servicio es un fenómeno de cada vez mayor impacto en las economías modernas. Las empresas tratan de entender cómo desarrollar su juego para ser efectivas y atraer y retener a sus clientes. Con la competencia actual y con la revolución del servicio tan avanzada, podríamos pensar que todas las empresas consideran de importancia la calidad del servicio como factor clave.

Pero no es así. En muchos casos la calidad es mediocre.

Para **Albrecht, (1994)**, autor del libro, las empresas pueden ser divididas en 5 categorías, desde el punto de vista de la dedicación a la calidad de servicio:

1. Las que salen del servicio: son aquellas que desprecian el contacto con el cliente y con sus necesidades. Van camino al fracaso. Algunas empresas lo saben y otras no. Este es el caso típico en el que un cliente parece “ser una molestia” cuando quiere algo más que “cargar nafta rápido e irse”.
2. Obstinada búsqueda de la mediocridad: estas firmas probablemente mantienen su negocio, pero la calidad del servicio no es prioritaria en su gestión. Aunque parezca absurdo, muchas aerolíneas y el Estado se encuentran en esta situación. Este sería el caso en el que “se despacha” y no “se vende”; donde los ciclos de servicio y venta son procedimientos administrativos más que procesos de negocio.
3. Lo tienen y dan razón de él: reconocen la importancia de la calidad del servicio, pero cumplen sólo con los aspectos “básicos” para mantener su posicionamiento en el mercado. La calidad de servicios no forma parte de su posicionamiento estratégico. Muchos bancos, así como cadenas minoristas y hoteles están en esta categoría. En sí, es un caso parecido al anterior, donde los ciclos de venta y servicio son “check lists” pero no se utilizan con la convicción de generar más o mejores ventas.
4. Hacen serios esfuerzos: estas empresas están haciendo serios esfuerzos para hacer del servicio un arma competitiva. En estos casos la gerencia de servicios tiene sentido como una “idea motriz” organizacional. Aquí se presenta mucha creatividad para la innovación, animarse a correr riesgos y reestructuración de la imagen ante el cliente. En esta categoría entran las

EESS que se juegan a ocupar un rol de preponderancia entre las demás. Las que a pesar de no ser las “innovadoras naturales” se suben arriba del caballo del cambio y del servicio.

5. El servicio como arte: estas son las empresas que están instaladas en la mente del consumidor por su calidad en deleitar al cliente. Tienen una consagración obsesiva por la calidad de los servicios que brindan. Son el ejemplo de EESS que siempre llevan la delantera en aplicaciones de nuevas tecnologías, implantación de prácticas o procesos modernos en sí: sus Operadores tienen una forma de “ser y pensar” que los distingue de los demás. Pero no por lo que dicen, sino por lo que su equipo “hace”. (Albrecht, 1994; p.40),

**Albrecht, (1994)**, “Un nivel de calidad de servicio comparado con el de sus competidores que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio más alto por su producto de servicio gana una participación en el mercado increíblemente elevada y/o disfruta de un margen de utilidad superior al de sus competidores”. (p.41).

Después de analizar información sobre el descontento de los clientes, el autor los ha identificado en siete categorías. Son los siete pecados del servicio:

**Apatía:** una demostración de total desgano por parte del empleado. Aburrido con su trabajo, le trasmite al cliente una total falta de interés.

**Desaire:** en estos casos no se presta atención a los problemas o las necesidades de los clientes. Es habitual tratar de “taparle la boca” al cliente con algún reglamento o la falta de competencia en el tratamiento de la dificultad. Ayuda a salir de la situación al empleado, pero no resuelve el problema.

**Frialdad:** “Usted se ha puesto muy pesado, retírese” podría sintetizar este

comportamiento. Actitudes cargadas de hostilidad, frialdad, impaciencia entre otras deterioran el vínculo con el cliente.

**Aire de superioridad:** menospreciar la capacidad del cliente puede llevar a una actitud proteccionista excesiva que lo haga sentir incómodo o insatisfecho. Se los desmerece y se los trata infantilmente.

**Robotismo:** el trabajador totalmente mecanizado repite sus rutinas sin ningún tipo de aporte personal que individualice al cliente.

**Reglamento:** colocar los reglamentos de la empresa por encima de las necesidades del cliente, sin ningún tipo de discernimiento por parte de los empleados al brindar el servicio. Estas situaciones impiden utilizar las capacidades de pensar de los empleados.

**Evasivas:** “Lo sentimos, tiene que llamar (ver) a fulano de tal. Nosotros no hacemos eso acá”. Ello implica demorar la resolución de los problemas del cliente, dividiendo la organización en comportamientos estancos que no favorecen a la calidad integral del servicio.

**(Crosby, 1996),** La calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez. La calidad no sólo no cuesta, sino que es una auténtica generadora de utilidades. Cada peso que se deja de gastar en hacer las cosas mal, hacerlas de nuevo o en lugar de otras, se convierte en medio peso directamente en las utilidades.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad:** la calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes. (Kotler, P. & Keller, K., 2012, p.131).

**Calidad de Servicio:** Las características de un producto o servicio que dependen de su habilidad de satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los consumidores. (Kotler, P., Armstrong, G., 2013, p.201).

**Sistema de Información,** Un sistema de informaciones es un conjunto de componentes que interactúan entre sí con un fin común. (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2022; p.1).

**Atención,** La atención hace referencia al estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno. En otras palabras, la atención es la capacidad de generar, dirigir y mantener un estado de activación adecuado para el procesamiento correcto de la información. (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2022; p.1).

**Usuarios,** Un usuario es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es un concepto muy utilizado en el sector informático. (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2022; p.1).

**Licencia de Conducir,** Permiso para manejar vehículos automotores que circulan por la vía terrestre a nivel nacional. (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2022; p.1).

- **Licencia AIIa:** mínimo 2 años con el brevete AI y mínimo 21 años de edad.
- **Licencia AIIb:** mínimo 3 años con el brevete AI o 1 año con el brevete AIIa y mínimo 21 años de edad.
- **Licencia AIIIa:** mínimo 2 años con el brevete AIIb y mínimo 24 años de edad.
- **Licencia AIIIb:** mínimo 2 años con el brevete AIIb y mínimo 24 años de edad.

- **Licencia AIIIc:** mínimo 4 años con el brevete AIIIb o 1 año con el brevete AIIIa o AIIIb y mínimo 27 años de edad. (Gob.pe, 2022; p.1).

**Revalidar,** de acuerdo a los procesos se presenta los requisitos y solicita la revalidación de tu licencia de conducir. Se debe llenar un formulario con tus datos personales y una declaración jurada de no estar suspendido o inhabilitado para conducir. Por último, entregarás tu licencia vencida. (Wikipedia, Enciclopedia Libre, 2022; p.1).

**Servicios:** define: “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)”. (Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. 2009, p. 17).

**Satisfacción del Cliente:** es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido. (Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. 2009, p. 17).

## 2.4. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis General

El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

### 2.4.2. Hipótesis específica

El sistema de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

La atención al público se relaciona significativamente con la calidad de

servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

La innovación y modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

## 2.5. Identificación de variables

**V. D.**

Planeamiento de Sistemas de Información

**V. L.**

Calidad de Servicio

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
<b>V.1. Planeamiento de Sistemas de Información</b>	-Información	. Diagnóstico	1, 2 y 3	Escala de Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		. Recursos	4 y 5	
		. Cobertura	6 y 7	
	-Atención	. Solicitud	8 y 9	
		. Plazos	10	
		. Atención	11	
	Innovación y Modernización	. Uso de TIC	12	
. Procesos		13, 14 y 15		
. Evaluación		16 y 17		
<b>V.2. Calidad de Servicio</b>	-Confiabledad	. Garantía	1	Escala de Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre
		. Cumplimiento de horarios	2 y 3	
		. Información clara	4 y 5	
	-Capacidad de respuesta	. Eficacia	6	
		. Atención rápida	7	
		. Solución de problemas	8 y 9	
	-Seguridad	. Servicio adecuado	10	
		. Competencia	11 y 12	
		. Comportamiento	13	
-Empatía	. Interés por resolver inquietudes	14		



		. Atención y cortesía	15	5. Siempre
		. Respeto	16	
-Elementos tangibles		. Infraestructura	18	
		. Operatividad	19	
		. Documentos emitidos	20	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada según **Baena, (2014)**, “La investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría” (p.9). La investigación aplicada, por su parte, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destinan sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres.

#### **3.2. Nivel de Investigación**

El nivel de investigación es el correlacional, según **Valderrama (2017)**, nos dice que el nivel de correlación: “mide la relación de dos o más variables es decir relación de concomitancia y estas puedan ser positivas o negativas” (p.24).

Por su parte **Supo, J. (2020)**, menciona que el estudio de relación: “No son estudios de causa y efecto; porque las pruebas estadísticas solo demuestran dependencia entre diferentes eventos; aquí podemos encontrar los estudios de asociación sin relación de dependencia; y las correlaciones espurias” (p.6).

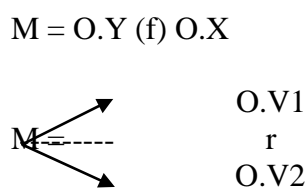
### 3.3. Métodos de investigación

Utilizamos el método de observación, deductivo según, **Equipo Editorial, Etecé, (2021)**, El Método Deductivo: “Consiste en aplicar principios generales a casos particulares, descubrir, analizar, sistematizar los resultados que se obtendrán, para hacer generalizaciones del problema, para la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

### 3.4. Diseño de investigación

Para la investigación se usó el diseño correlacional, según **Vara, (2015)**, nos dice que el diseño de investigación correlacional: “evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.196).

Corresponde al diseño correlacional donde se toma una muestra  $M$  para relacionar las variables:



#### Dónde:

$M$  = Es la muestra  
 $O$  = Observación

$r$  = Relación entre las variables

$O.V1$  = Planeamiento de Sistema de Información

$O.V2$  = Calidad de Servicio

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

La población fue de 293 usuarios promedio atendidos durante el mes por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, datos brindados por la DRTC mes de octubre de 2022 y es como sigue:

**Tabla 2**

***Población de Usuarios que realizan Trámite para Obtener, Revalidar y Recategorizar la Licencia de Conducir.***

<b>Mes de Octubre</b>	<b>No. De Usuarios Atendidos</b>
lunes, 3 de octubre de 2022	18
martes, 4 de octubre de 2022	18
miércoles, 5 de octubre de 2022	10
jueves, 6 de octubre de 2022	13
viernes, 7 de octubre de 2022	16
lunes, 10 de octubre de 2022	17
martes, 11 de octubre de 2022	15
miércoles, 12 de octubre de 2022	13
jueves, 13 de octubre de 2022	10
viernes, 14 de octubre de 2022	15
lunes, 17 de octubre de 2022	15
martes, 18 de octubre de 2022	15
miércoles, 19 de octubre de 2022	10
jueves, 20 de octubre de 2022	15
viernes, 21 de octubre de 2022	14
lunes, 24 de octubre de 2022	12
martes, 25 de octubre de 2022	16
miércoles, 26 de octubre de 2022	13
jueves, 27 de octubre de 2022	14
viernes, 28 de octubre de 2022	13
lunes, 31 de octubre de 2022	11
<b>Total, Usuarios atendidos</b>	<b>293</b>

Nota. Elaboración propia según datos promedios de usuarios por día referente al mes de octubre 2022 de la DRTC.

### 3.5.2. Muestra

La muestra es de tipo probabilística y es 165 usuarios, el mismo que fue estimado con un margen de error de 5%, la distribución estándar de 1.95, la tasa de acierto y fracaso será de 0.5; para el cual se utilizará la siguiente fórmula: Probabilístico.

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

**Donde:**

N= Población n = Muestra

Z = Distribución Estándar

E = Margen o probabilidad de errorp = Tasa de acierto o éxito

q = Tasa de fracaso o error Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 293}{0.05^2 (293-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{278.533125}{1.683125}$$

$$n = 165 \text{ muestras}$$

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicará el instrumento de recolección de datos:

Encuestas – Cuestionarios de tipo escala de Likert con cinco alternativas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

### 3.7. Selección, Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La validación y confiabilidad del instrumento, se desarrolló con el Alfa de Cronbach con el apoyo del programa del SPSS de los 36 elementos considerados en el cuestionario y los resultados se ve en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.922	.924	36

Los resultados del Alfa de Cronbach nos dan 0.922 y 0.924 positivo muy alto cercano a uno, el mismo que nos quiere decir que los instrumentos son confiables y fiables.

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El trabajo de investigación se desarrolló en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, primero se realizó la aplicación de las encuestas a los usuarios que solicitan por primera vez su trámite para licencia de conducir, como a los que van a recategorizar y revalidar su licencia de conducir.

Seguidamente se procedió el tratamiento de la información recopilada ordenando los datos en el programa Excel, de acuerdo a las puntuaciones de las variables y dimensiones del estudio, luego se sumó o sacó promedio de las variables y dimensiones para la estimación, hecho esto se exportó al SPSS para realizar las estimaciones de la estadística descriptiva y luego el inferencial.

### 3.9. Tratamiento estadístico

En el tratamiento estadístico primero estimamos la tabla de frecuencia y sus respectivos graficos cada una con sus interpretaciones, luego se realizó las

pruebas de normalidad para determinar el test estadístico que se aplicará para las pruebas de hipótesis, en este caso como la prueba de normalidad nos dice que la muestra no se distribuye de forma normal entonces se optamos y decidió utilizar el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica**

Durante el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta, el cumplimiento de toda la estructura del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad, como la práctica del código de ética, donde están los valores de confiabilidad, honestidad, responsabilidad; en cuanto a las citas, citas textuales, bibliográficas se utilizó el estilo APA.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del Trabajo de Campo**

El trabajo de campo se desarrolló primero con la recolección de datos de fuentes primarias mediante la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario de escala de Likert encuestando a 165 usuarios que tramitan sus licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, en sus mismas áreas de atención al público por dos semanas, seguido de ello se verificó cada encuesta según cada pregunta contestada, esto nos sirvió para describir, analizar y determinar los resultados de las variables de estudio.

#### **4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados**

En primer lugar presentamos los resultados de las encuestas de la estadística descriptiva, las tablas de frecuencias y los gráficos correspondientes cada uno con sus respectivas interpretaciones, luego presento el desarrollo de la prueba de normalidad para saber que test estadístico vamos utilizar en la prueba de hipótesis, como el resultado nos indica que los datos del estudio no se



distribuye de forma normal, entonces se eligió el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman para datos no paramétricos, luego presento los objetivos logrados tanto general y específico mediante la verificación estadística de las hipótesis a nivel general y específica utilizando el método estadístico inferencial ya explicada.

A continuación, presento los resultados del estudio:

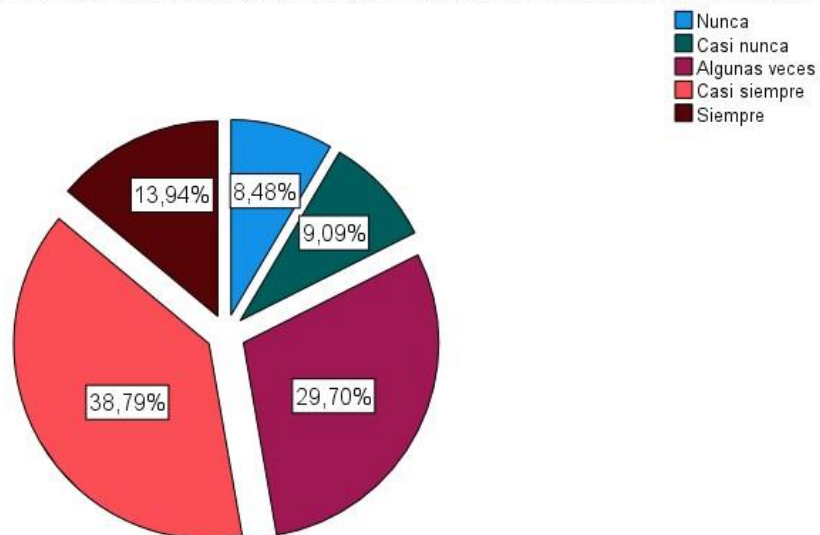
**Tabla 4**

*La unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	8,5	8,5	8,5
	Casi nunca	15	9,1	9,1	17,6
	Algunas veces	49	29,7	29,7	47,3
	Casi siempre	64	38,8	38,8	86,1
	Siempre	23	13,9	13,9	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 2**

La unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 38.79% afirma casi siempre la unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee, el 29.70% menciona algunas veces, el 13.94% dicen que siempre, el 9.09% dicen casi nunca y el 8.48% afirman que nunca la unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información.

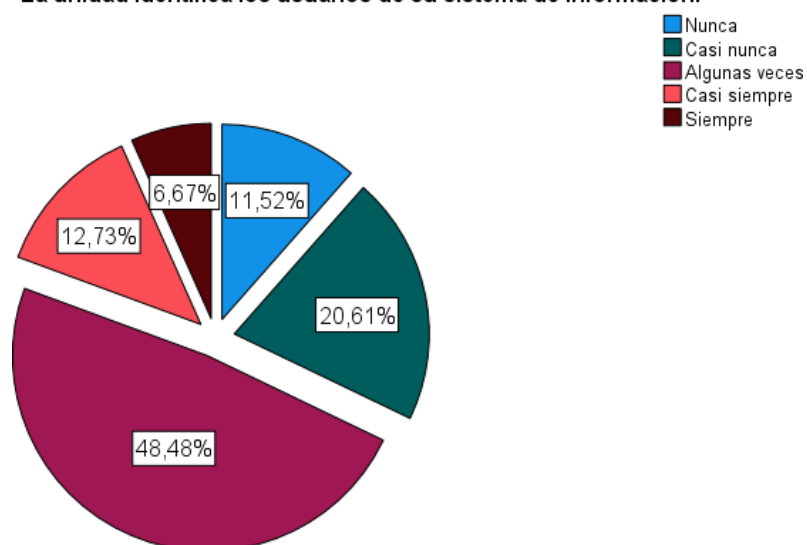
**Tabla 5**

*La unidad identifica los usuarios de su sistema de información.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	11,5	11,5	11,5
	Casi nunca	34	20,6	20,6	32,1
	Algunas veces	80	48,5	48,5	80,6
	Casi siempre	21	12,7	12,7	93,3
	Siempre	11	6,7	6,7	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 3**

**La unidad identifica los usuarios de su sistema de información.**



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 48.48% afirma algunas veces la unidad identifica a los usuarios de su sistema de información, el 20.61% menciona casi nunca, el 12.73% dicen que casi siempre, el 11.52% dicen que nunca y el 6.67% afirman que siempre la unidad identifica a los usuarios de su sistema de información.

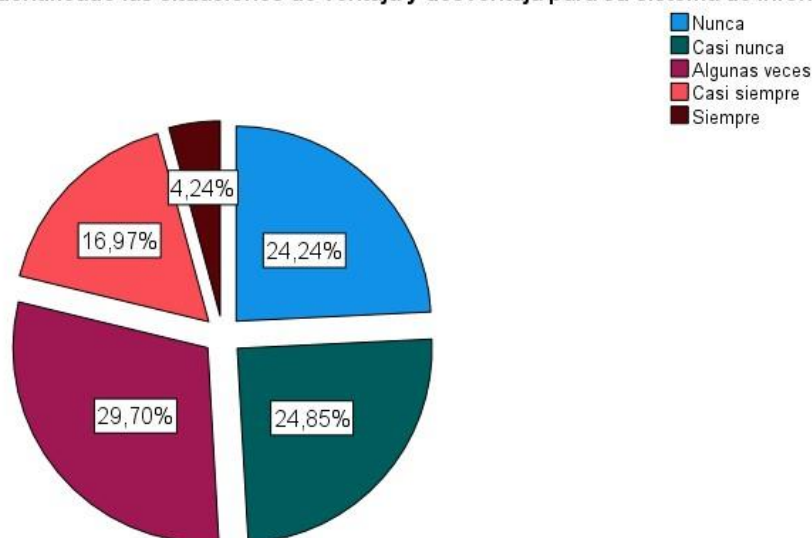
**Tabla 6**

*La unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	24,2	24,2	24,2
	Casi nunca	41	24,8	24,8	49,1
	Algunas veces	49	29,7	29,7	78,8
	Casi siempre	28	17,0	17,0	95,8
	Siempre	7	4,2	4,2	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 4**

La unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 29.70% afirma algunas veces la unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información, el 24.85% menciona casi nunca, el 24.24% dicen que nunca, el 16.94% dicen casi siempre y el 4.24% afirman que siempre la unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.

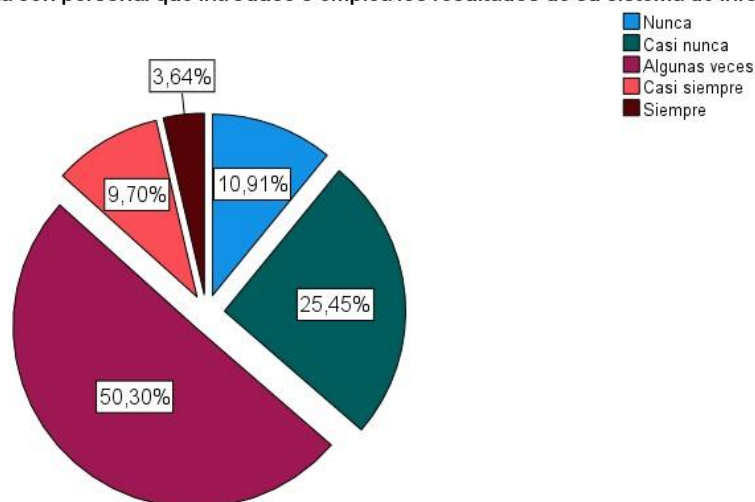
**Tabla 7**

*La unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de susistema de información.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	10,9	10,9	10,9
Casi nunca	42	25,5	25,5	36,4
Algunas veces	83	50,3	50,3	86,7
Casi siempre	16	9,7	9,7	96,4
Siempre	6	3,6	3,6	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 5**

La unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 50.30% afirma algunas veces la unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información, el 25.45% menciona casi nunca, el 10.91% dicen que nunca, el 9.70% dicen casi siempre y el 3.64% afirman que siempre la unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información.

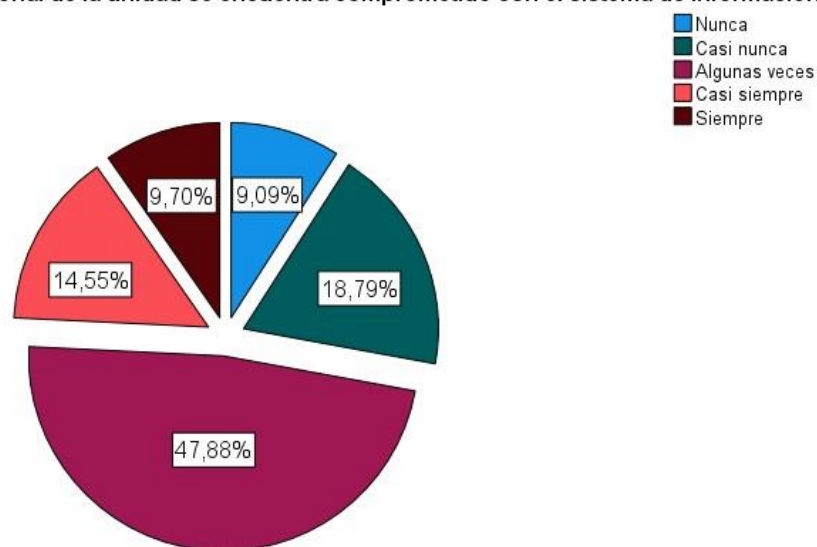
**TABLAS 8**

*El personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	9,1	9,1	9,1
Casi nunca	31	18,8	18,8	27,9
Algunas veces	79	47,9	47,9	75,8
Casi siempre	24	14,5	14,5	90,3
Siempre	16	9,7	9,7	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 6**

El personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 47.88% afirma algunas veces el personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información, el 18.79% menciona casi nunca, el 14.55% dicen que casi siempre, el 9.70% dicen que siempre y el 9.09% afirman que nunca el personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información.

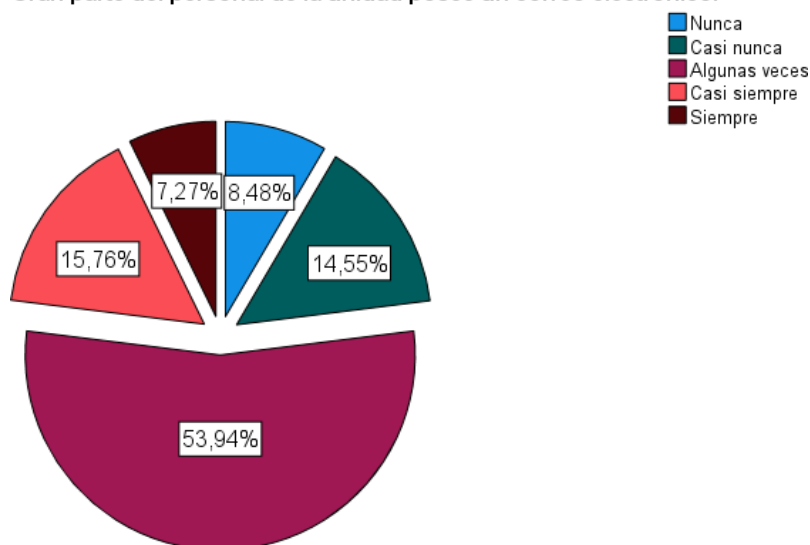
**TABLA 9**

*Gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	8,5	8,5	8,5
	Casi nunca	24	14,5	14,5	23,0
	Algunas veces	89	53,9	53,9	77,0
	Casi siempre	26	15,8	15,8	92,7
	Siempre	12	7,3	7,3	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 7**

Gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 53.94% afirma algunas veces gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico, el 15.76% menciona casi siempre, el 14.55% dicen que casi nunca, el 8.48% dicen casi nunca y el 7.27% afirman que siempre gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico.

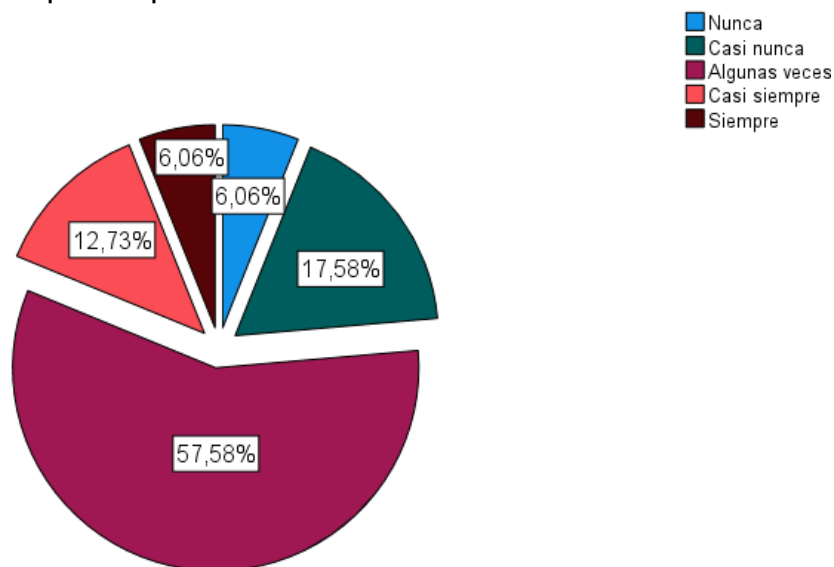
**Tabla 10**

*Gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	29	17,6	17,6	23,6
	Algunas veces	95	57,6	57,6	81,2
	Casi siempre	21	12,7	12,7	93,9
	Siempre	10	6,1	6,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 8**

Gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 57.58% afirma algunas veces gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet, el 17.58% menciona casi nunca, el 12.73% dicen que casi siempre y el 6.06% dicen que siempre y nunca gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet.

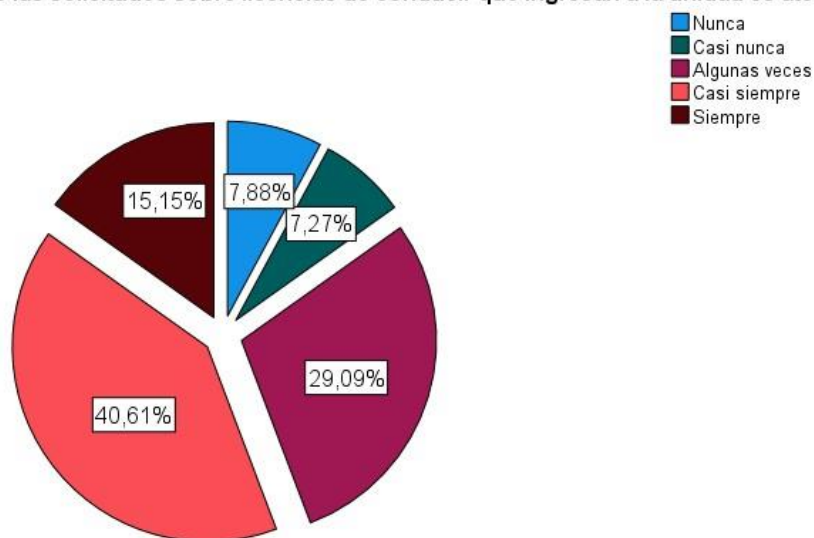
**Tabla 11**

*La mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	7,9	7,9	7,9
	Casi nunca	12	7,3	7,3	15,2
	Algunas veces	48	29,1	29,1	44,2
	Casi siempre	67	40,6	40,6	84,8
	Siempre	25	15,2	15,2	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 9**

La mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida.





### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 40.61% afirma casi siempre la mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida, el 29.09% menciona algunas veces, el 15.15% dicen que siempre, el 7.88% dicen que nunca y el 7.27% afirman que casi nunca la mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida.

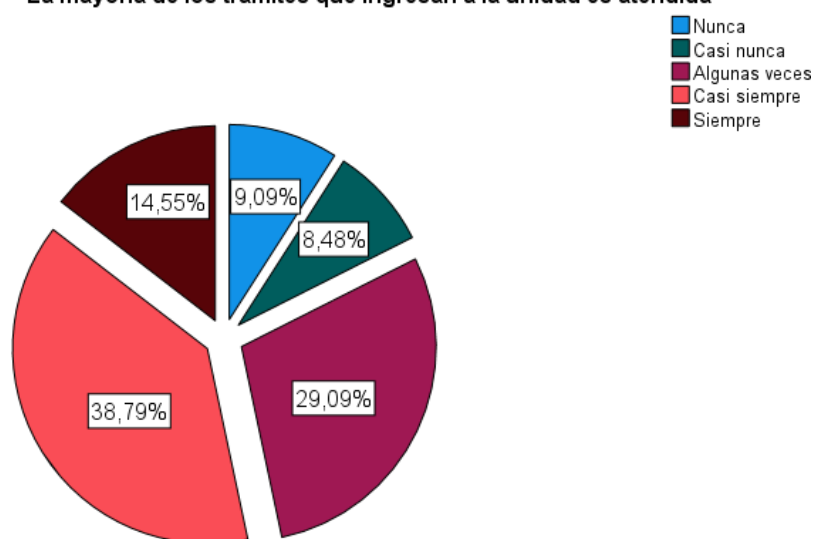
**Tabla 12**

*La mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	9,1	9,1	9,1
Casi nunca	14	8,5	8,5	17,6
Algunas veces	48	29,1	29,1	46,7
Casi siempre	64	38,8	38,8	85,5
Siempre	24	14,5	14,5	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 10**

**La mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida**



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 38.79% afirma casi siempre la mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida, el 29.09% menciona algunas veces, el 14.55% dicen que siempre, el 9.09% dicen que nunca y el 8.48% afirman que casi nunca la mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida.

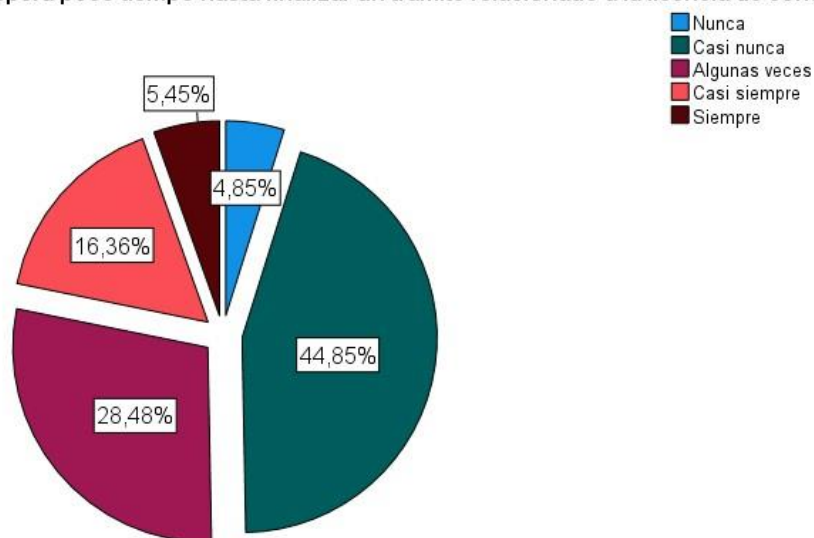
**Tablas 13**

*El usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licenciade conducir.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	4,8	4,8	4,8
	Casi nunca	74	44,8	44,8	49,7
	Algunas veces	47	28,5	28,5	78,2
	Casi siempre	27	16,4	16,4	94,5
	Siempre	9	5,5	5,5	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura11**

El usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 44.85% afirma casi nunca el usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir, el 28.48% menciona algunas veces, el 16.36% dicen que casi siempre, el 5.45% dicen que siempre y el 4.85% afirman que nunca el usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir.

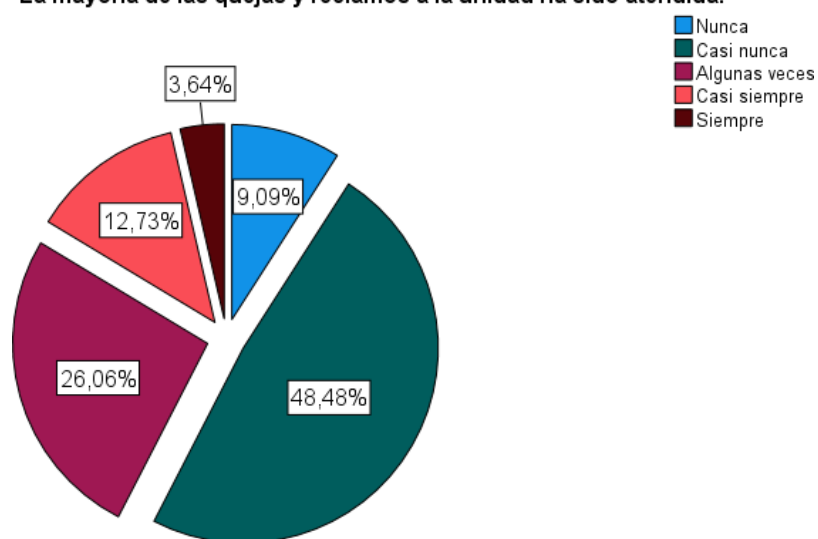
**Tablas 14**

*La mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	9,1	9,1	9,1
	Casi nunca	80	48,5	48,5	57,6
	Algunas veces	43	26,1	26,1	83,6
	Casi siempre	21	12,7	12,7	96,4
	Siempre	6	3,6	3,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 12**

*La mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.*



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 48.48% afirma casi nunca la mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida, el 26.06% menciona algunas veces, el 12.73% dicen que casi siempre, el 9.09% dicen que nunca y el 3.64% afirman que siempre la mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.

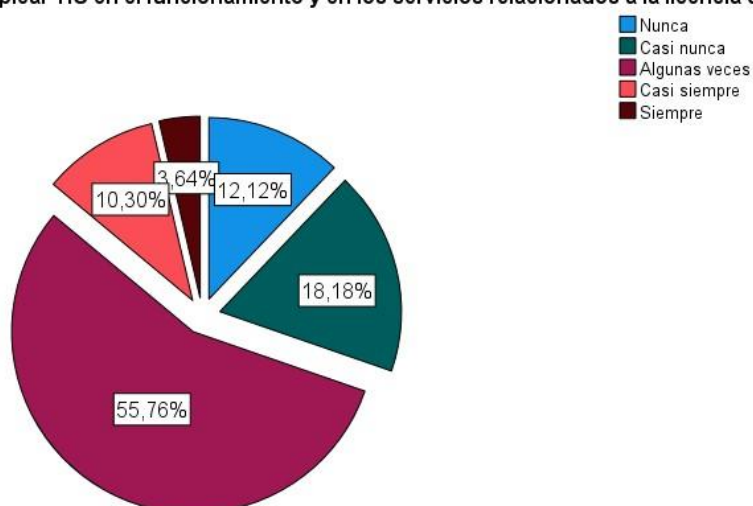
**Tabla 15**

*La unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	20	12,1	12,1	12,1
Casi nunca	30	18,2	18,2	30,3
Algunas veces	92	55,8	55,8	86,1
Casi siempre	17	10,3	10,3	96,4
Siempre	6	3,6	3,6	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 13**

La unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 55.76% afirman algunas veces la unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir, el 18.18% menciona que nunca, el 12.12% dicen que nunca, el 10.30% dicen casi siempre y el 3.64% afirman que siempre la unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.

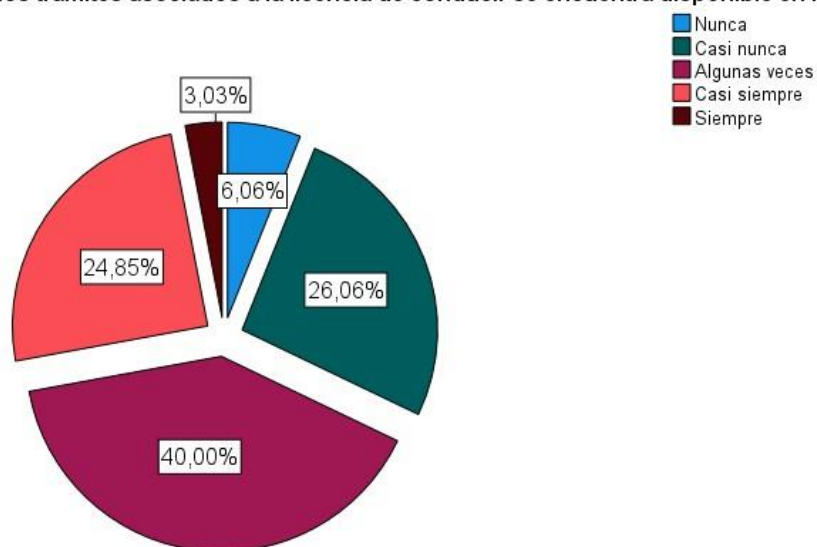
**Tabla 16**

*La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	6,1	6,1	6,1
Casi nunca	43	26,1	26,1	32,1
Algunas veces	66	40,0	40,0	72,1
Casi siempre	41	24,8	24,8	97,0
Siempre	5	3,0	3,0	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 14**

La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 40% afirma algunas veces la mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet, el 26.06% menciona casi nunca, el 24.85% dicen que casi siempre, el 6.06% dicen que nunca y el 3.03% afirman que siempre la mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet.

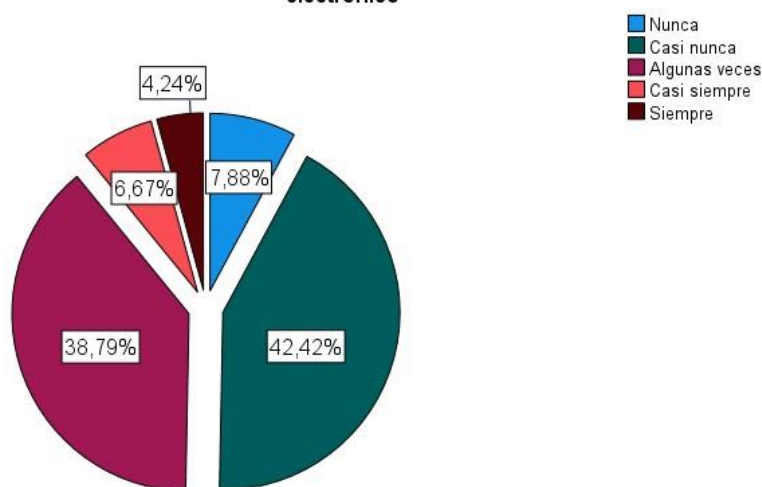
**Tabla 17**

*La mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realizamediante la página web o correo electrónico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	7,9	7,9	7,9
Casi nunca	70	42,4	42,4	50,3
Algunas veces	64	38,8	38,8	89,1
Casi siempre	11	6,7	6,7	95,8
Siempre	7	4,2	4,2	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 15**

La mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realiza mediante la página web o correo electrónico



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 42.42% afirma casi nunca la mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realiza mediante la página web o correo electrónico, el 38.79% menciona algunas veces, el 7.88% dicen que nunca, el 6.67% dicen casi siempre y el 4.24% afirman que siempre la mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realiza mediante la página web o correo electrónico.

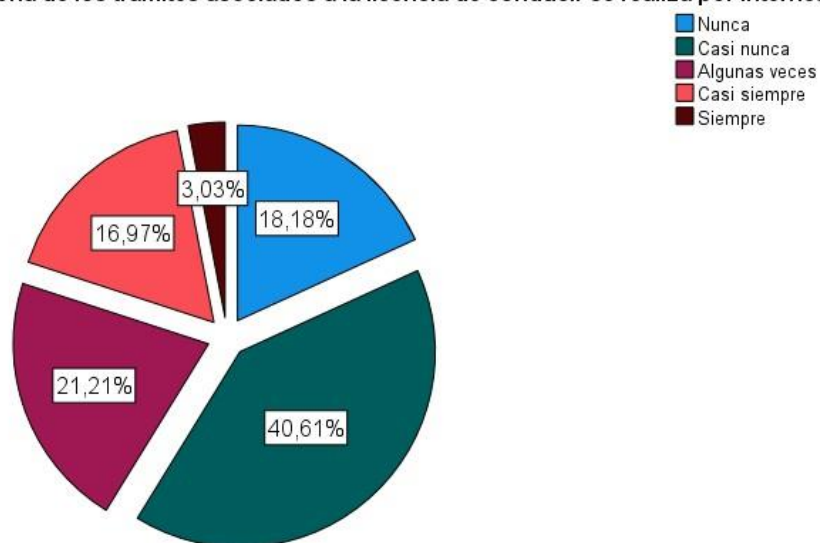
**Tabla 18**

*La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza por internet.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	67	40,6	40,6	58,8
	Algunas veces	35	21,2	21,2	80,0
	Casi siempre	28	17,0	17,0	97,0
	Siempre	5	3,0	3,0	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 16**

La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza por internet.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 40.61% afirma casi nunca la mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza por internet, el 21.21% menciona algunas veces, el 18.18% dicen que nunca, el 16.97% dicen casi siempre y el 3.03% afirman que siempre la mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza por internet.

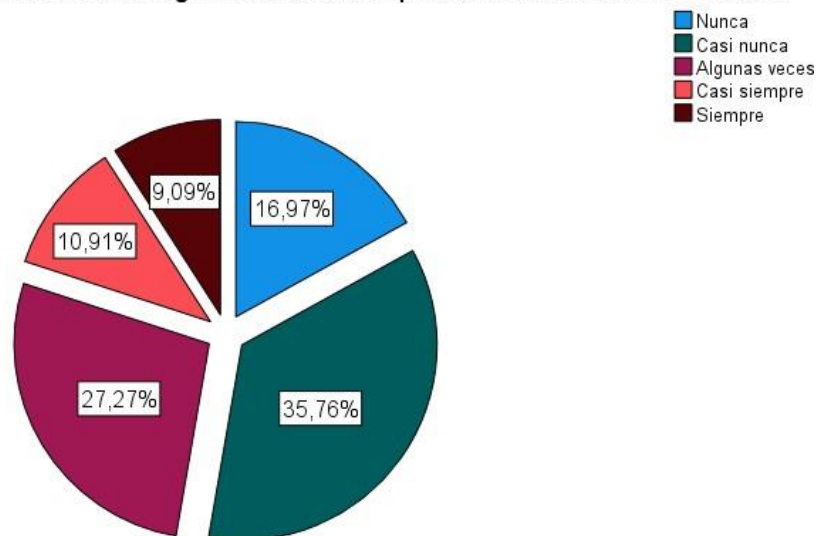
**Tabla 19**

*La unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	17,0	17,0	17,0
	Casi nunca	59	35,8	35,8	52,7
	Algunas veces	45	27,3	27,3	80,0
	Casi siempre	18	10,9	10,9	90,9
	Siempre	15	9,1	9,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 17**

La unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.





### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 35.76% afirma casi nunca la unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información, el 27.27% menciona algunas veces, el 16.97% dicen que nunca, el 10.91% dicen casi siempre y el 9.09% afirman que siempre la unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.

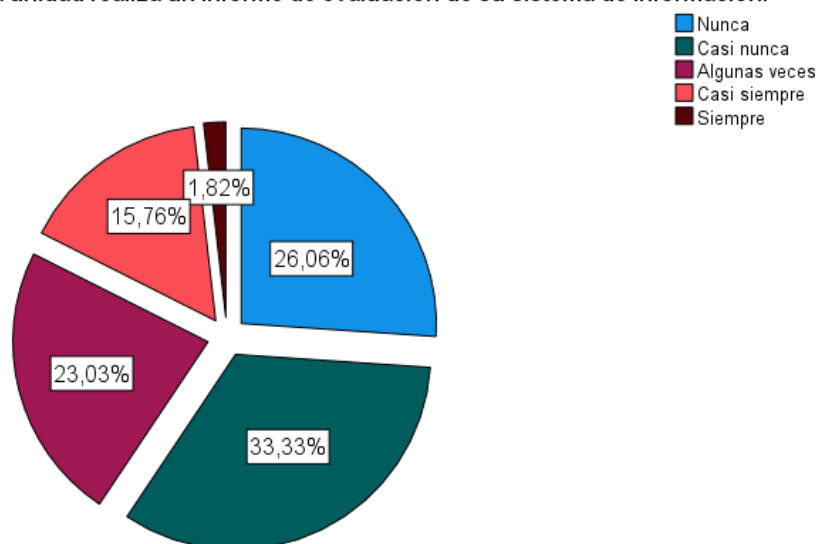
**Tabla 20**

*La unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	26,1	26,1	26,1
	Casi nunca	55	33,3	33,3	59,4
	Algunas veces	38	23,0	23,0	82,4
	Casi siempre	26	15,8	15,8	98,2
	Siempre	3	1,8	1,8	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 18**

La unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 33.33% afirma casi nunca la unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información, el 26.06% menciona que nunca, el 23.03% dicen algunas veces, el 15.76% dicen casi siempre y el 1.82% afirman que siempre la unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información.

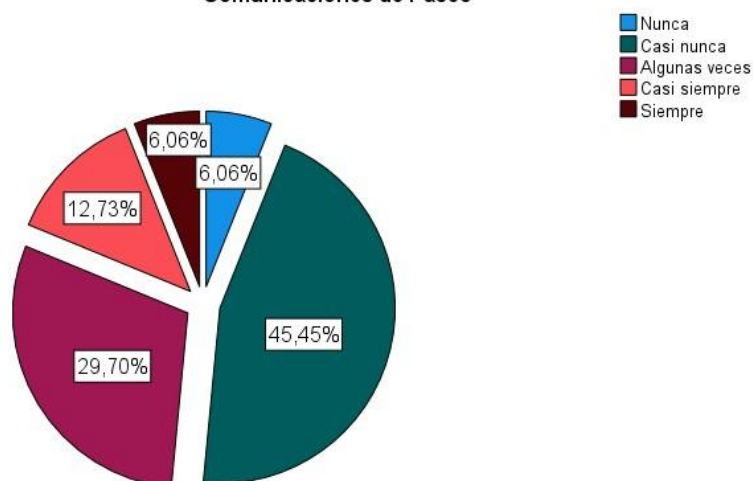
**Tabla 21**

***Confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	75	45,5	45,5	51,5
	Algunas veces	49	29,7	29,7	81,2
	Casi siempre	21	12,7	12,7	93,9
	Siempre	10	6,1	6,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 19**

**Confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco**



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 45.45% afirma casi nunca confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, el 29.70% menciona algunas veces, el 12.73% dicen algunas veces y , el 6.06% dicen que nunca y siempre confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco.

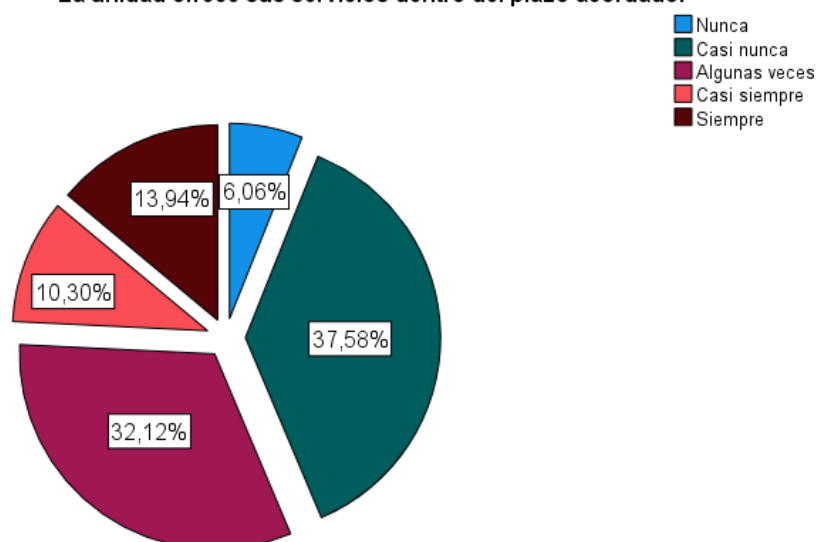
**Tabla 22**

*La unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	62	37,6	37,6	43,6
	Algunas veces	53	32,1	32,1	75,8
	Casi siempre	17	10,3	10,3	86,1
	Siempre	23	13,9	13,9	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 20**

**La unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado.**



### Interpretación:

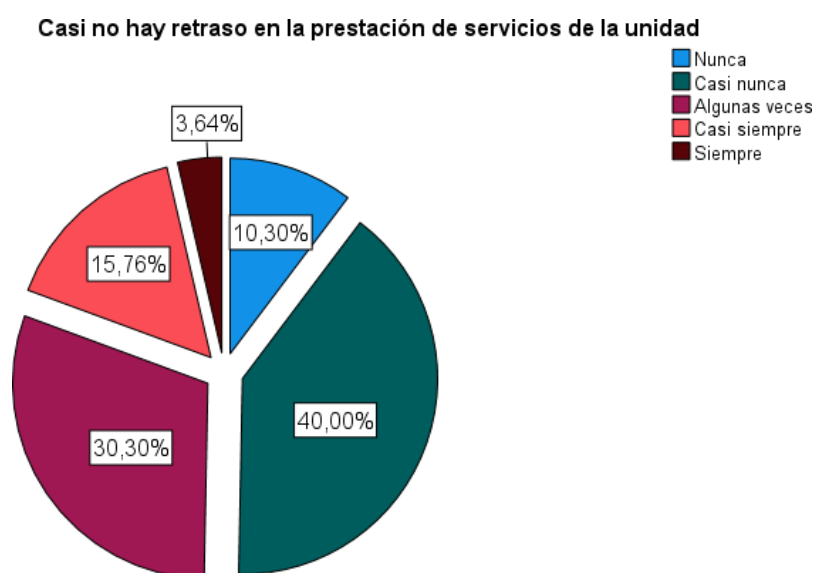
Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 37.58% afirma casi nunca la unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado, el 32.12% menciona algunas veces, el 13.94% mencionan siempre, el 10.30% dicen casi siempre, y el 6.06% afirman que nunca la unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado.

**Tabla 23**

*Casi no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	17	10,3	10,3	10,3
Casi nunca	66	40,0	40,0	50,3
Algunas veces	50	30,3	30,3	80,6
Casi siempre	26	15,8	15,8	96,4
Siempre	6	3,6	3,6	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 21**



### Interpretación:

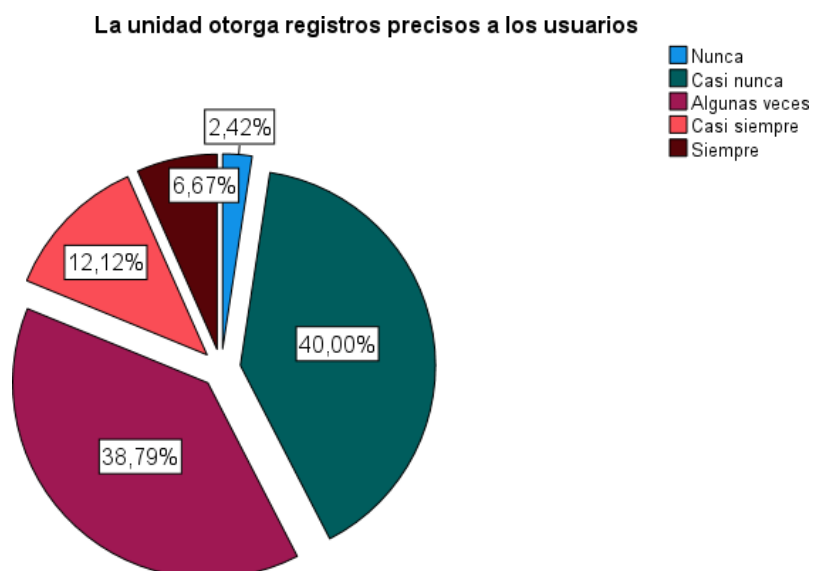
Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 40% afirma que casi nunca no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad, el 30.30% menciona algunas veces, el 15.76% dicen que casi siempre, el 10% dicen que nunca y el 3.64% afirman que siempre no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad.

**Tabla 24**

*La unidad otorga registros precisos a los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	66	40,0	40,0	42,4
Algunas veces	64	38,8	38,8	81,2
Casi siempre	20	12,1	12,1	93,3
Siempre	11	6,7	6,7	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 22**



### Interpretación:

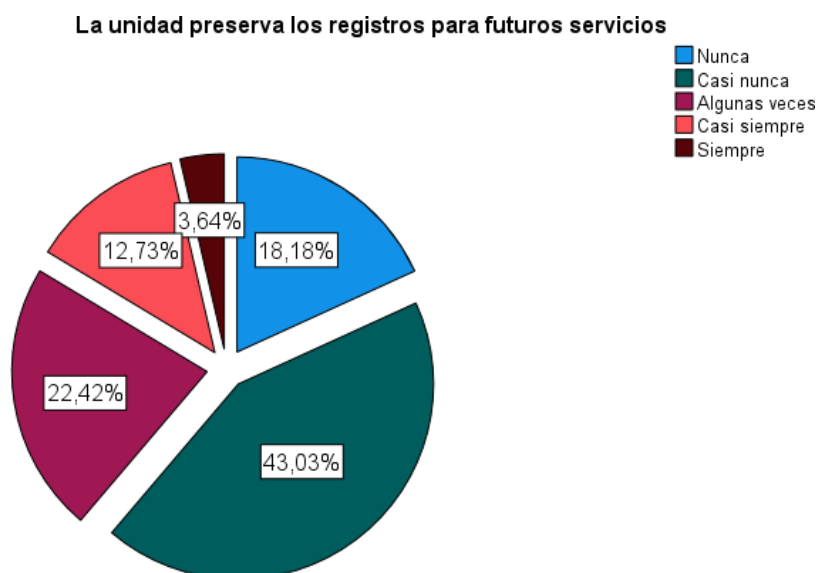
Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 40% afirma casi nunca la unidad otorga registros precisos a los usuarios, el 38.79% menciona algunas veces, el 12.12% dicen casi siempre, el 6.67% dicen que siempre y el 2.42% afirman que nunca la unidad otorga registros precisos a los usuarios.

**Tabla 25**

*La unidad preserva los registros para futuros servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	71	43,0	43,0	61,2
	Algunas veces	37	22,4	22,4	83,6
	Casi siempre	21	12,7	12,7	96,4
	Siempre	6	3,6	3,6	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 23**



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 43.03% afirma casi nunca la unidad preserva los registros para futuros servicios, el 22.42% menciona algunas veces, el 18.18% dicen que nunca, el 12.73% dicen casi siempre y el 3.64% afirman que siempre la unidad preserva los registros para futuros servicios.

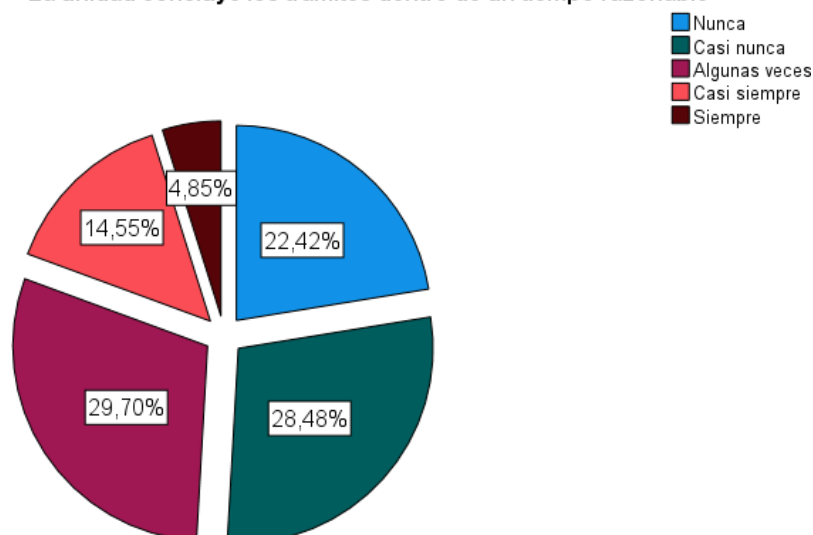
**Tabla 26**

*La unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	22,4	22,4	22,4
	Casi nunca	47	28,5	28,5	50,9
	Algunas veces	49	29,7	29,7	80,6
	Casi siempre	24	14,5	14,5	95,2
	Siempre	8	4,8	4,8	100,0
Total		165	100,0	100,0	

**Figura 24**

La unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable



### Interpretación:

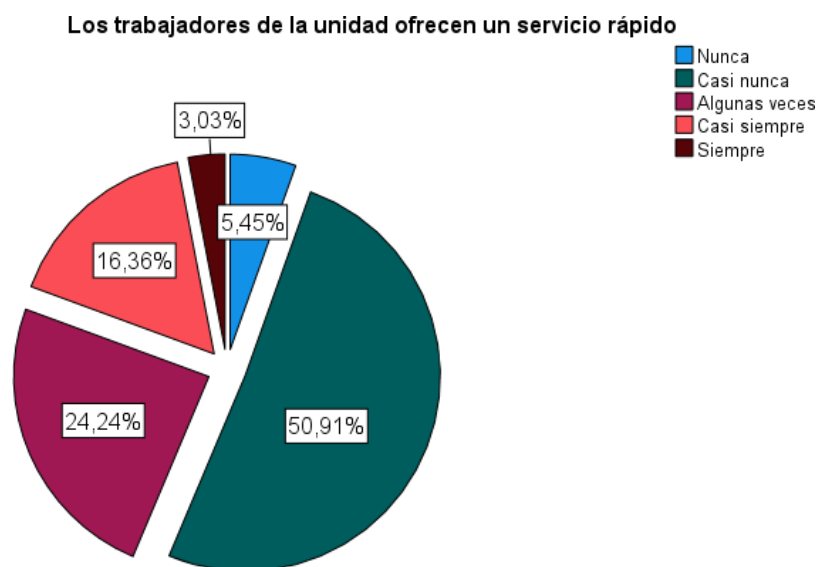
Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 29.70% afirma algunas veces la unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable, el 28.48% menciona casi nunca, el 22.42% dicen que nunca, el 14.55% dicen casi siempre, el 4.85% afirman que siempre la unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable.

**Tabla 27**

*Los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	5,5	5,5	5,5
Casi nunca	84	50,9	50,9	56,4
Algunas veces	40	24,2	24,2	80,6
Casi siempre	27	16,4	16,4	97,0
Siempre	5	3,0	3,0	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 25**





### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 50.91% afirma casi nunca los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido, el 24.24% menciona algunas veces, el 16.36% dicen que casi siempre, el 5.45% dicen que nunca y el 3.03% afirman que siempre los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido.

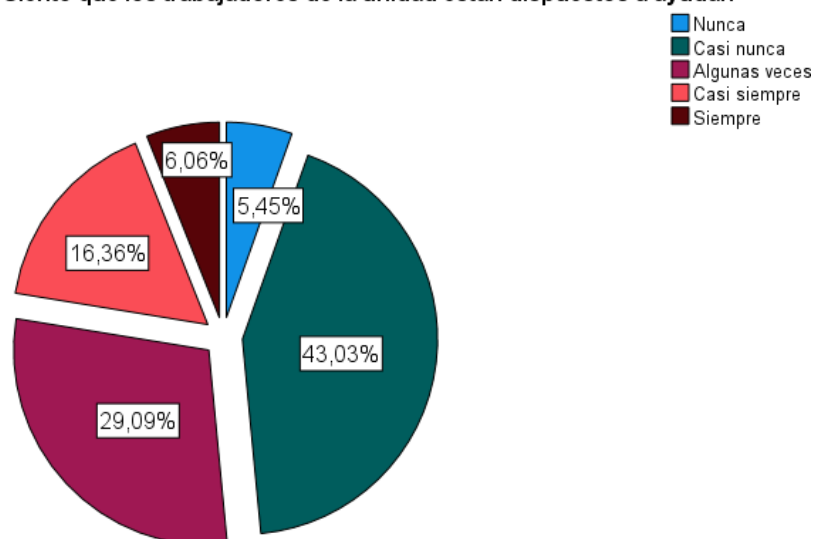
**Tabla 28**

*Siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	5,5	5,5	5,5
	Casi nunca	71	43,0	43,0	48,5
	Algunas veces	48	29,1	29,1	77,6
	Casi siempre	27	16,4	16,4	93,9
	Siempre	10	6,1	6,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 26**

Siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 43.03% afirma casi nunca siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar, el 29.09% menciona algunas veces, el 6.36% dicen casi siempre, el 6.06% dicen que siempre y el 5.45% afirman que nunca siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar.

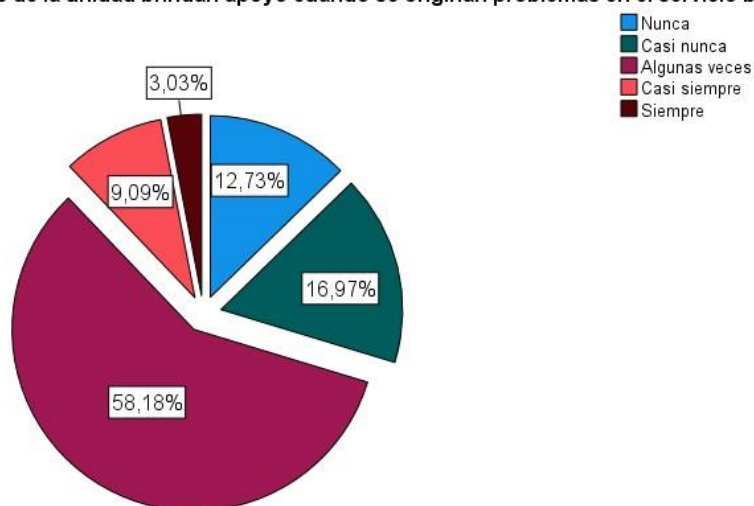
**Tabla 29**

*Los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	28	17,0	17,0	29,7
	Algunas veces	96	58,2	58,2	87,9
	Casi siempre	15	9,1	9,1	97,0
	Siempre	5	3,0	3,0	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 27**

Los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 58.18% afirma algunas veces los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado, el 16.97% menciona casi nunca, el 12.73% dicen que nunca, el 9.09% dicen casi siempre y el 3.03% afirman que siempre los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado.

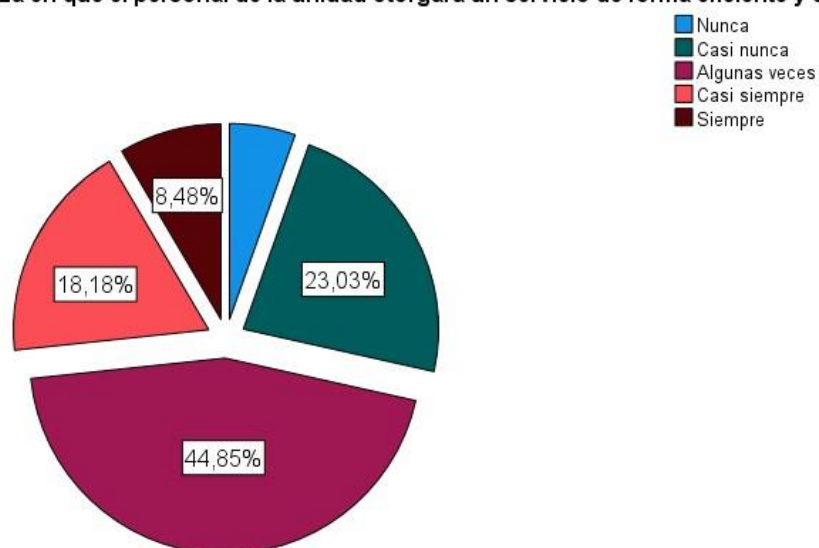
**Tabla 30**

*Tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	5,5	5,5	5,5
	Casi nunca	38	23,0	23,0	28,5
	Algunas veces	74	44,8	44,8	73,3
	Casi siempre	30	18,2	18,2	91,5
	Siempre	14	8,5	8,5	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 28**

Tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 44.85% afirma algunas veces tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva, el 23.03% menciona casi nunca, el 18.18% dicen casi siempre, el 8.48% dicen que siempre y el 5.5% afirman que nunca tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva.

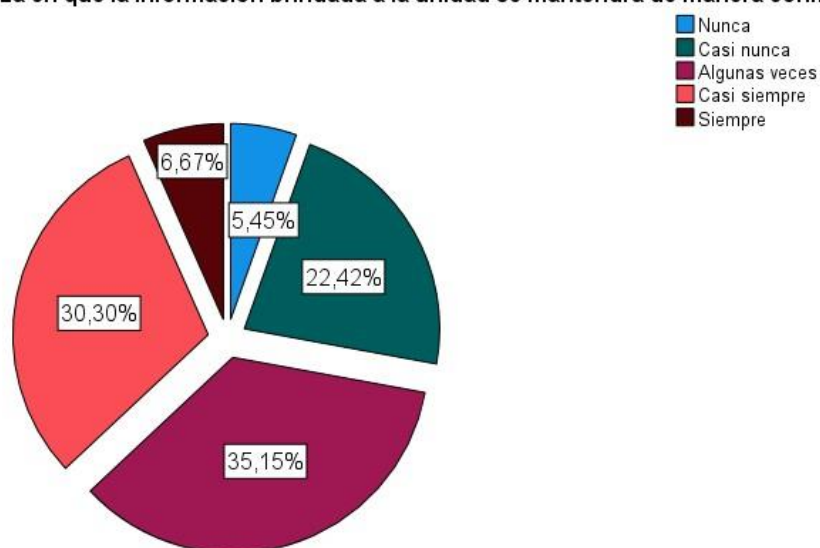
**Tabla 31**

*Tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	5,5	5,5	5,5
	Casi nunca	37	22,4	22,4	27,9
	Algunas veces	58	35,2	35,2	63,0
	Casi siempre	50	30,3	30,3	93,3
	Siempre	11	6,7	6,7	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 29**

Tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 35.15% afirman algunas veces tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial, el 30.30% menciona casi siempre, el 22.42% dicen que nunca, el 6.67% dicen que siempre y el 5.45% afirman que nunca tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial.

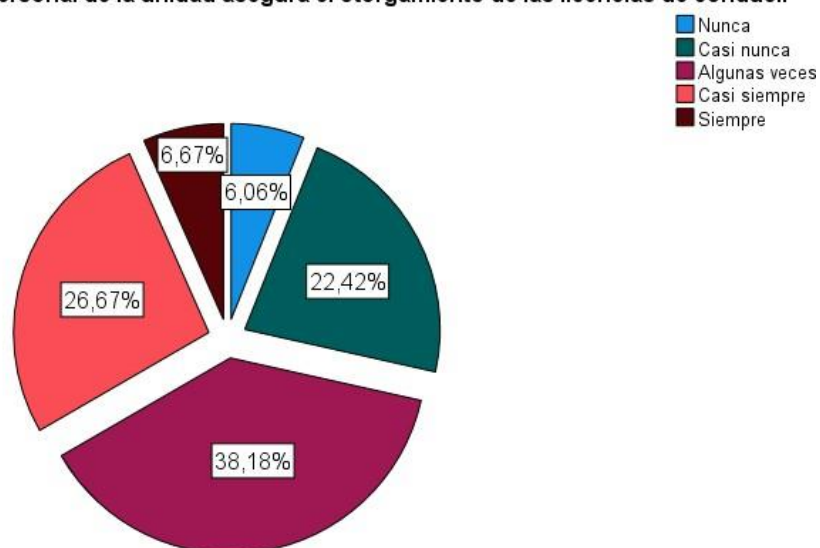
**Tabla 32**

***El Personal De La Unidad Asegura El Otorgamiento De Las Licencias De Conducir***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	37	22,4	22,4	28,5
	Algunas veces	63	38,2	38,2	66,7
	Casi siempre	44	26,7	26,7	93,3
	Siempre	11	6,7	6,7	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 30**

**El personal de la unidad asegura el otorgamiento de las licencias de conducir**



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 38.18% afirma algunas veces el personal de la unidad asegura el otorgamiento de las licencias de conducir, el 26.67% menciona casi siempre, el 22.42% dicen casi nunca, el 6.67% dicen que siempre y el 6.06% afirman que nunca el personal de la unidad asegura el otorgamiento de las licencias de conducir.

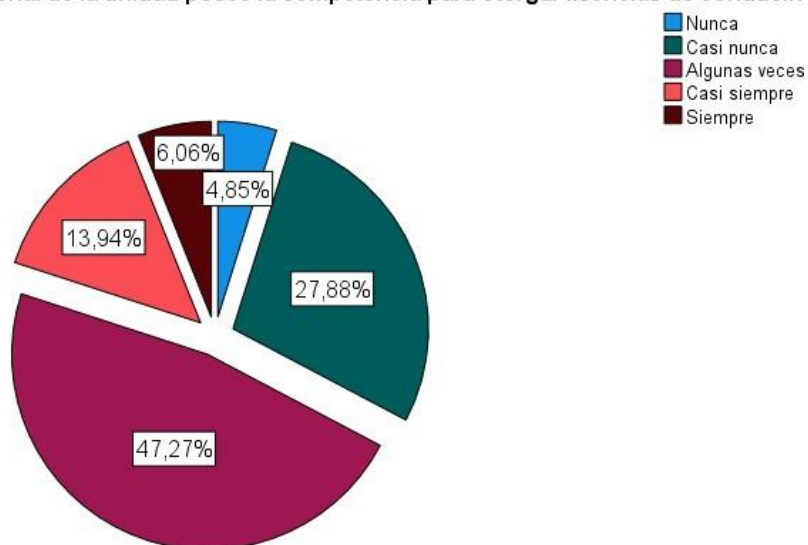
**Tabla 33**

*El personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de conducir.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	4,8	4,8	4,8
	Casi nunca	46	27,9	27,9	32,7
	Algunas veces	78	47,3	47,3	80,0
	Casi siempre	23	13,9	13,9	93,9
	Siempre	10	6,1	6,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 31**

El personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de conducir.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 47.27% afirman algunas veces el personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de conducir, el 27.88% menciona casi nunca, el 13.94% dicen casi siempre, el 6.06% dicen que siempre y el 4.85% afirman que nunca el personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de conducir.

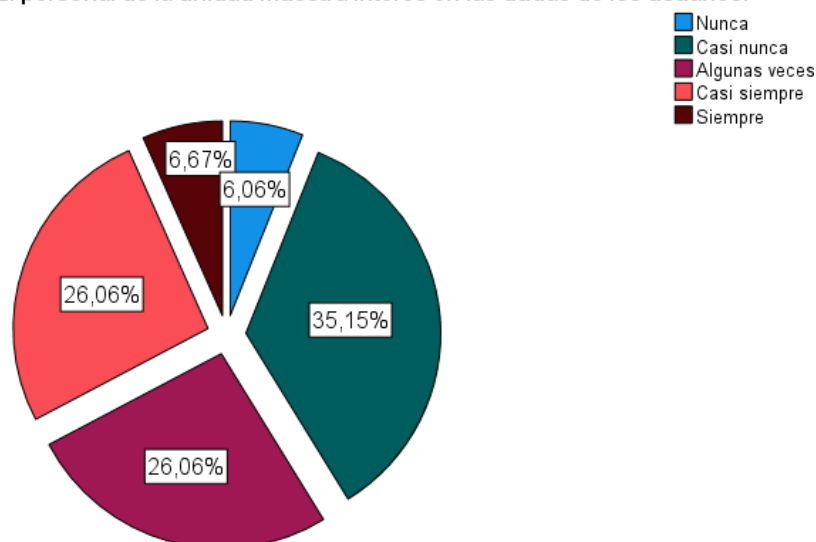
**Tabla 34**

*El personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	58	35,2	35,2	41,2
	Algunas veces	43	26,1	26,1	67,3
	Casi siempre	43	26,1	26,1	93,3
	Siempre	11	6,7	6,7	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 32**

El personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 35.15% afirma casi nunca el personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios, el 26.06% menciona algunas veces y casi siempre, el 6.67% dicen que siempre y el 6.06% dicen que nunca el personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.

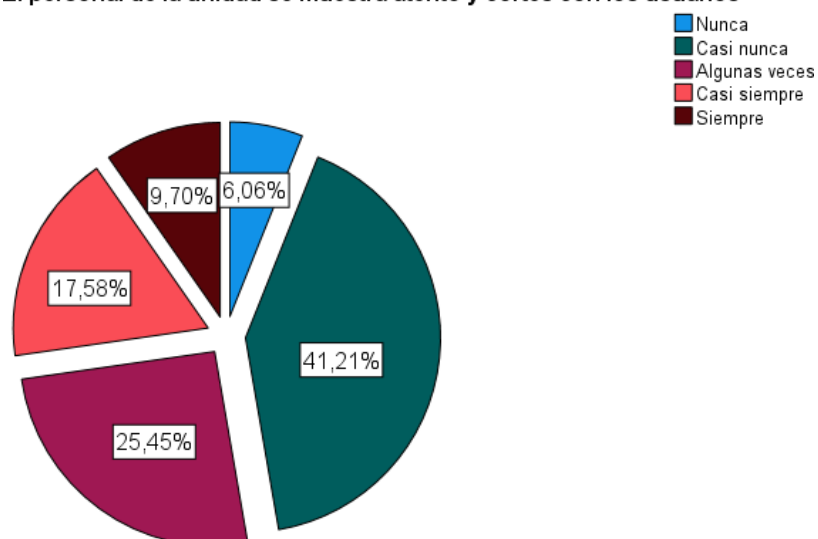
**Tabla 35**

*El personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	68	41,2	41,2	47,3
	Algunas veces	42	25,5	25,5	72,7
	Casi siempre	29	17,6	17,6	90,3
	Siempre	16	9,7	9,7	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 33**

El personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios





### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 41.21% afirma casi nunca el personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios, el 25.45% menciona algunas veces, el 17.58% dicen casi siempre, el 9.70% dicen que siempre y el 6.06% afirman que nunca el personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios,

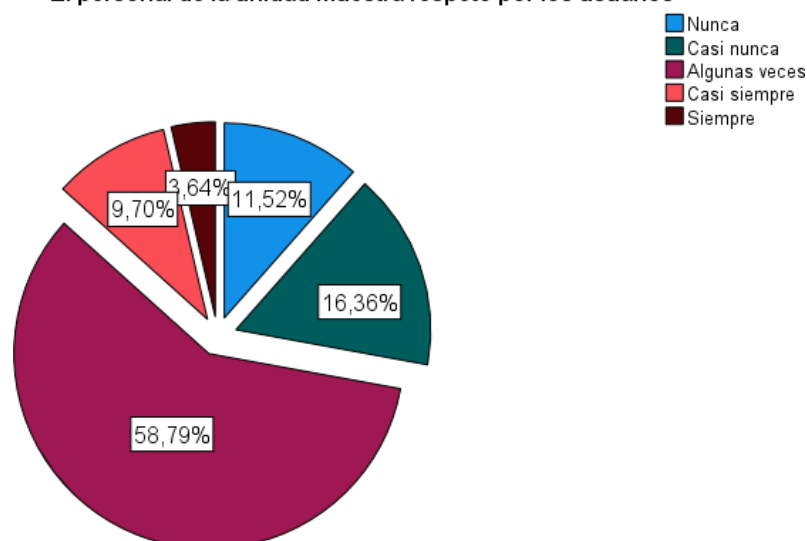
**Tabla 36**

*El personal de la unidad muestra respeto por los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	11,5	11,5	11,5
Casi nunca	27	16,4	16,4	27,9
Algunas veces	97	58,8	58,8	86,7
Casi siempre	16	9,7	9,7	96,4
Siempre	6	3,6	3,6	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 34**

El personal de la unidad muestra respeto por los usuarios



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 58.79% afirma algunas veces el personal de la unidad muestra respeto por los usuarios, el 16.36% menciona casi nunca, el 11.52% dicen que nunca, el 9.70% dicen casi siempre y el 3.64% afirman que nunca el personal de la unidad muestra respeto por los usuarios.

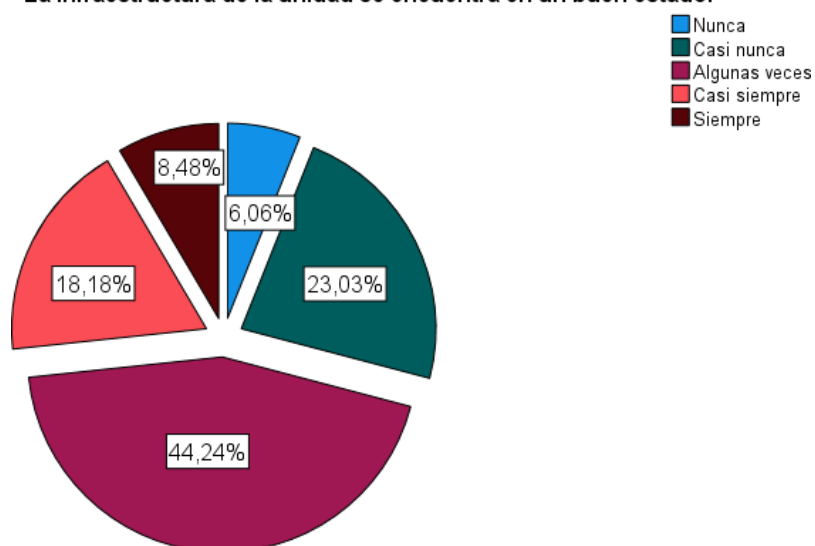
**Tabla 37**

*La infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6,1	6,1	6,1
	Casi nunca	38	23,0	23,0	29,1
	Algunas veces	73	44,2	44,2	73,3
	Casi siempre	30	18,2	18,2	91,5
	Siempre	14	8,5	8,5	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

**Figura 35**

La infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 44.24% afirma algunas veces la infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado, el 23.03% menciona que nunca, el 18.18% dicen casi siempre, el 8.48% dicen que siempre y el 6.06% afirman que nunca la infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado.

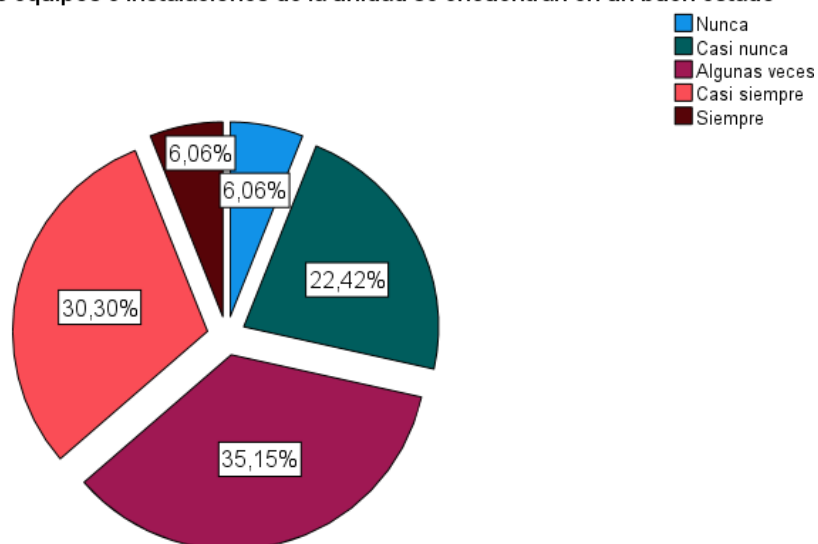
**Tabla 38**

*Los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	6,1	6,1	6,1
Casi nunca	37	22,4	22,4	28,5
Algunas veces	58	35,2	35,2	63,6
Casi siempre	50	30,3	30,3	93,9
Siempre	10	6,1	6,1	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 36**

Los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 35.15% afirma algunas veces los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado, el 30.30% menciona casi siempre, el 22.42% dicen casi nunca y el 6.06% dicen que nunca y siempre los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado.

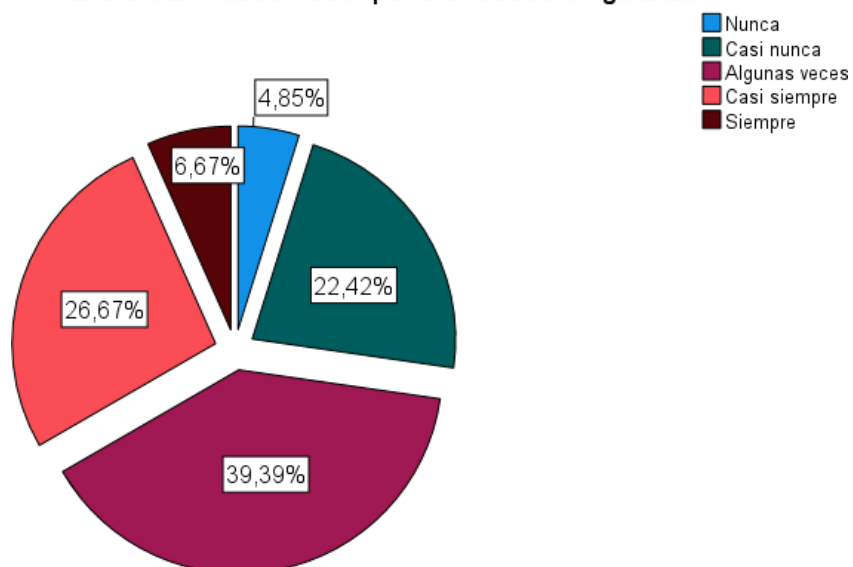
**Tabla 39**

*Los documentos emitidos por la unidad tienen garantía.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	37	22,4	22,4	27,3
Algunas veces	65	39,4	39,4	66,7
Casi siempre	44	26,7	26,7	93,3
Siempre	11	6,7	6,7	100,0
Total	165	100,0	100,0	

**Figura 37**

Los documentos emitidos por la unidad tienen garantía.



### Interpretación:

Según la información de los resultados de las encuestas a los 165 usuarios, el 39.39% afirma algunas veces los documentos emitidos por la unidad tienen garantía, el 26.67% menciona casi siempre, el 22.42% dicen casi nunca, el 6.67% dicen que siempre y el 4.85% afirman que nunca los documentos emitidos por la unidad tienen garantía.

### Prueba de Distribución Normal

La distribución normal es un modelo teórico capaz de aproximar satisfactoriamente el valor de una variable aleatoria a una situación ideal, para ello proponemos el supuesto siguiente:

**H<sub>0</sub>:** La variable planeamiento de sistemas de información y Calidad de Servicios en la población tiene distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** La variable planeamiento de sistemas de información y Calidad de Servicios en la población es distinta a la distribución normal.

Prueba estadística: Kolmogórov-Smirnov > 50 datos

**Tabla 40**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,133	165	,000	,922	165	,000
PLANEAMIENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN	,143	165	,000	,942	165	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia de acuerdo a los datos de encuestas en el programa

SPSS 27

### Conclusión:

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad con el test de

Kolmogórov- Smirnov tenemos el p-valor para Calidad de Servicios 0.000 y para Planeamiento de Sistema de Información es 0.000, ambos menores que 0.05 el nivel de significancia, por lo que rechazamos la  $H_0$ : y aceptamos la Hipótesis alterna y afirmamos que: La variable planeamiento de sistemas de información y Calidad de Servicios en la población es distinta a la distribución normal.

**Decisión:**

Ante los resultados obtenidos de la prueba de Kolmogórov-Smirnov quien nos indica que la distribución de los datos no se distribuye de forma normal, entonces elegimos el test estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

**4.3. Prueba de Hipótesis**

**Hipótesis General**

**Ha:** El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Ho:** El planeamiento de sistemas de información no se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Tabla 41**  
*Correlaciones Calidad de Servicio y Planeamiento de Sistemas de Información*

			<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Planeamiento de Sistema de Información</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	<b>Planeamiento de Sistema de Información</b>	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta con el programa SPSS.27.

### **Interpretación:**

Según el resultado del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 59.50%, donde el p-valor es  $= 0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva considerable y concluimos, que: El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

### **Hipótesis Específica 1**

**Ha:** El sistema de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Ho:** El sistema de información no se relaciona significativamente con la

calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Tabla 42**

*Correlaciones Calidad de Servicio y Sistema de Información*

		<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		<b>Sistema de Información</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	<b>Sistema de Información</b>	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación**

Según el resultado del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 54.20%, donde el p-valor = 0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que El sistema de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Hipótesis Específico 2**

**Ha:** La atención al público se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Ho:** La atención al público no se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.



**Tabla 43**

*Correlaciones*

			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Atención al Público</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	<b>Atención al Público</b>	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		165	165	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Según el resultado del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman Para el objetivo específico 2 y la hipótesis específica 2 se comprobó según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 41.80%, siendo el p-valor = 0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que La atención al público se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Hipótesis Específico 3**

**Ha:** La innovación y modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Ho:** La innovación y modernización no se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Tabla 44**

*Correlaciones Calidad de Servicio y Innovación Modernización*

			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Innovación y Modernización</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	<b>Innovación y Modernización</b>	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Según el resultado del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 57.50%, siendo el p-valor = 0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que La innovación y modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**4.4. Discusión de Resultados**

Lo que indica Yeckle, (2019), en sus conclusiones al diagnosticar la Percepción de la Calidad del Servicio de Atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque nos encontramos con un 71% de insatisfacción, la Calidad del Servicio y la Fiabilidad percibida es de un 68%, la Calidad del Servicio y la Capacidad de respuesta es de un 78%, la Calidad del Servicio y la Seguridad percibida es de un 69%, la Calidad del Servicio y la Empatía percibida por el usuario es de un 62% y la Calidad del Servicio y los

Aspectos Tangibles percibidos por los usuarios es de un 77%.

Según nuestros resultados de la investigación podemos afirmar que el planeamiento se sistemas de información de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco y la confiabilidad se encuentra en un 42.4% (nivel regular) de satisfacción, el planeamiento se sistemas de información y la capacidad de respuesta se encuentra en un 52.21% (nivel bueno) de satisfacción, el planeamiento se sistemas de información y la seguridad se encuentra en un 41.8% (nivel regular) de satisfacción, el planeamiento se sistemas de información y la empatía se encuentra en un 30.9% (nivel bueno) de satisfacción y el planeamiento se sistemas de información y los elementos tangibles se encuentra en un 47.3% (nivel regular) de satisfacción.

En el caso de **Gómez, (2021)**, según sus resultados concluye: el sistema de información empleada por la unidad de licencias del Gobierno Regional del Callao fue calificado como mal por el 69% de los usuarios, ya que dicho sistema no permite efectivizar el proceso de trámite y entrega de licencias. Respecto a calidad para el servicio, 69% de beneficiados determinaron que el área de licencias presenta un bajo nivel, resaltando el hecho que el personal carece de capacidad de respuesta, y se asume que no se cuenta con equipos o tecnología que permita cubrir sus necesidades.

Según nuestros resultados el planeamiento del sistema de información ha calificado como bueno por el 45.50% de los usuarios, lo que quiere decir que el sistema de información permite efectivizar el proceso de trámite y entrega de licencias. Referente a la calidad de servicio fue calificado como bueno por el 52.10% de los usuarios, resaltando que el personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco tiene moderada capacidad de respuesta,

confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esto podemos visualizar la siguiente tabla 38.

Por otro lado según nuestros resultados del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 59.50%, donde el p-valor es = 0.000 < 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva considerable y concluimos, que: El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

**Tabla 45**

*Tabla cruzada planeamiento de sistema de información  
(Agrupada)\*CALIDAD DE (Agrupada) SERVICIO*

			CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)				
			Bajo	Regular	Bueno	Excelente	
<b>PLANEAMIENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN (Agrupada)</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	14	4	5	0	23
		% del total	8,5%	2,4%	3,0%	0,0%	13,9%
	<b>Regular</b>	Recuento	5	24	19	1	49
		% del total	3,0%	14,5%	11,5%	0,6%	29,7%
	<b>Bueno</b>	Recuento	0	17	52	6	<b>75</b>
		% del total	0,0%	10,3%	31,5%	3,6%	<b>45,5%</b>
	<b>Excelente</b>	Recuento	0	0	10	8	18
		% del total	0,0%	0,0%	6,1%	4,8%	10,9%
	<b>Total</b>	Recuento	19	45	<b>86</b>	15	165
		% del total	11,5%	27,3%	<b>52,1%</b>	9,1%	100,0%

**Total**

Nota. Elaboración propia según encuesta a los usuarios en el programa SPSS 27.

De la misma manera según la estadística descriptiva el 38.79% afirma casi siempre la unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su

sistema de información que posee, el 40.61% afirma casi siempre la mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida, el 38.79% afirma casi siempre la mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida y los demás resultados esta en algunas veces en su mayoría.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general y la prueba de hipótesis general planteado y según el test del coeficiente de correlación de Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 59.50%, donde el p-valor es  $= 0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva considerable y concluimos, que: El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.
2. Para el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1 se comprobó según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 54.20%, donde el p-valor  $= 0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que El sistema de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.
3. Para el objetivo específico 2 y la hipótesis específica 2 se comprobó según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 41.80%, siendo el p-valor  $= 0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que La atención al público se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.
4. Para el objetivo específico 3 y la hipótesis específica 3 se comprobó según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman las variables de estudio tienen un grado de relación de 57.50%, siendo el p-valor  $= 0.000 < 0.05$  por lo que se rechaza

la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva moderada, concluyendo que La innovación y modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.

## **RECOMENDACIONES**

1. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco debe mejorar la identificación, como las ventajas y desventajas de los usuarios en su sistema de información.
2. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco debe mejorar la calidad de servicio mediante el personal de la unidad que debe estar comprometido con el sistema de información.
3. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco debe mejorar la atención en la unidad respecto a las quejas y reclamos de los usuarios en referencia a los procesos de expedición de licencias de conducir en todas las categorías.
4. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco debe mejorar los trámites asociados a la licencia de conducir que debe estar disponible en internet, para facilitar los trámites a los usuarios y menorar el tiempo de expedición de las licencias de conducir.
5. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco debe mejorar de hacer el seguimiento y evaluación del desempeño de su sistema de información, referente a los trámites que realizan los usuarios.
6. La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco debe mejorar con la garantía de cumplir con el plazo establecido de la entrega de las licencias de conducir a los usuarios en la fecha propuesta al inicio del trámite de los usuarios.



## BIBLIOGRAFIA

- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Patria S.A.
- Carrasco. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima Perú: San Marcos. Carro, R., & Gonzáles, D. (2010). Administración de la Calidad Total. Mar del Plata Argentina: UNMP.
- Cillero, M. (12 de Noviembre de 2020). Planificación de Sistemas de Información (PSI). Obtenido de Plan de Sistemas de Información: <https://manuel.cillero.es/doc/metodologia/metrica-3/procesos-principales/psi/>
- Crosby, P. (1996). Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. México: McGraw Hill.
- EcuRed. (22 de diciembre de 2019). Calidad de los Servicios. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Equipo Editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). Métodos de Investigación. Obtenido de Conceptos disponibles: <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>
- Fontalvo, T., & Vergaram, J. (2 de diciembre de 2010). Gestión de Calidad. Obtenido de Calidad en los servicios: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>
- Gob.pe. (12 de noviembre de 2022). Recategorizar Licencia de Conducir (Brevete). Obtenido de Requisitos: <https://www.gob.pe/690-recategorizar-licencia-de-conducir-brevete-recategorizar-brevete-en-lima>
- Gómez, J. (2021). Sistema de Información y Calidad de Servicio de la Unidad de Licencias de Conducir Clase A de la Región Callao 2020. 2021: IGGP - UPG.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: a la conquista del cliente. Madrid España: Mc Grwa Hill.
- Labrador, H. (16 de Febrero de 2011). CIDEDEC. Obtenido de La Satisfacción del

Cliente: [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/lsc.pdf](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf)

- Melara, M. (2 de agosto de 2019). El Blog de Marlon Melara. Obtenido de La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Nevado, M. (2003). *Calidad de los Servicios*. Salamanca España: Est.Soc.Jurid.
- Ortiz, V. (1999). *Metodología para el Diseño y Elaboración de Investigación Social*. Lima Perú: San Marcos.
- Reyes, S., Loredo, N., & Mayo, J. (16 de febrero de 2011). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. Obtenido de *Calidad de Servicios*: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Ríos, L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019*. Lima Perú: UCV.
- Sampiere, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Teruel, S. (16 de febrero de 2021). *Plan de Sistemas de Información*. Obtenido de
- *Planificación de redes informáticos*: <https://www.captio.net/blog/aspectos-planificacion-sistemas-informaticos>
- Treacy, M., & Wiersema, F. (1999). *The discipline of market leaders*. New York: Perseus Publishing.
- Vargas, B. (14 de 09 de 2018). [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v8n8/v8n8\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v8n8/v8n8_a06.pdf).
- Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v8n8/v8n8\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v8n8/v8n8_a06.pdf) Wikipedia. (2010 de agosto de 2017). *Wikipedia la Enciclopedia Libre*. Obtenido de
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio)

- Wikipedia. (13 de noviembre de 2022). Enciclopedia Libre. Obtenido de Wikipedia: [https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY\\_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs\\_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAguEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAguE](https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAguEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAguE)
- Yeckle, R. (2019). Calidad del servicio en la expedición de licencias de conducir en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque 2017. Chiclayo Perú: EPG-UCV.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”. *Journal of Marketing*, vol. 52, pp. 35-48.
- Zendesk. (3 de enero de 2022). 8 Estrategias para mejorar la calidad en el servicio. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-mejorar-la-calidad-en-el-servicio/>

## **ANEXOS**



## ANEXO 1

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO DE PLANEAMIENTO DE INFORMACIÓN



El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información acerca del planeamiento de sistema de información de la unidad de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco y está dirigido a los usuarios de dicha unidad. Para ello cuenta con cinco alternativas para que marque con una “X”.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

<b>V.1. PLANEAMIENTO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ítems</b>	<b>Información</b>					
1	La unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee.					
2	La unidad identifica los usuarios de su sistema de información.					
3	La unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.					
4	La unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información.					
5	El personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información					
6	Gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico.					
7	Gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet.					
	<b>Atención al Público</b>					
8	La mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida.					
9	La mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida					
10	El usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir.					
11	La mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.					
	<b>Innovación y Modernización</b>					
12	La unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.					
13	La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet.					
14	La mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realiza mediante la página web o correo electrónico					
15	La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza por internet.					
16	La unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.					

17	La unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información.					
----	--	--	--	--	--	--



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO



Este cuestionario tiene la finalidad de recolectar información acerca del planeamiento de sistema de información de la unidad de licencias de conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco y está dirigido a los usuarios de dicha unidad. Para ello cuenta con cinco alternativas para que marque con una "X".

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

V.1. CALIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
<b>Ítems</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>					
1	Confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco					
2	La unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado.					
3	Casi no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad					
4	La unidad otorga registros precisos a los usuarios					
5	La unidad preserva los registros para futuros servicios					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
6	La unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable					
7	Los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido					
8	Siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar.					
9	Los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
10	Tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva.					
11	Tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial					
12	El personal de la unidad asegura el otorgamiento de las licencias de conducir					
13	El personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de conducir.					
	<b>EMPATIA</b>					
14	El personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.					
15	El personal de la unidad se muestra atento y cortés con los usuarios					
16	El personal de la unidad muestra respeto por los usuarios					
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
17	La infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado.					
18	Los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado					
19	Los documentos emitidos por la unidad tienen garantía.					

**ANEXO 2**  
**PROCESAMIENTO DE VALIDACIÓN Y FIABILIDAD DEL ALFA DE**  
**CRONBACH**

*Resumen de procesamiento de casos*

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	165	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100.0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadísticas de fiabilidad*

<u>Alfa de Cronbach</u>	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizado	<u>N de elementos</u>
<u>.922</u>	<u>.924</u>	<u>36</u>

<i>Estadísticas de elemento</i>			
	Media	Desv. Desviación	N
La unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee.	3.41	1.104	165
La unidad identifica los usuarios de su sistema de información.	2.82	1.018	165
La unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.	2.52	1.156	165
La unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información.	2.70	.920	165
El personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información	2.97	1.044	165
Gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico.	2.99	.969	165



Gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet.	2.95	.889	165
--	------	------	-----

La mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida.	3.48	1.085	165
La mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida	3.41	1.121	165
El usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir.	2.73	.978	165
La mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.	2.53	.953	165
La unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.	2.75	.927	165
La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet.	2.93	.934	165
La mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducir se realiza mediante la página web o correo electrónico	2.57	.892	165
La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza por internet.	2.46	1.068	165
La unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.	2.59	1.163	165
La unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información.	2.34	1.085	165
Confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco	2.67	.983	165
La unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado.	2.88	1.128	165
Casi no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad	2.62	.990	165
La unidad otorga registros precisos a los usuarios	2.81	.923	165
La unidad preserva los registros para futuros servicios	2.41	1.041	165
La unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable	2.51	1.135	165
Los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido	2.61	.929	165
Siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar.	2.75	.998	165
Los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado.	2.73	.906	165
Tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva.	3.01	.988	165
Tengo confianza en que la información brindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial	3.10	1.004	165
El personal de la unidad asegura el otorgamiento de las licencias de conducir	3.05	1.002	165

El personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias de conducir.	2.88	.920	165
El personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.	2.92	1.059	165
El personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios	2.84	1.095	165
El personal de la unidad muestra respeto por los usuarios	2.78	.906	165
La infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado.	3.00	1.000	165
Los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado	3.08	1.006	165
Los documentos emitidos por la unidad tienen garantía.	3.08	.975	165

### Alfa de Cronbach por Ítems

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La unidad de emisión de licencias de conducir realiza un análisis de su sistema de información que posee.	98.47	343.641	.258	.923
La unidad identifica los usuarios de su sistema de información.	99.05	330.637	.641	.918
La unidad ha identificado las situaciones de ventaja y desventaja para su sistema de información.	99.36	334.024	.475	.920
La unidad cuenta con personal que introduce o emplea los resultados de su sistema de información.	99.18	331.942	.675	.918
El personal de la unidad se encuentra comprometido con el sistema de información	98.91	333.754	.539	.919
Gran parte del personal de la unidad posee un correo electrónico.	98.89	333.366	.597	.919
Gran parte del personal de la unidad cuenta con conexión a internet.	98.93	334.617	.615	.919
La mayoría de las solicitudes sobre licencias de conducir que ingresan a la unidad es atendida.	98.40	344.985	.229	.923
La mayoría de los trámites que ingresan a la unidad es atendida	98.47	347.324	.164	.924
El usuario espera poco tiempo hasta finalizar un trámite relacionado a la licencia de conducir.	99.15	340.751	.380	.921
La mayoría de las quejas y reclamos a la unidad ha sido atendida.	99.35	337.057	.498	.920

La unidad suele emplear TIC en el funcionamiento y en los servicios relacionados a la licencia de conducir.	99.13	335.209	.570	.919
La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se encuentra disponible en internet.	98.95	331.620	.674	.918

La mayoría de las consultas relacionadas a la licencia de conducirse realiza mediante la página web o correo electrónico	99.31	342.117	.3 79	.921
La mayoría de los trámites asociados a la licencia de conducir se realiza porinternet.	99.42	333.708	.5 27	.919
La unidad realiza seguimiento del desempeño de su sistema de información.	99.28	331.254	.5 39	.919
La unidad realiza un informe de evaluación de su sistema de información.	99.54	336.482	.4 46	.920
Confío en la garantía de la unidad de emisión de licencias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco	99.21	346.469	.2 18	.923
La unidad ofrece sus servicios dentro del plazo acordado.	98.99	340.116	.3 37	.922
Casi no hay retraso en la prestación de servicios de la unidad	99.25	340.227	.3 89	.921
La unidad otorga registros precisos a los usuarios	99.07	340.958	.3 99	.921
La unidad preserva los registros para futuros servicios	99.47	344.056	.2 66	.923
La unidad concluye los trámites dentro de un tiempo razonable	99.37	337.612	.3 96	.921
Los trabajadores de la unidad ofrecen un servicio rápido	99.27	340.992	.3 95	.921
Siento que los trabajadores de la unidad están dispuestos a ayudar.	99.13	338.665	.4 29	.921
Los trabajadores de la unidad brindan apoyo cuando se originan problemas en el servicio brindado.	99.15	334.703	.6 00	.919
Tengo confianza en que el personal de la unidad otorgará un servicio de forma eficiente y efectiva.	98.87	330.043	.6 80	.918

Tengo confianza en que la informaciónbrindada a la unidad se mantendrá de manera confidencial	98.78	337.980	.4 45	.920
El personal de la unidad asegura el otorgamiento de las licencias deconducir	98.82	328.475	.7 14	.917
El personal de la unidad posee la competencia para otorgar licencias deconducir.	98.99	341.713	.378	.921
El personal de la unidad muestra interés en las dudas de los usuarios.	98.96	329.175	.653	.918
El personal de la unidad se muestra atento y cortes con los usuarios	99.04	335.565	.465	.920
El personal de la unidad muestra respeto por los usuarios	99.10	335.325	.580	.919
La infraestructura de la unidad se encuentra en un buen estado.	98.88	329.168	.696	.917
Los equipos e instalaciones de la unidad se encuentran en un buen estado	98.80	337.551	.456	.920
Los documentos emitidos por la unidad <u>tienen</u> <u>garantía.</u>	98.80	329.539	.704	.917

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Planeamiento de Sistemas de Información y Calidad de Servicios en la Expedición de Licencias de Conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el planeamiento de sistemas de información y localidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación del planeamiento de sistemas de información y la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El planeamiento de sistemas de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p>	<p><b>VARIABLE 1.</b> <b>Planeamiento de Sistemas de Información</b></p> <p><b>VARIABLE 2.</b> <b>Calidad de Servicio</b></p>	<p>-Información -Atención -Innovación y modernización</p> <p>-Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Elementos intangibles</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el sistema de información con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la atención al público con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la innovación y modernización con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación del sistema de información con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p> <p>Determinar la relación de la atención al público con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p> <p>Determinar la relación de la innovación y modernización con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>El sistema de información se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p> <p>La atención al público se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p> <p>La innovación y modernización se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la expedición de licencias de conducir en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Pasco 2022.</p>		