

“PERCEPCION DE LA CIUDADANIA Y USUARIOS RESPECTO A LOS CENTROS DE EMISION DE LICENCIAS DE CONDUCIR”

- INFORME -



- Julio 2015 -



**SOLUCIONES & CONSULTORIA
DE MARKETING**

**"INNOVACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN INVESTIGACIÓN"**

La Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transportes y Comunicaciones encargó a Soluciones & Consultoría de Marketing realizar un estudio de investigación, cuya finalidad es mejorar la calidad de servicio que se brinda a los ciudadanos en los trámites que realizan en los Centros de Emisión de Licencias de Conducir.

El presente informe, contiene los resultados más importantes de los temas tratados en la investigación, los hallazgos destacables y conclusiones que pudieran ser utilizadas para implementar mejoras.

Las respuestas en detalle de cada pregunta se encuentran en las tablas estadísticas adjuntas a este informe.

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción ciudadana con respecto a los servicios de los Centros de Emisión de Licencias de Conducir del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Objetivos específicos

- Medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a los Centros de Emisión de Licencias de Conducir del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Determinar el nivel de calificación del servicio de orientación / anfitriónaje.
- Determinar el nivel de calificación del servicio de ventanilla.
- Determinar el nivel de calificación del servicio de entrega de la licencia de conducir.
- Identificar estrategias para mejorar la percepción ciudadana respecto a los Centros de Emisión de Licencias de Conducir.

Tipo de estudio

Estudio cuantitativo, se realizaron encuestas por intercepción al usuario.

Cobertura

Las encuestas se aplicaron en los siguientes Centros de Emisión de Licencias de Conducir:

- Sede Orrego
- Sede Lince
- Sede Conchan

Población en estudio

La población en estudio está conformada por el conjunto de usuarios de los Centros de Emisión de Licencias de Conducir.

Tamaño de muestra

Se realizaron un total de 1,200 encuestas.

CENTRO DE EMISION	MUESTRA
Sede Orrego	400
Sede Lince	400
Sede Conchan	400
Total	1,200

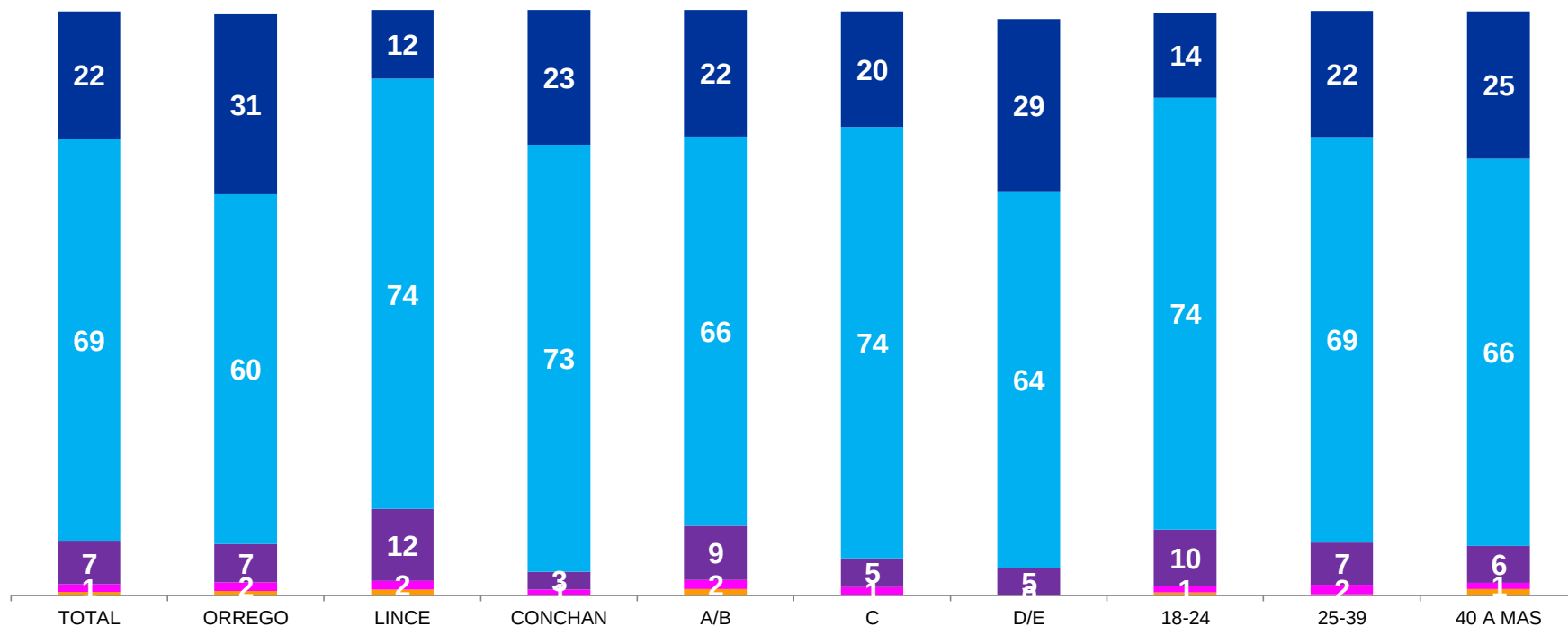
Fechas del trabajo de campo

El trabajo de campo se realizó entre el 10 de julio y el 21 de julio de 2015.

I. Resultados generales

¿Cuán satisfecho se siente con el servicio recibido por este Centro de Emisión de Licencias de Conducir?

%



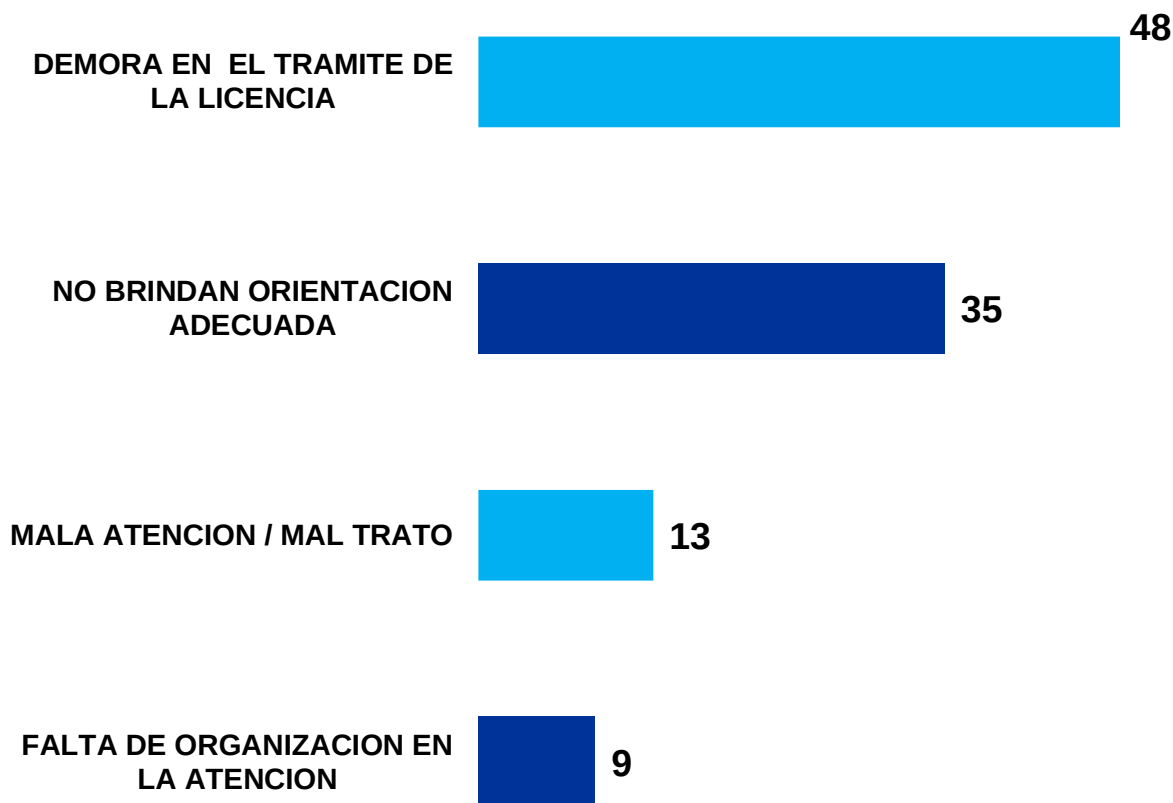
TTB: Satisfechos + Muy satisfechos

80% - 100% *Satisfacción alta*
60% - 79% *Satisfacción mediana*
0% - 59% *Satisfacción baja*

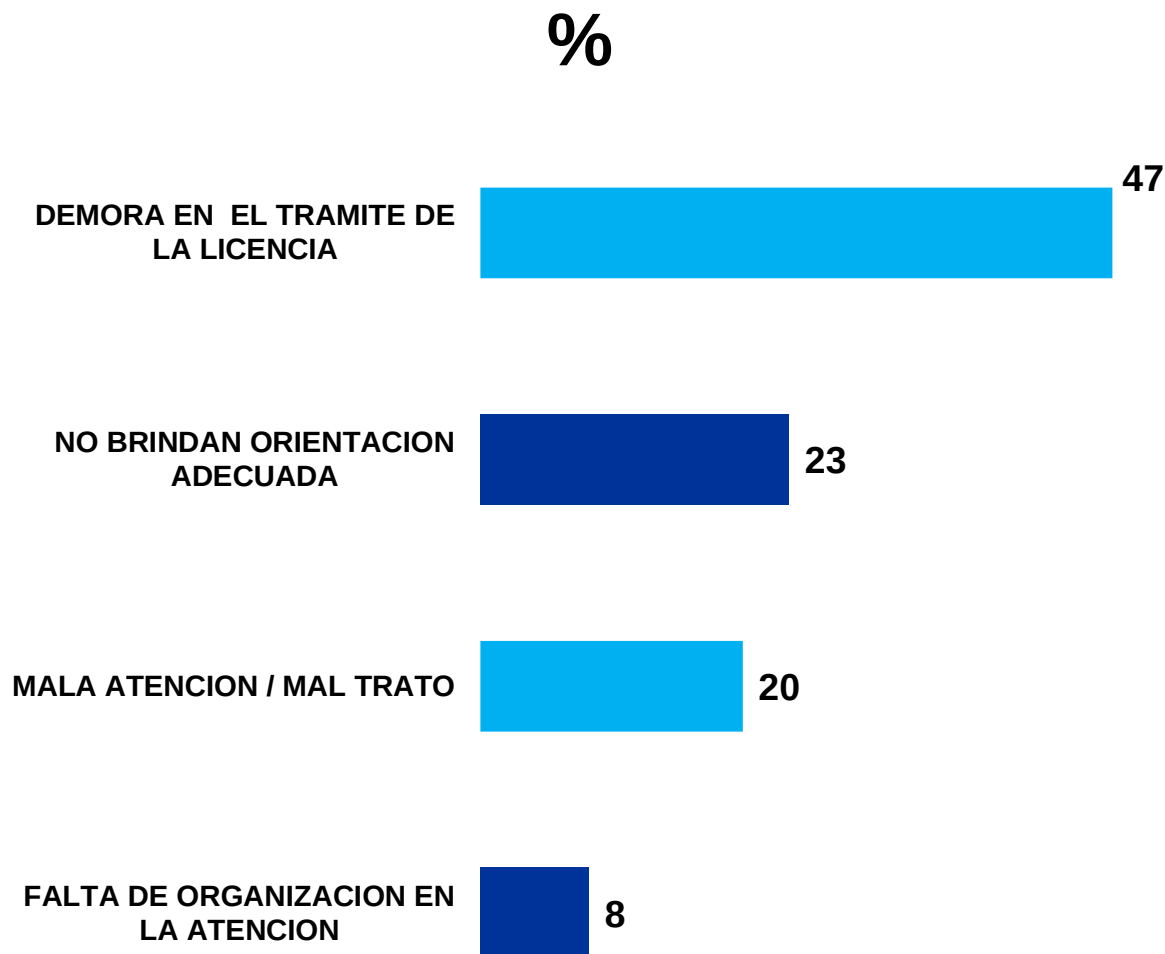
- 1 - NADA SATISFECHO
- 2 - POCO SATISFECHO
- 3 - MAS O MENOS SATISFECHO
- 4 - SATISFECHO
- 5 - MUY SATISFECHO

¿Por qué se siente usted POCO o NADA SATISFECHO con el servicio recibido por este Centro de Emisión de Licencias de Conducir? (Total)

%

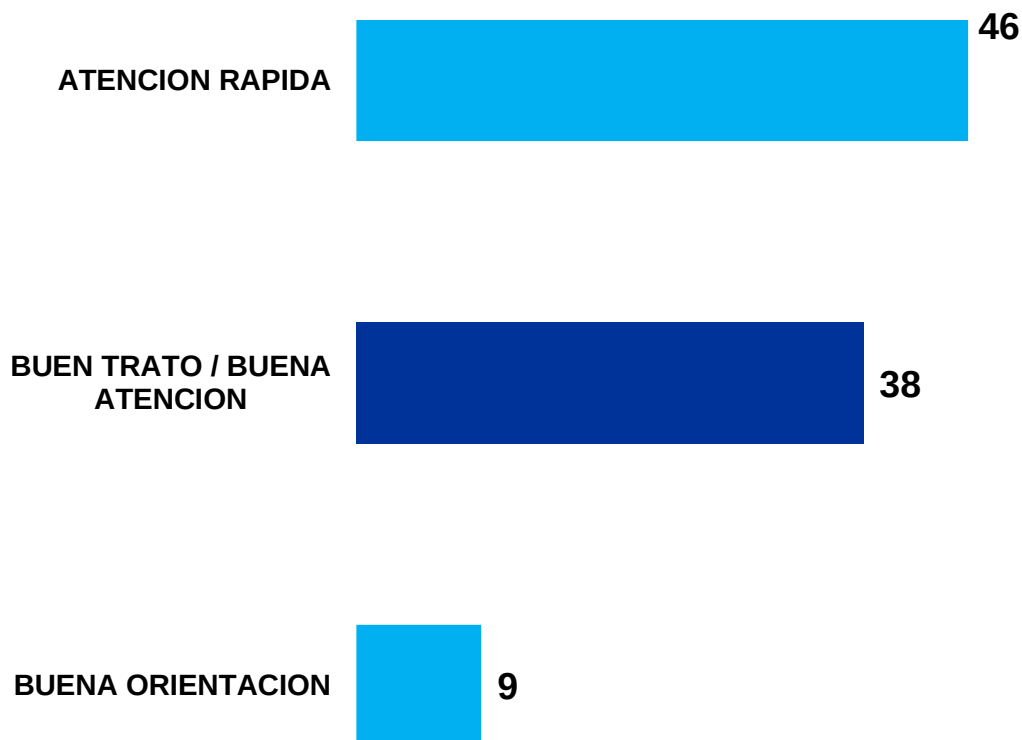


¿Por qué se siente usted MAS o MENOS SATISFECHO con el servicio recibido por este Centro de Emisión de Licencias de Conducir? (Total)



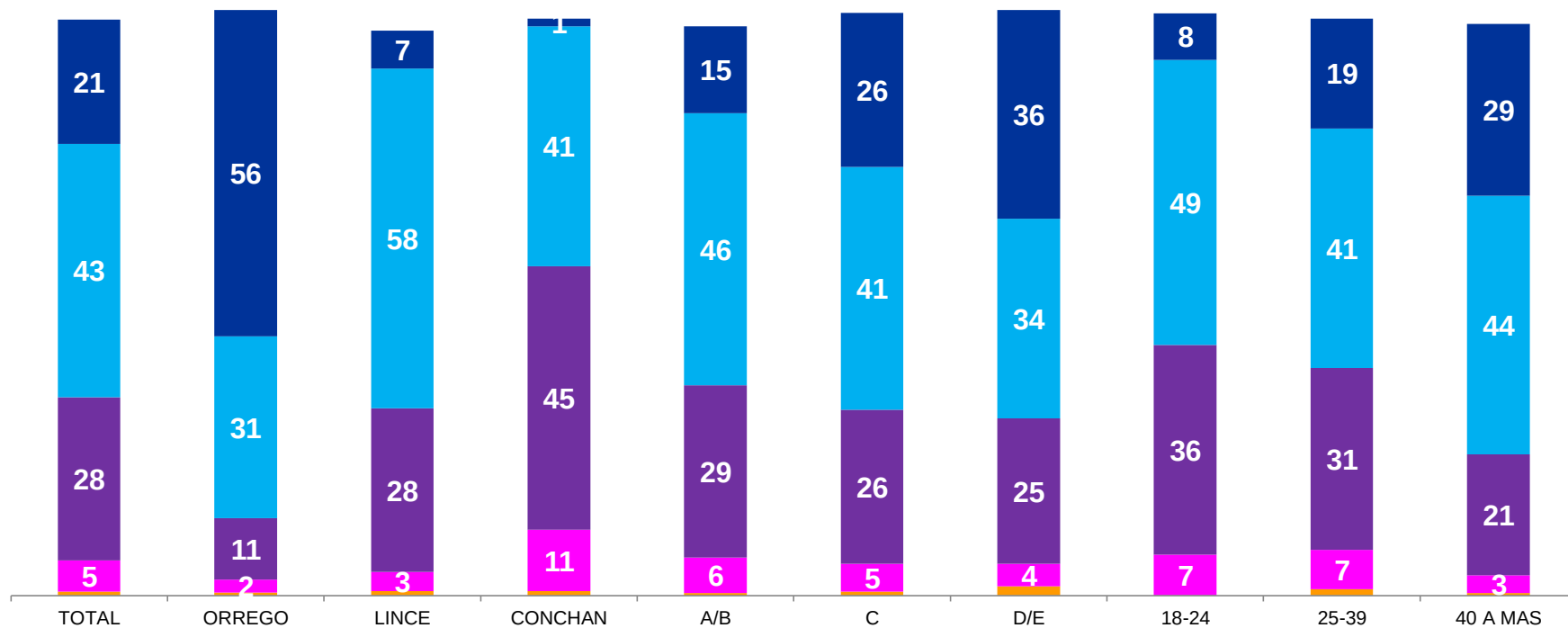
¿Por qué se siente usted SATISFECHO o MUY SATISFECHO con el servicio recibido por este Centro de Emisión de Licencias de Conducir? (Total)

%



¿Cómo calificaría la señalización y aspecto exterior de este Centro de Emisión de Licencias de Conducir?

%



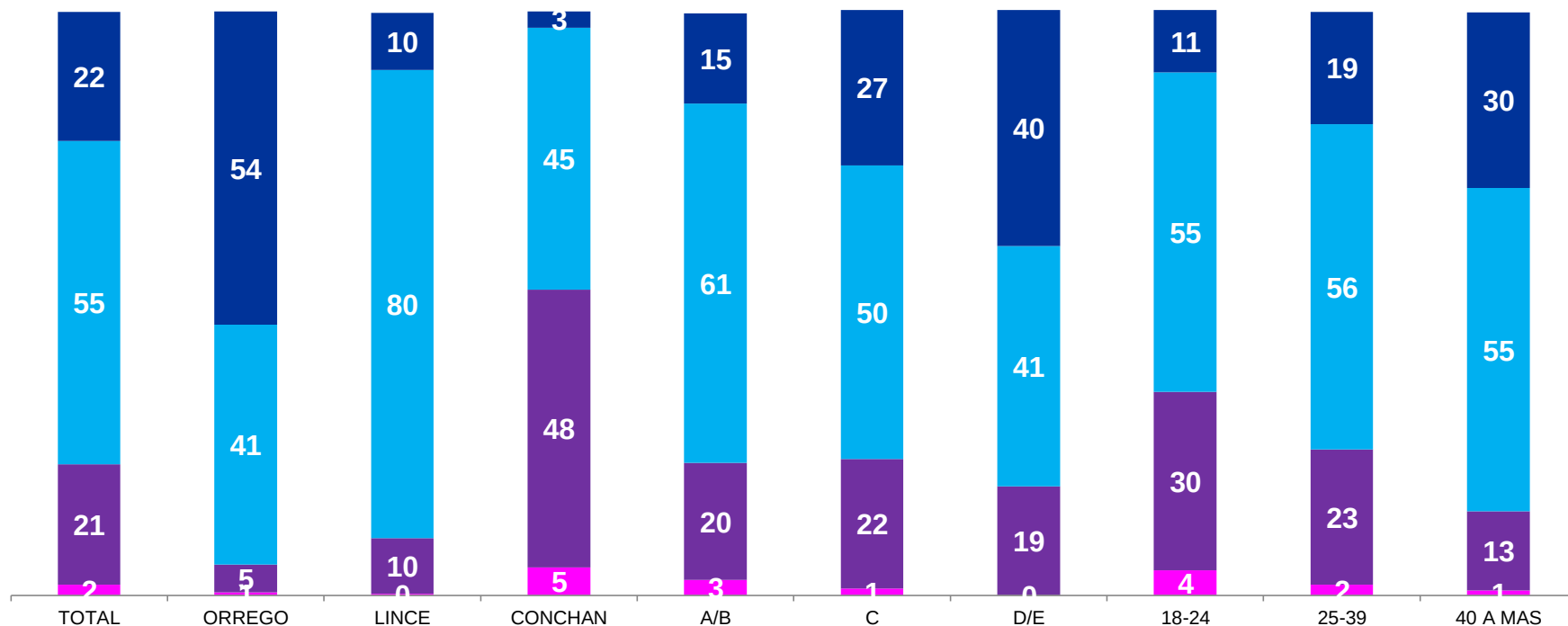
TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

¿Cómo evalúa la comodidad y estado de conservación de los ambientes al interior de este Centro de Emisión de Licencias de Conducir?

%



TTB: Bueno + Muy bueno

2 - MALO

3 - REGULAR

4 - BUENO

5 - MUY BUENO

80% - 100%

Calificación alta

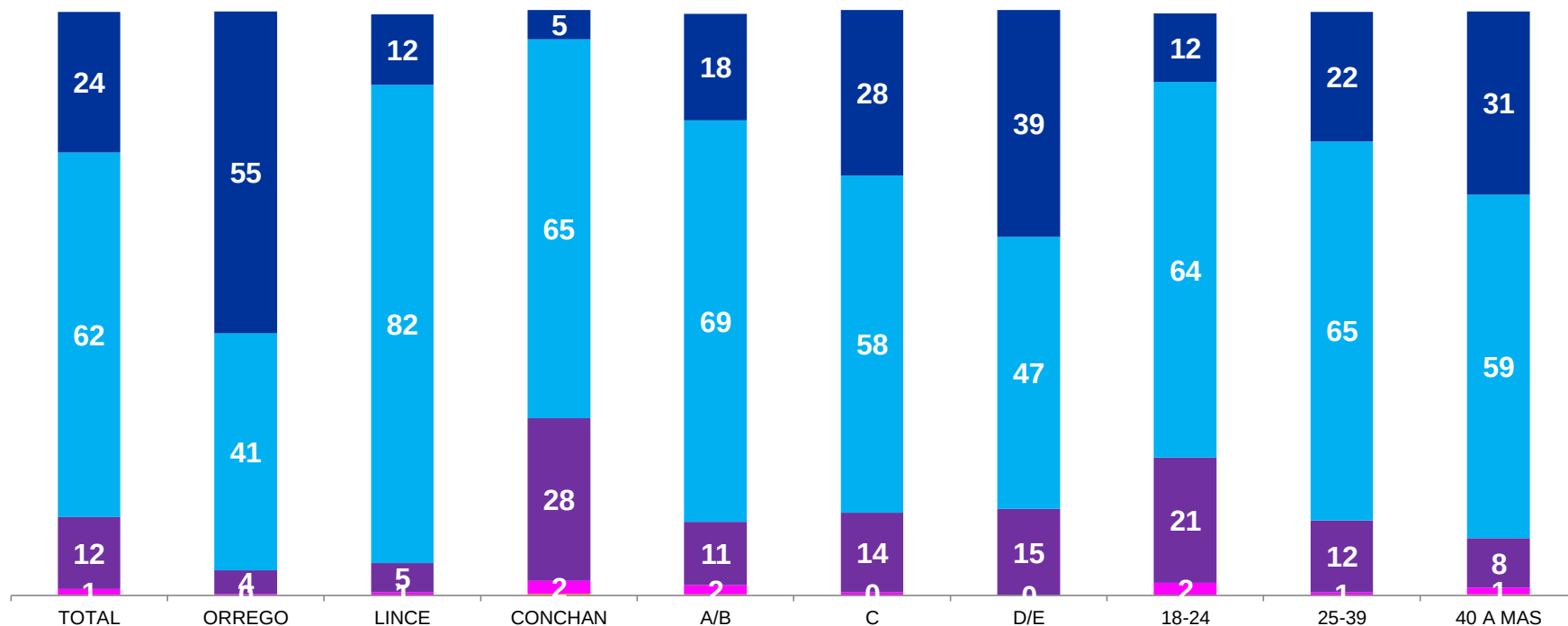
60% - 79%

Calificación mediana

0% - 59%

Calificación baja

¿Cómo calificaría el orden y limpieza de este Centro de Emisión de Licencias de Conducir?

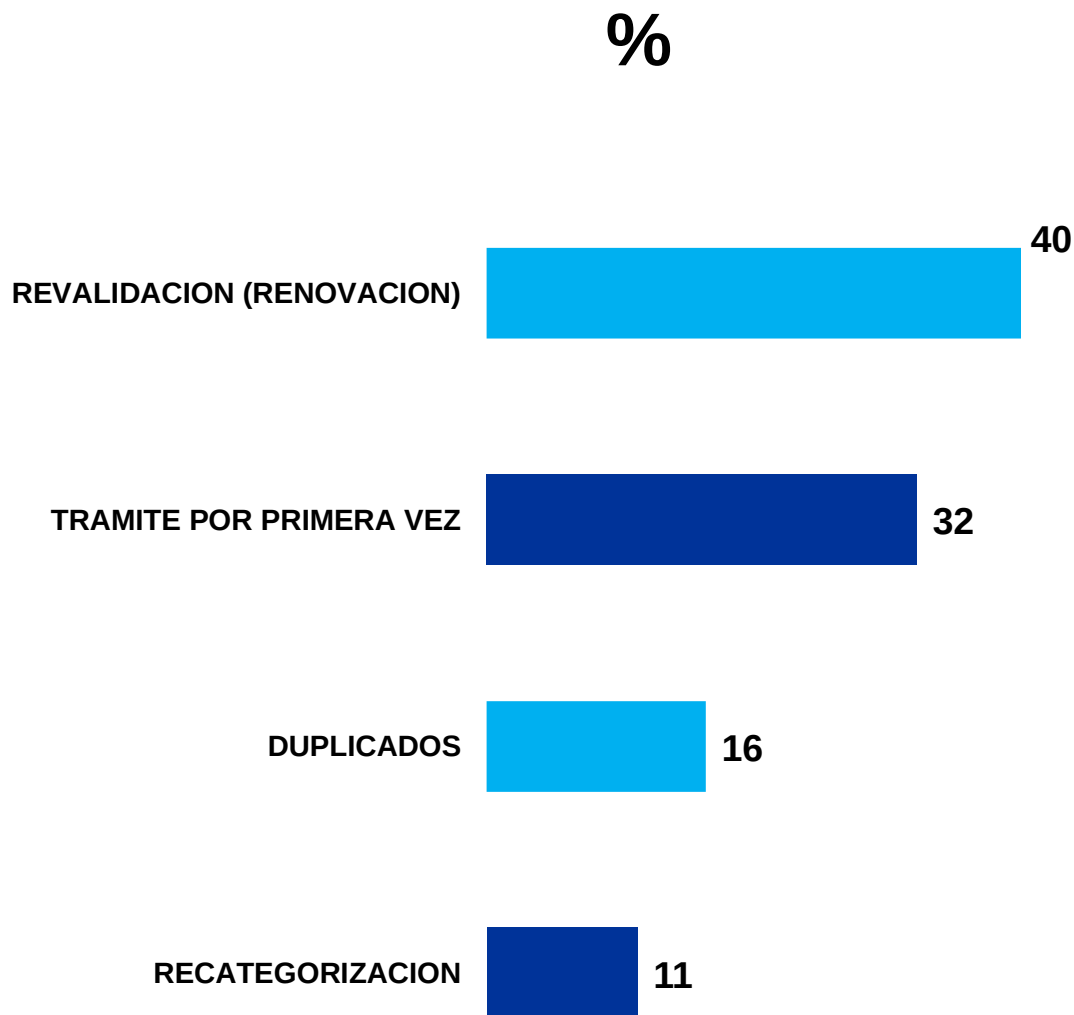


TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

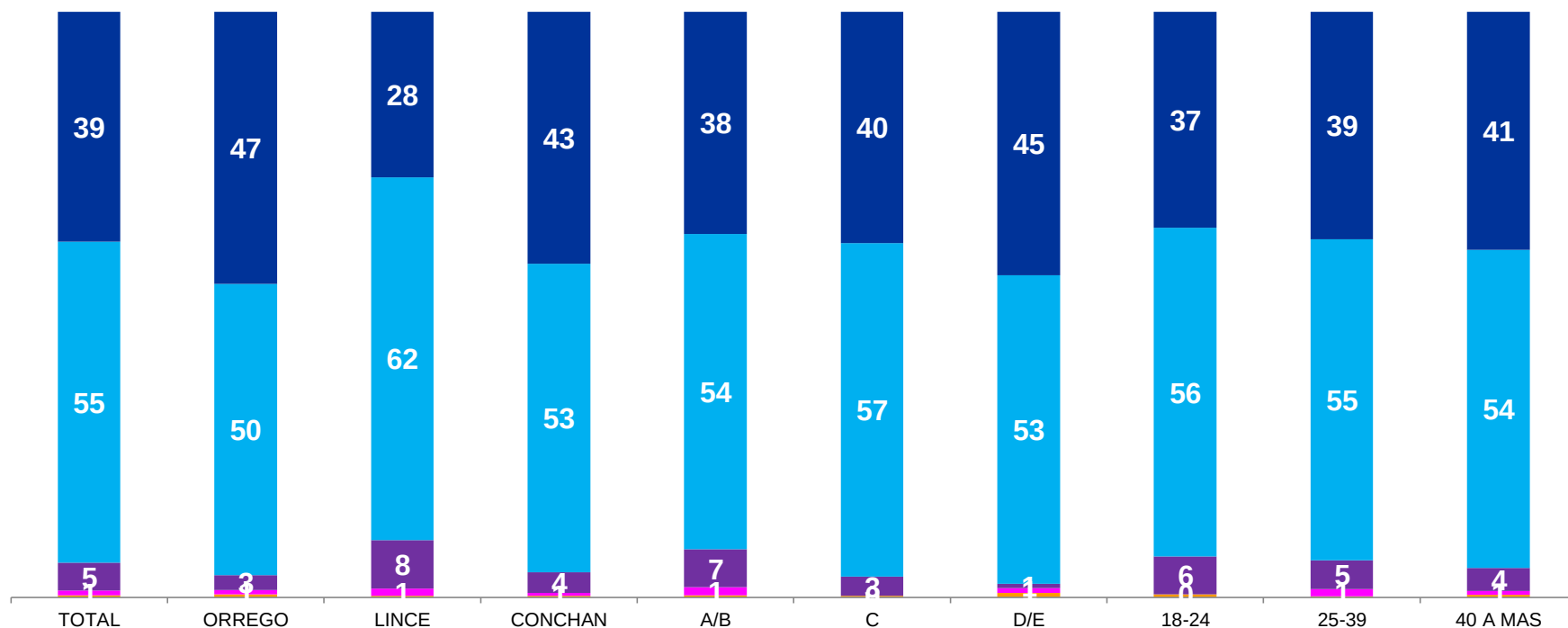
¿Podría decirme el tipo de trámite solicitado? (Total)



II. Evaluación del servicio de orientación / anfitriónaje

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Amabilidad y Trato -

%



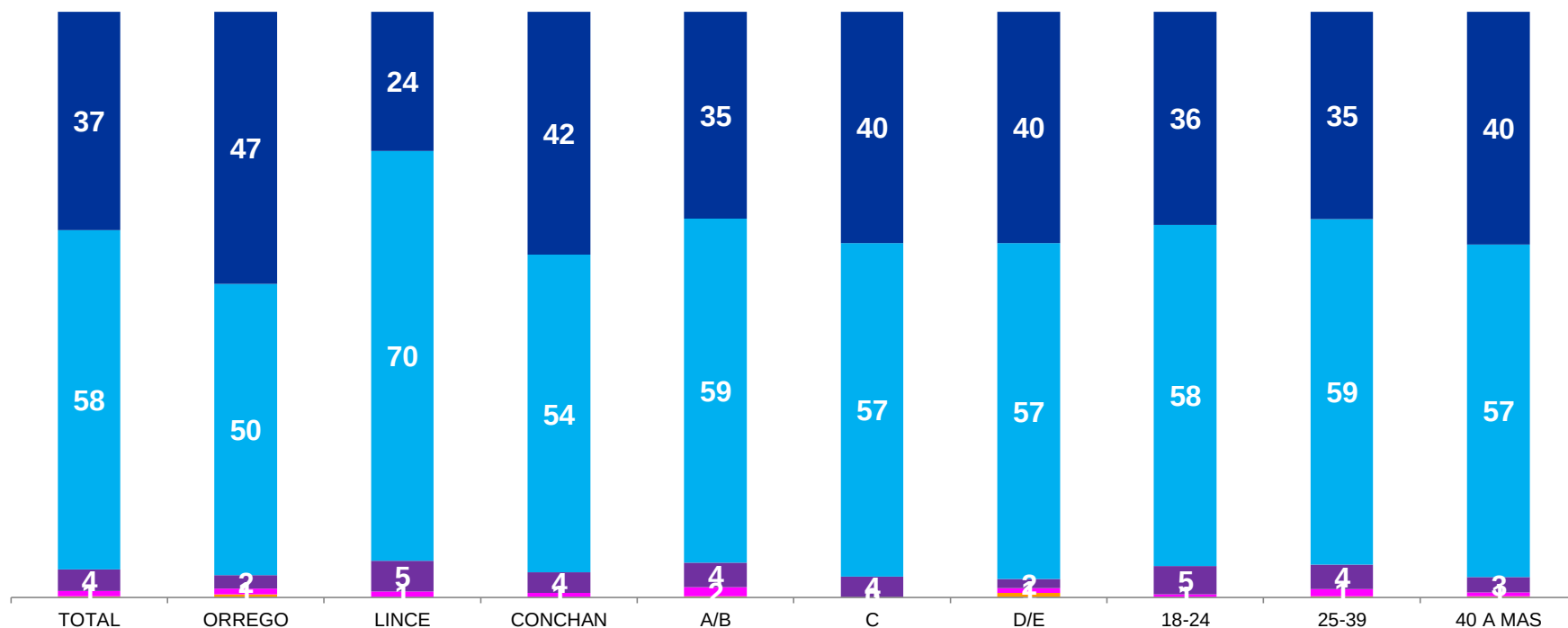
TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Disposición para atender al usuario -

%



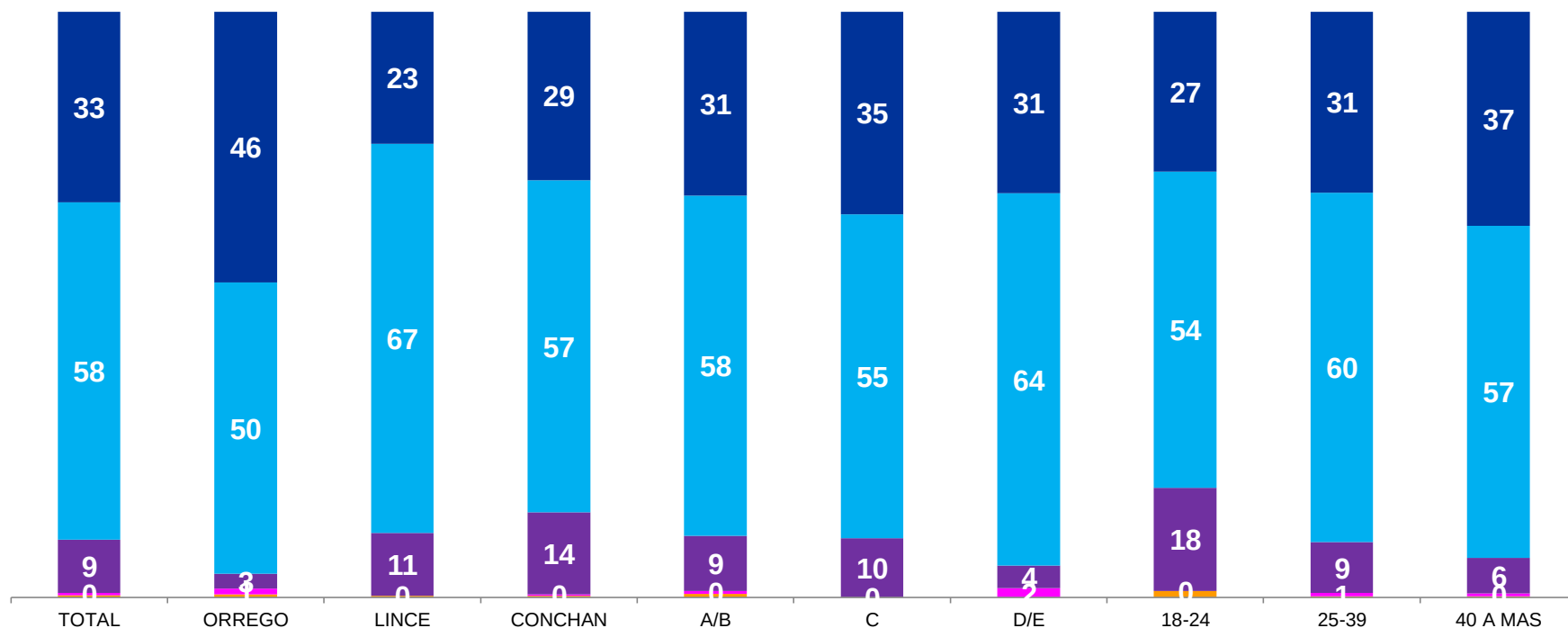
TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Tiempo de espera para ser atendido -

%



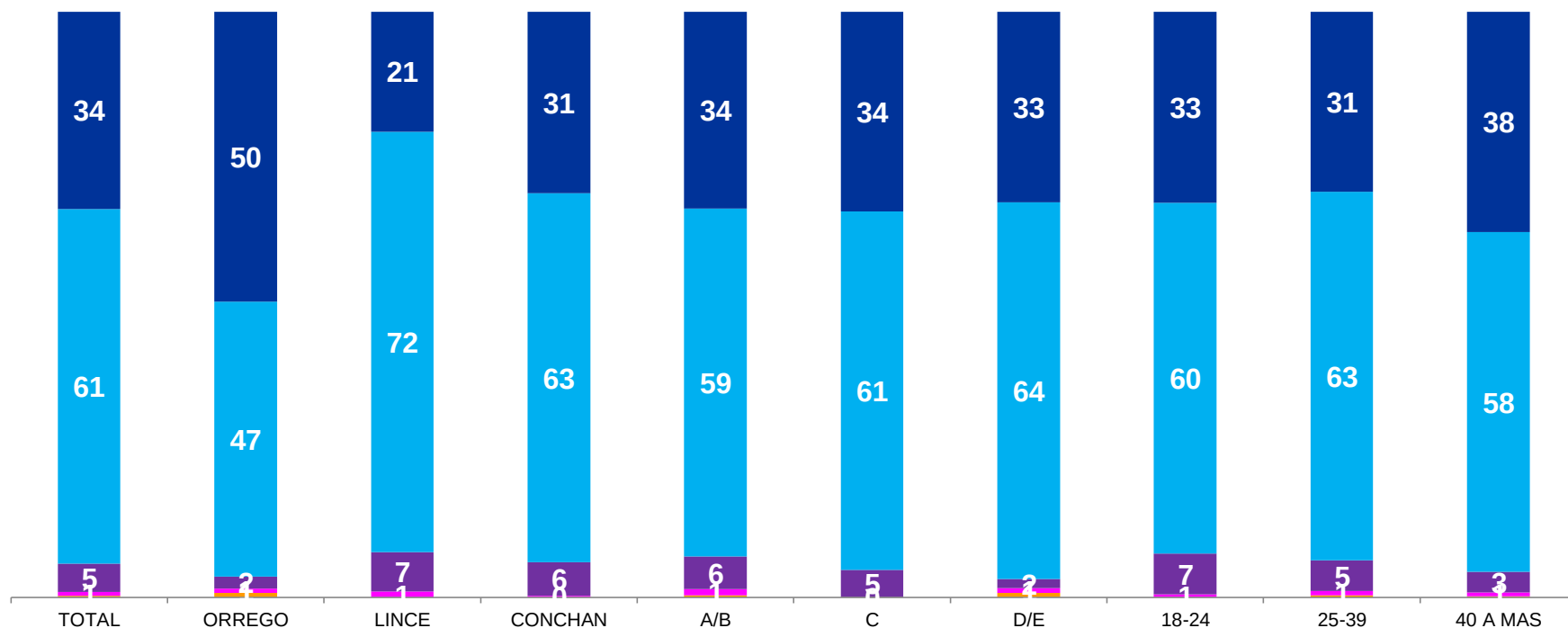
TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Concentración en la atención -

%



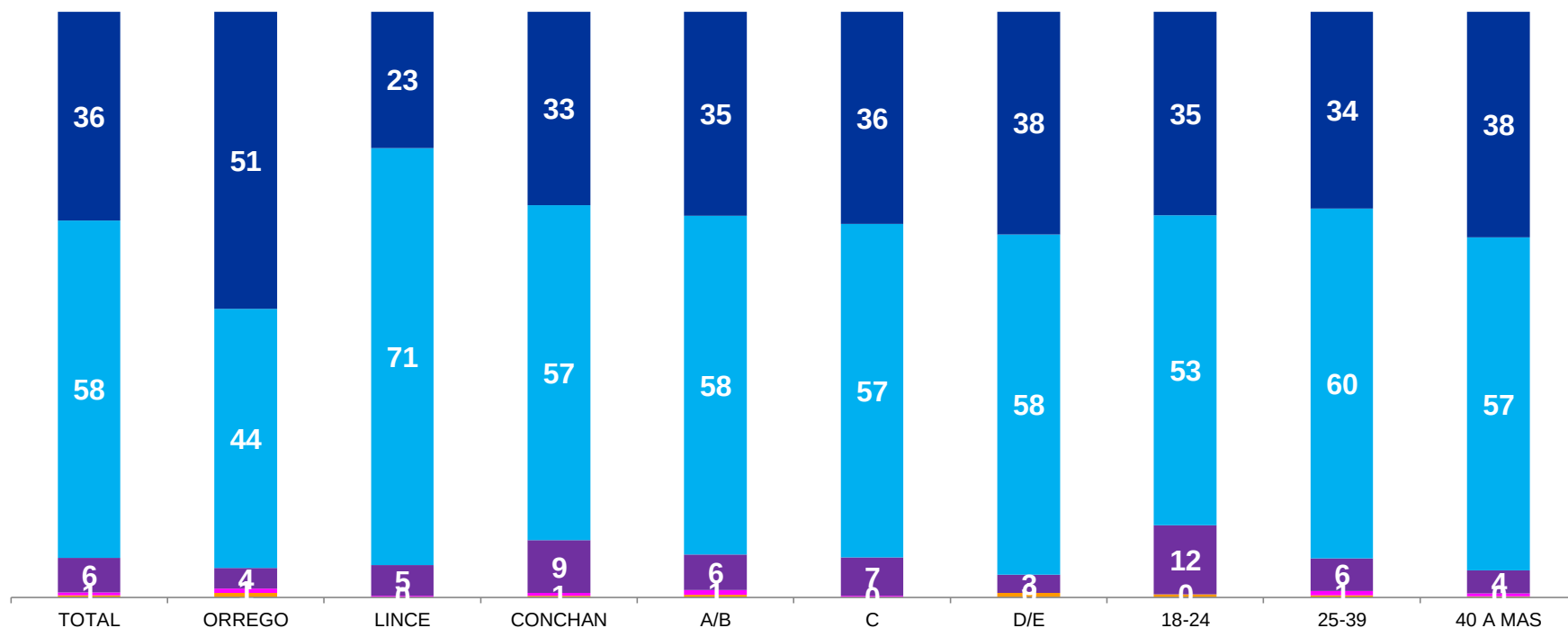
TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Rapidez durante la atención -

%



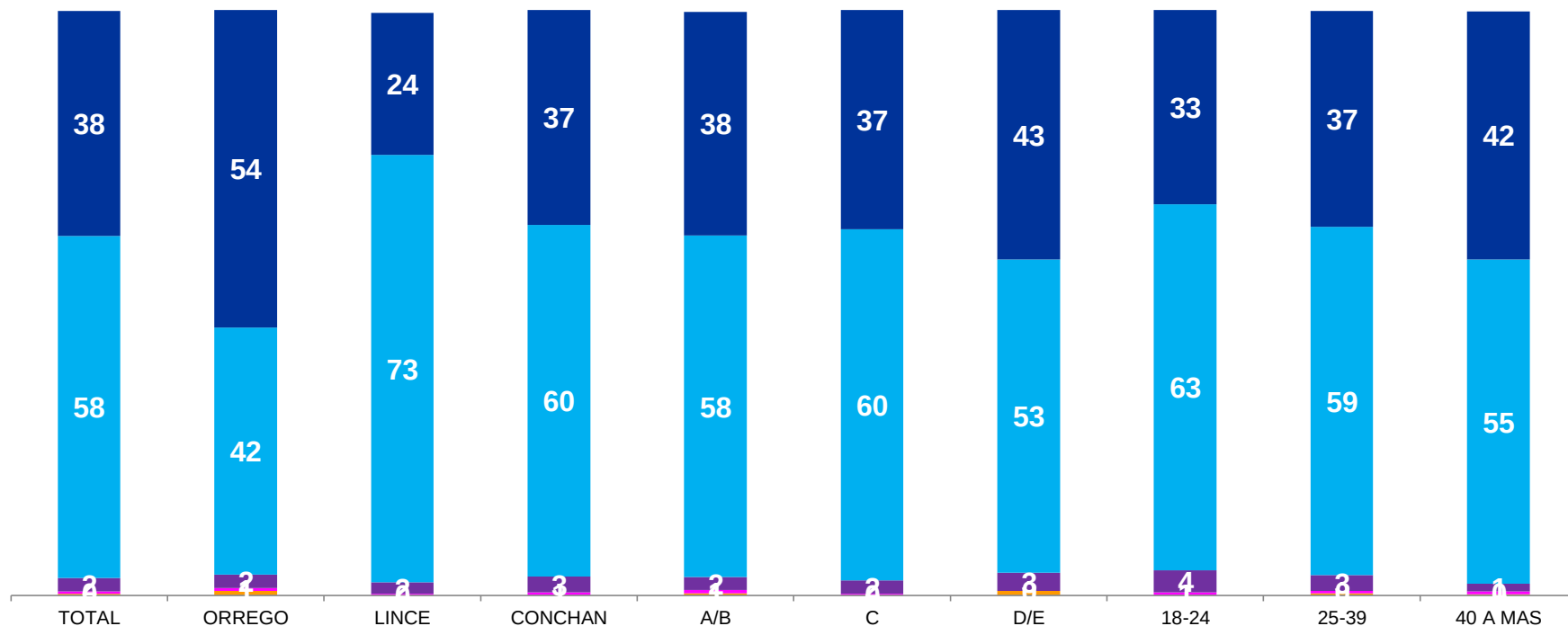
TTB: Bueno + Muy bueno

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Conocimiento mostrado -

%



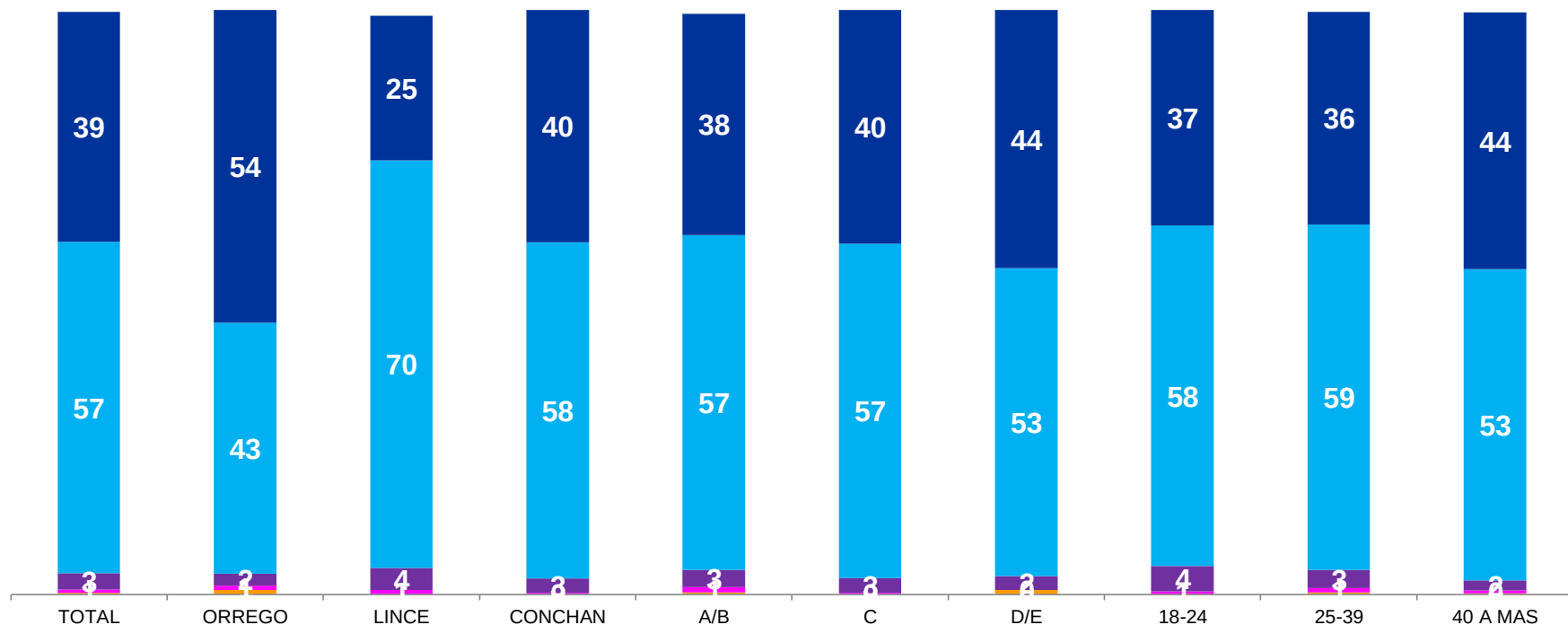
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Claridad de las respuestas -

%



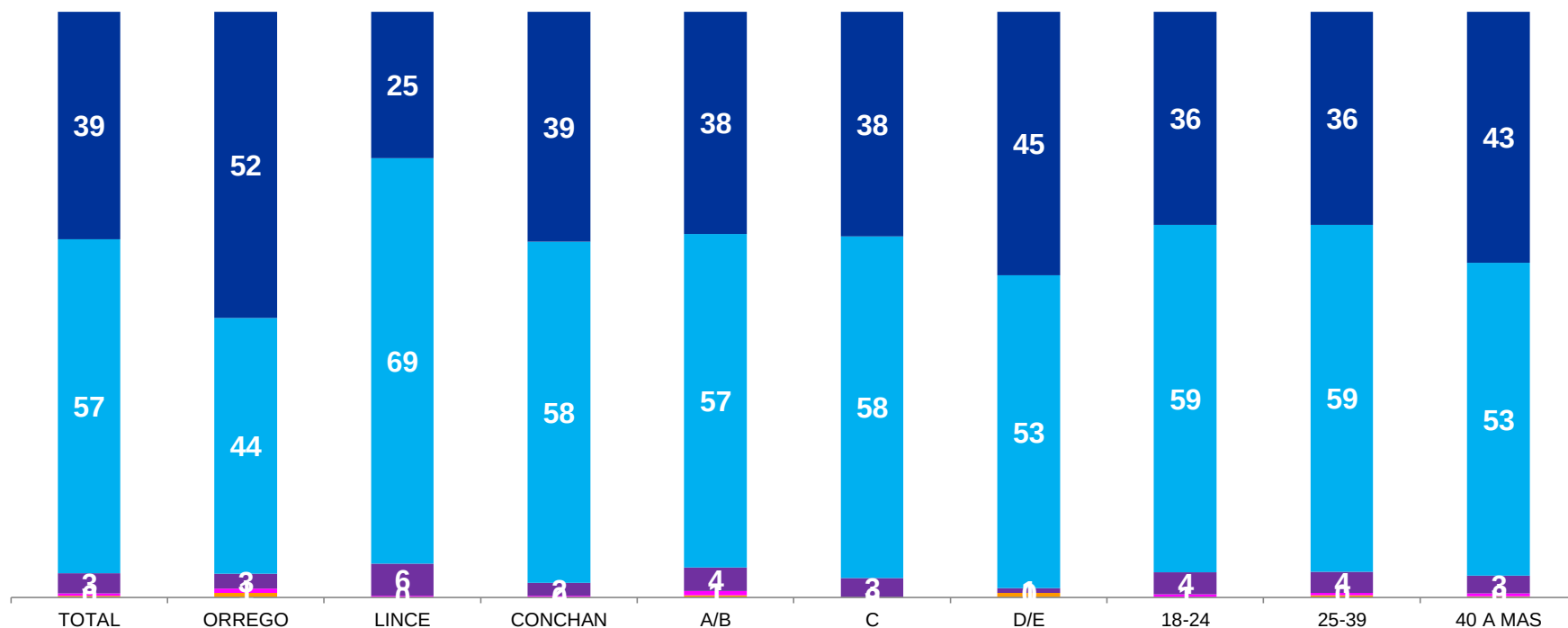
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

Calificación del servicio brindado por el Orientador / Anfitrión en el aspecto - Calidad de la orientación brindada -

%



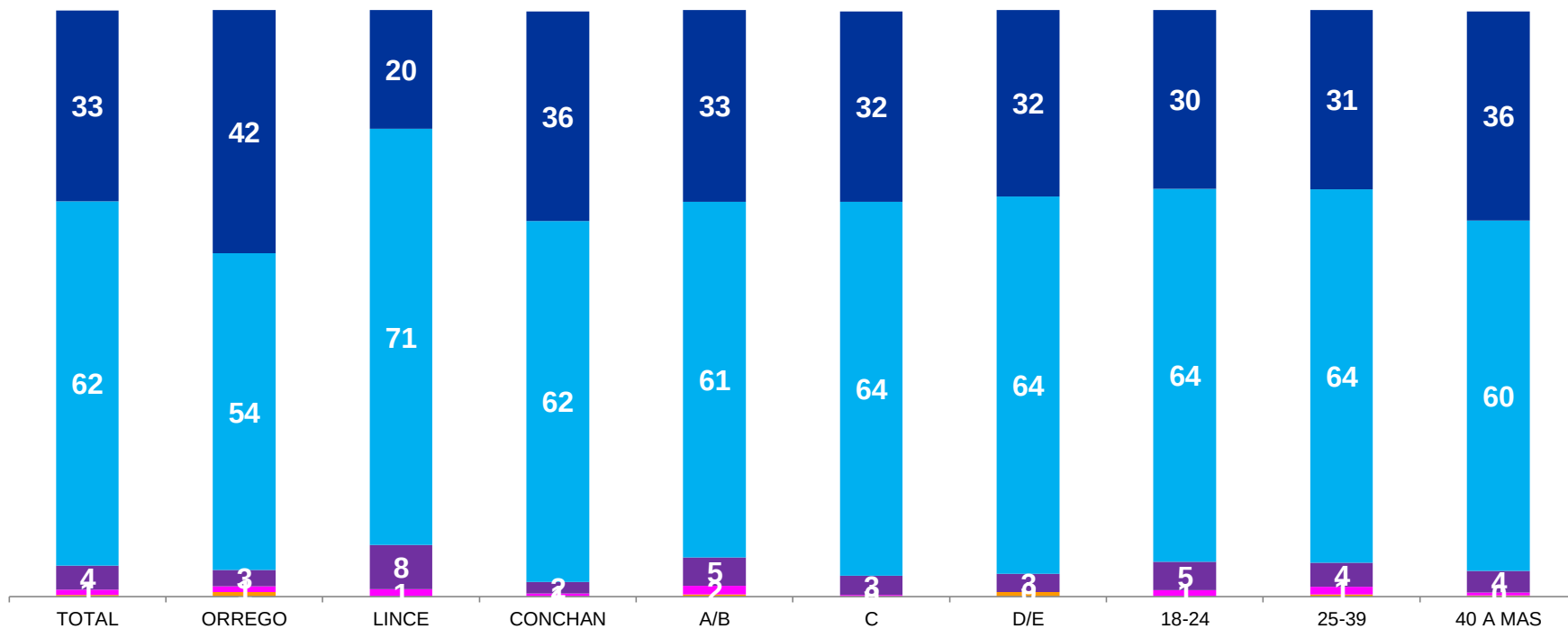
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

¿Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado por el Orientador / Anfitrión?

%



TTB: Satisfechos + Muy satisfechos

80% - 100% *Satisfacción alta*

60% - 79% *Satisfacción mediana*

0% - 59% *Satisfacción baja*

1 - NADA SATISFECHO

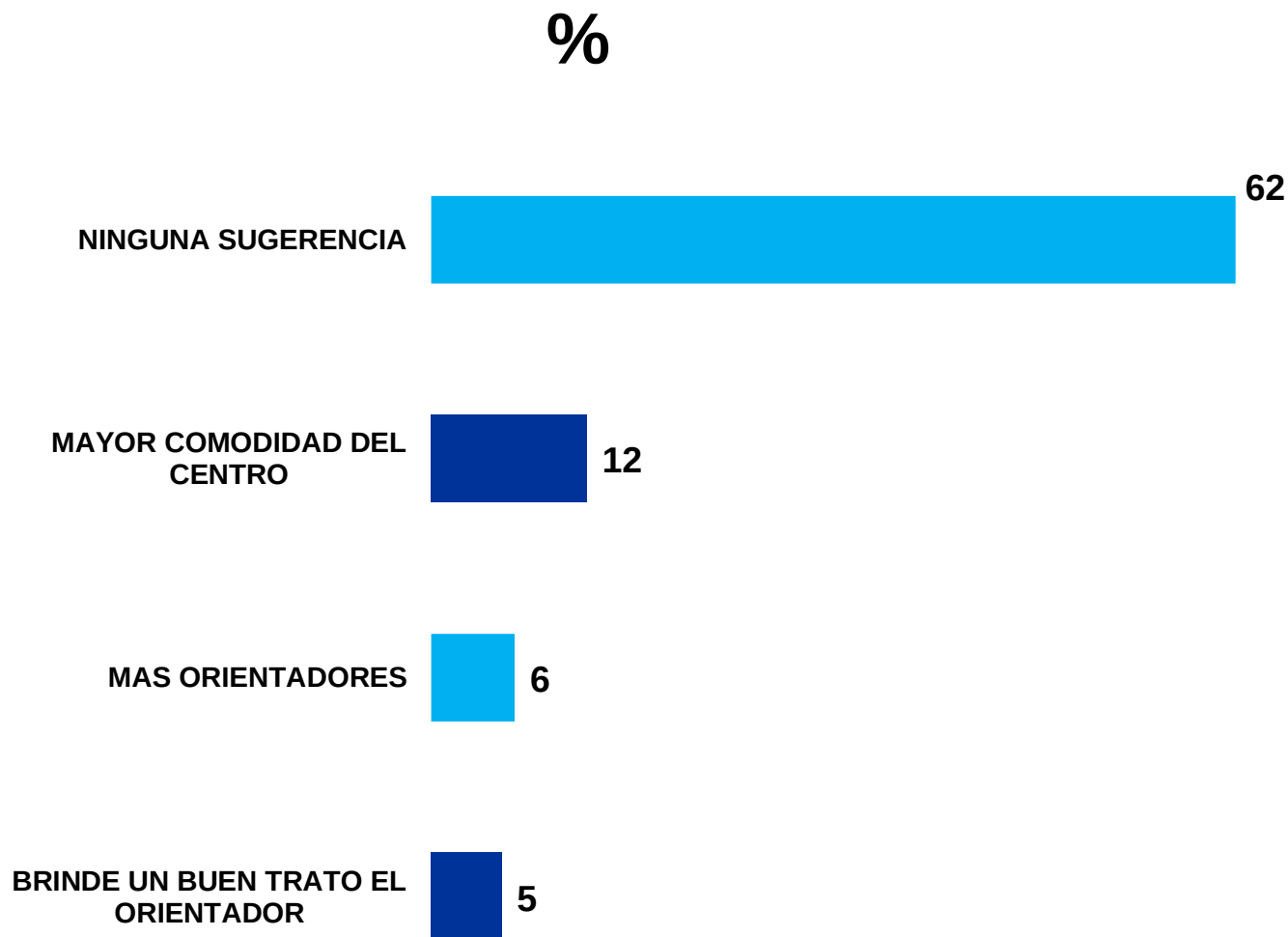
3 - MAS O MENOS SATISFECHO

5 - MUY SATISFECHO

2 - POCO SATISFECHO

4 - SATISFECHO

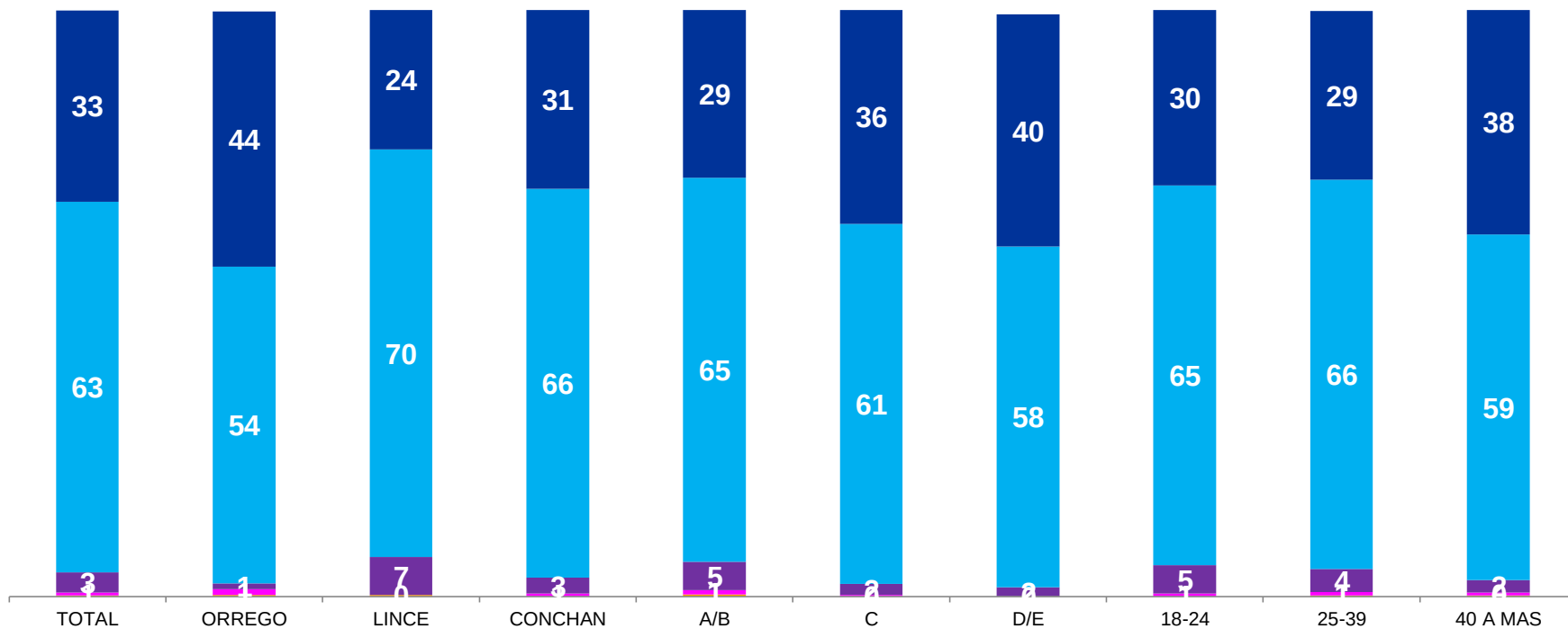
¿Qué sugerencias haría al responsable de este Centro de Emisión de Licencias de Conducir para mejorar el servicio de Orientación / Anfitriónaje? (Total)



III. Evaluación del servicio en ventanilla

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Amabilidad y trato -

%



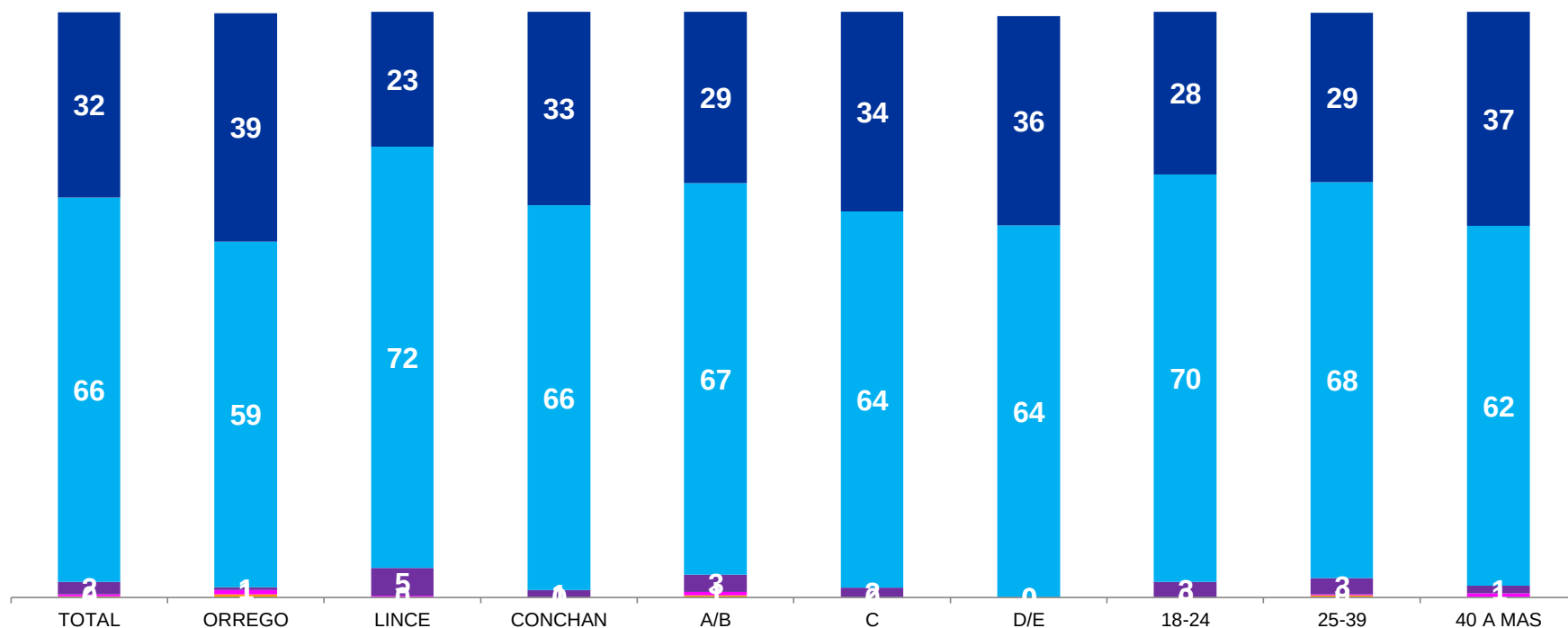
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Disposición para atender al usuario -

%



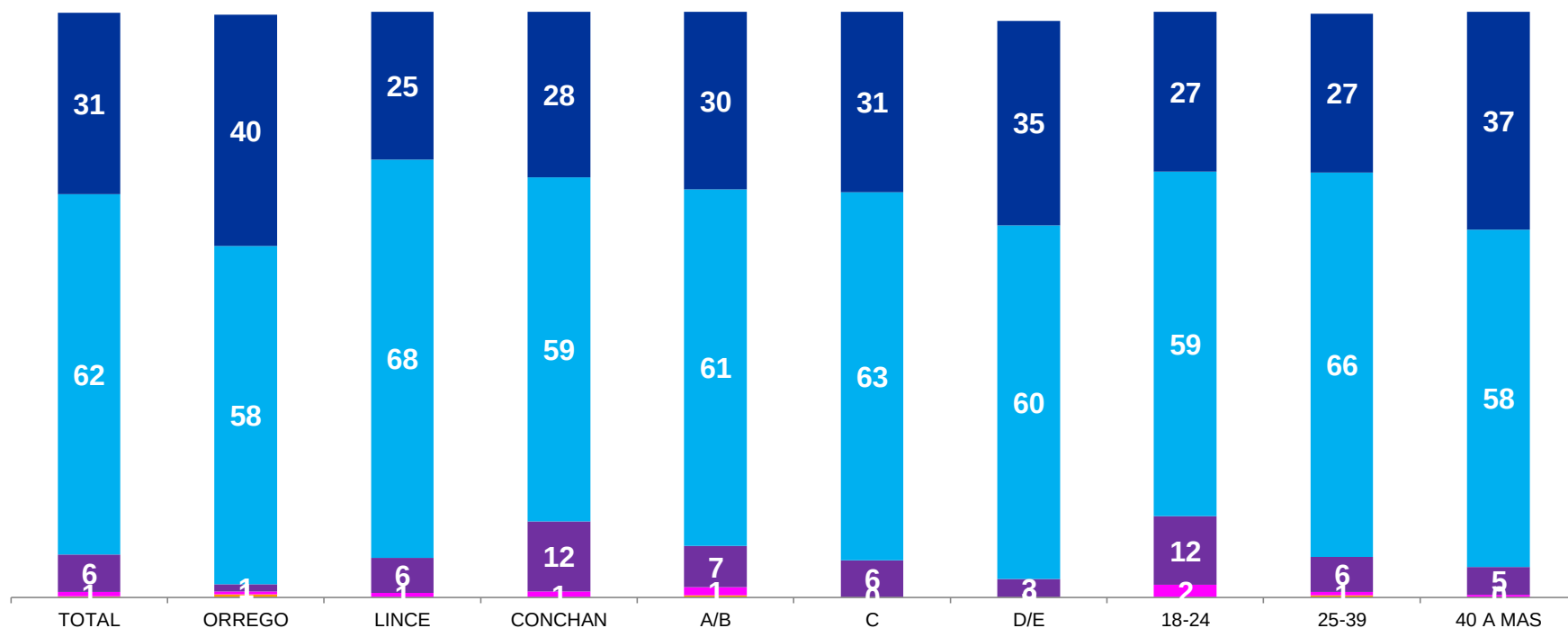
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Tiempo de espera para ser atendido -

%



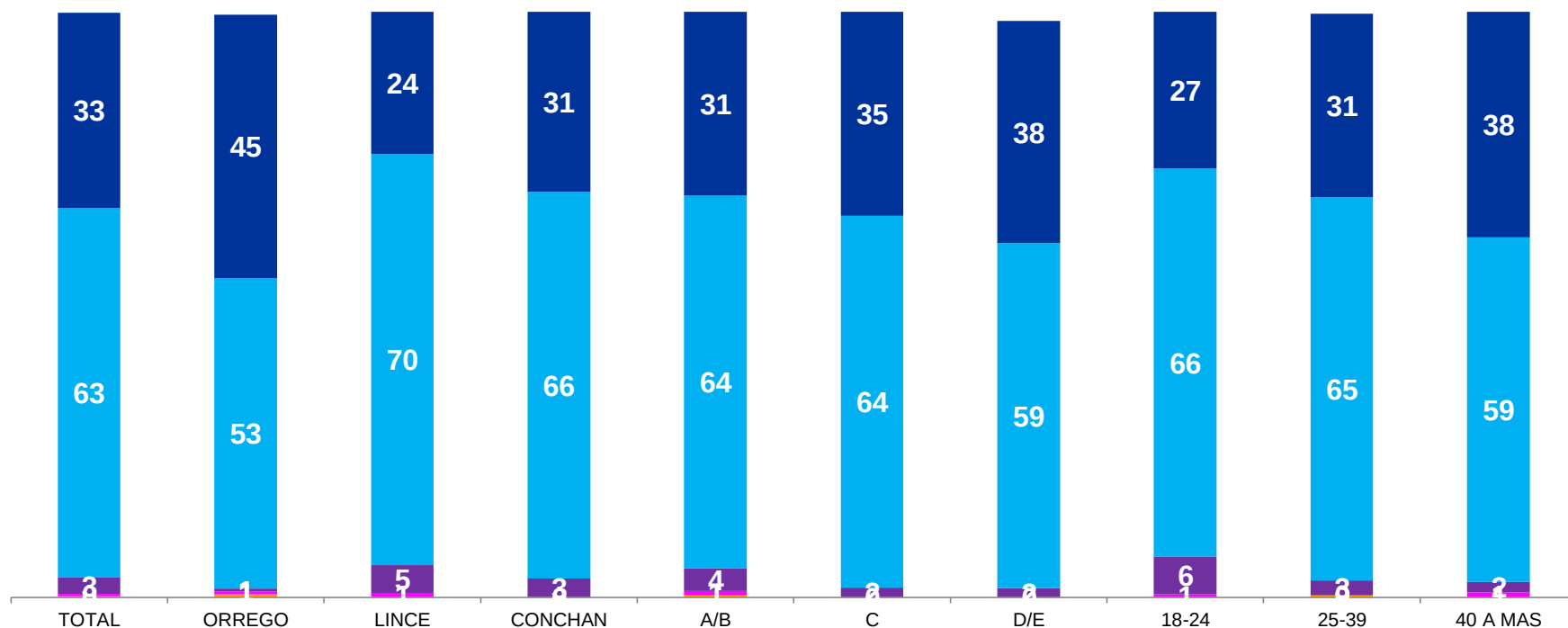
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Concentración en la atención -

%



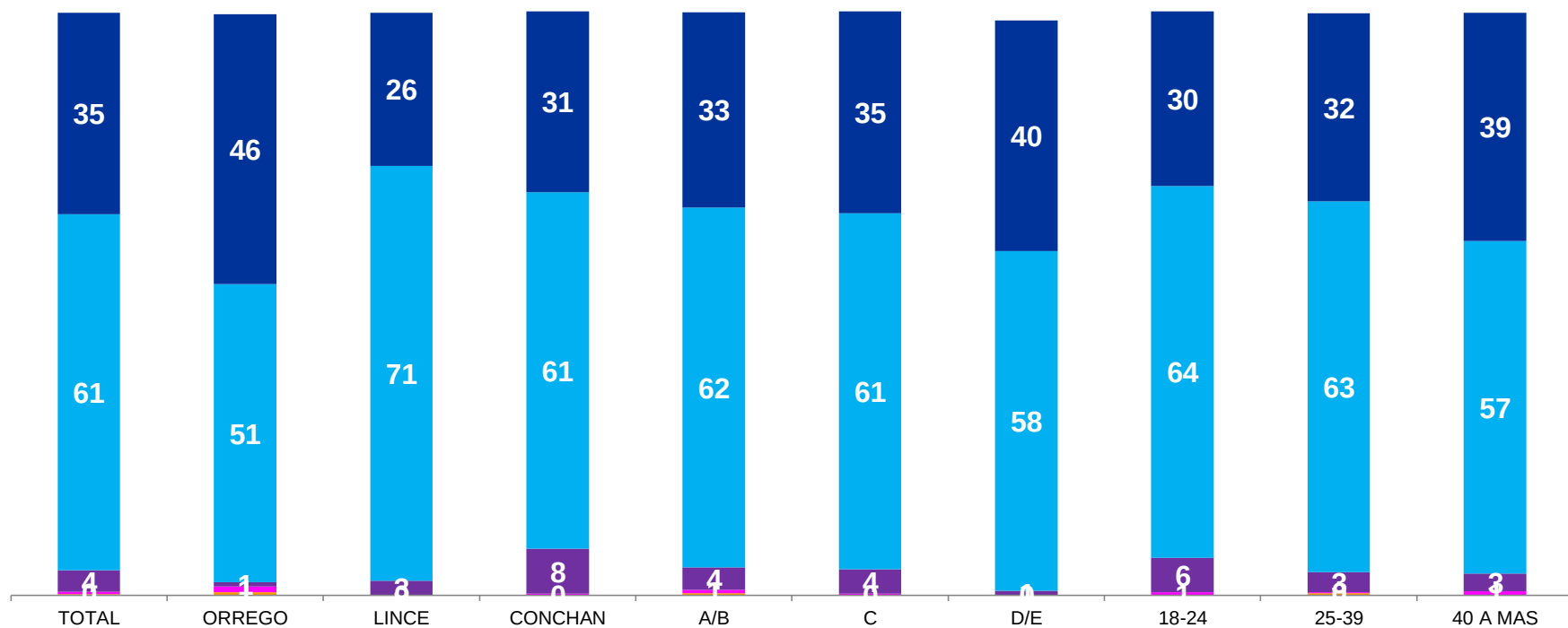
TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Rapidez durante la atención -

%



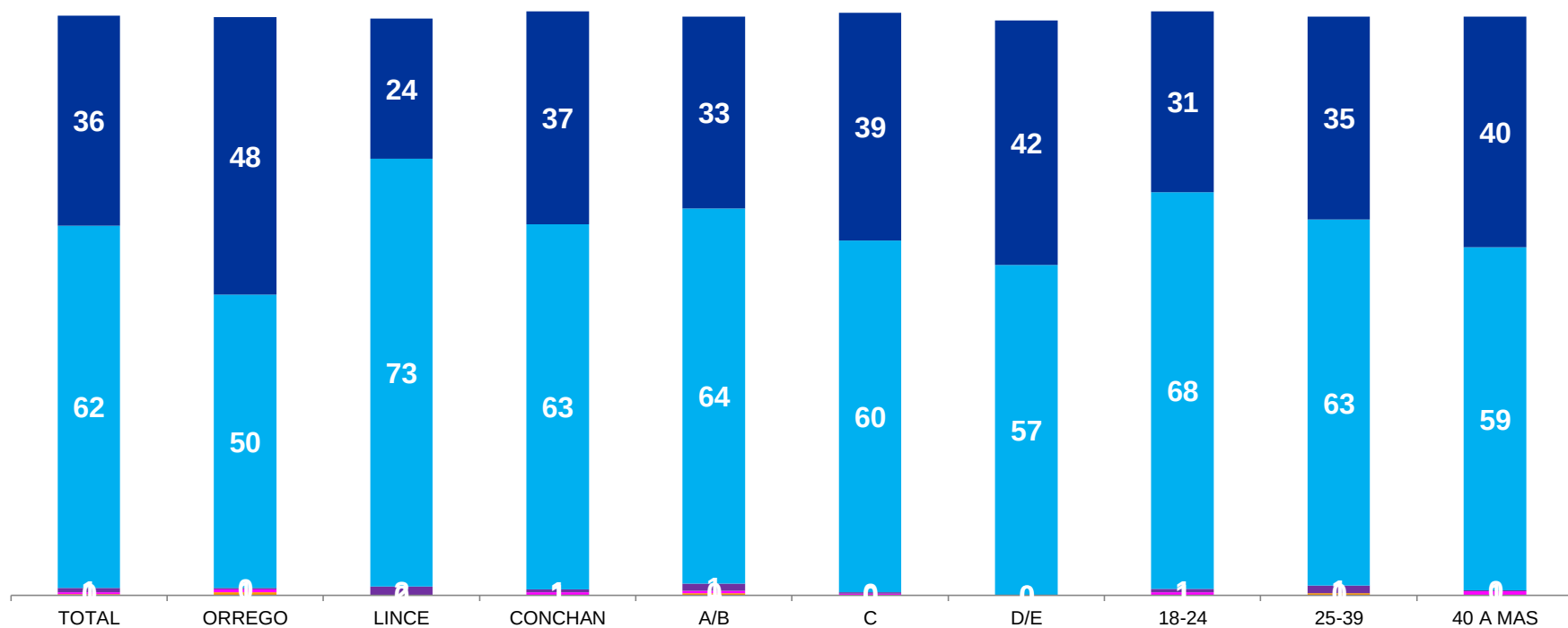
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Conocimiento mostrado -

%



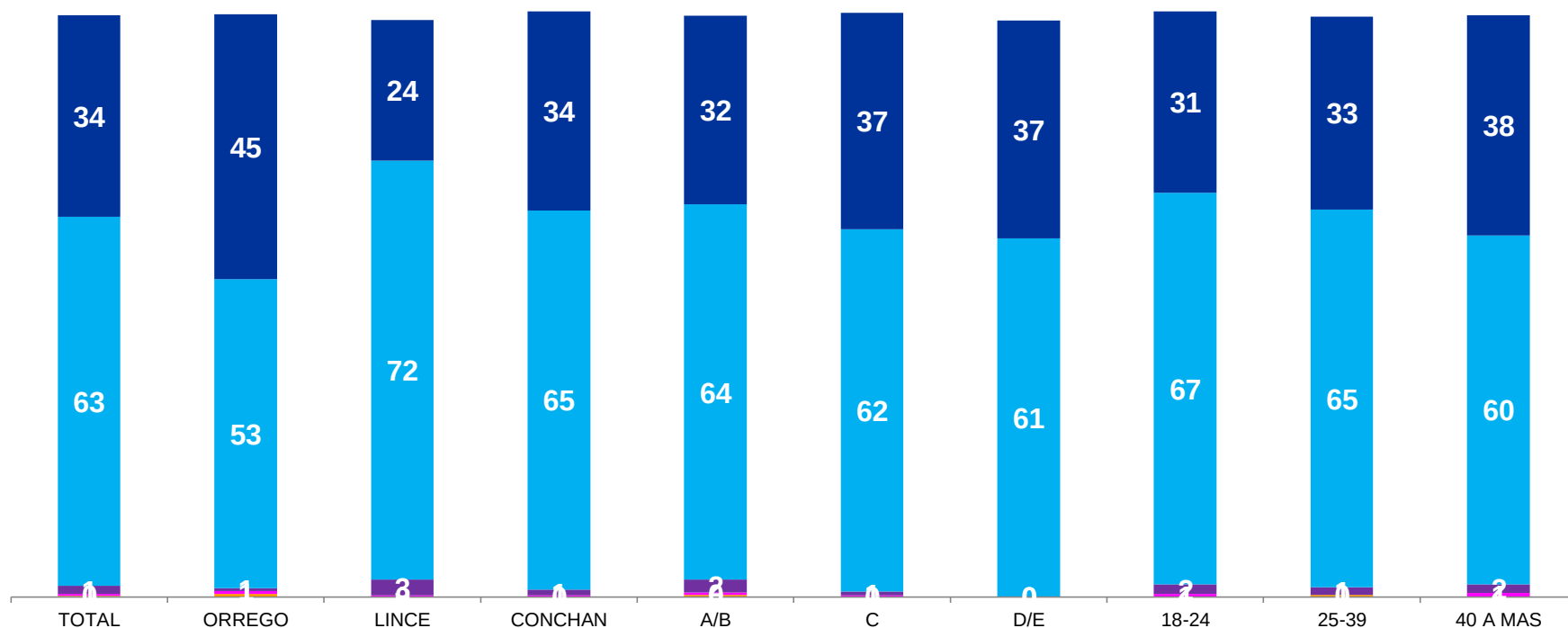
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Claridad de las respuestas -

%



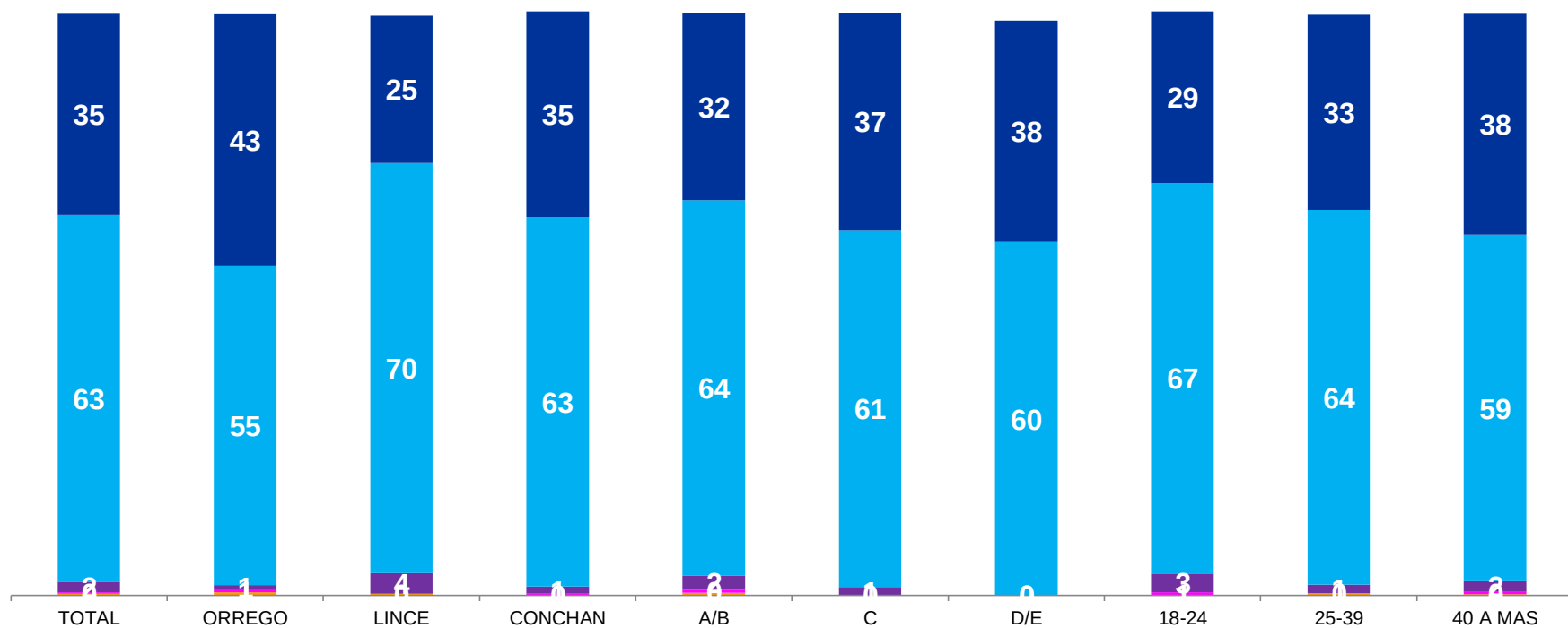
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en Ventanilla en el aspecto - Calidad de la orientación brindada -

%



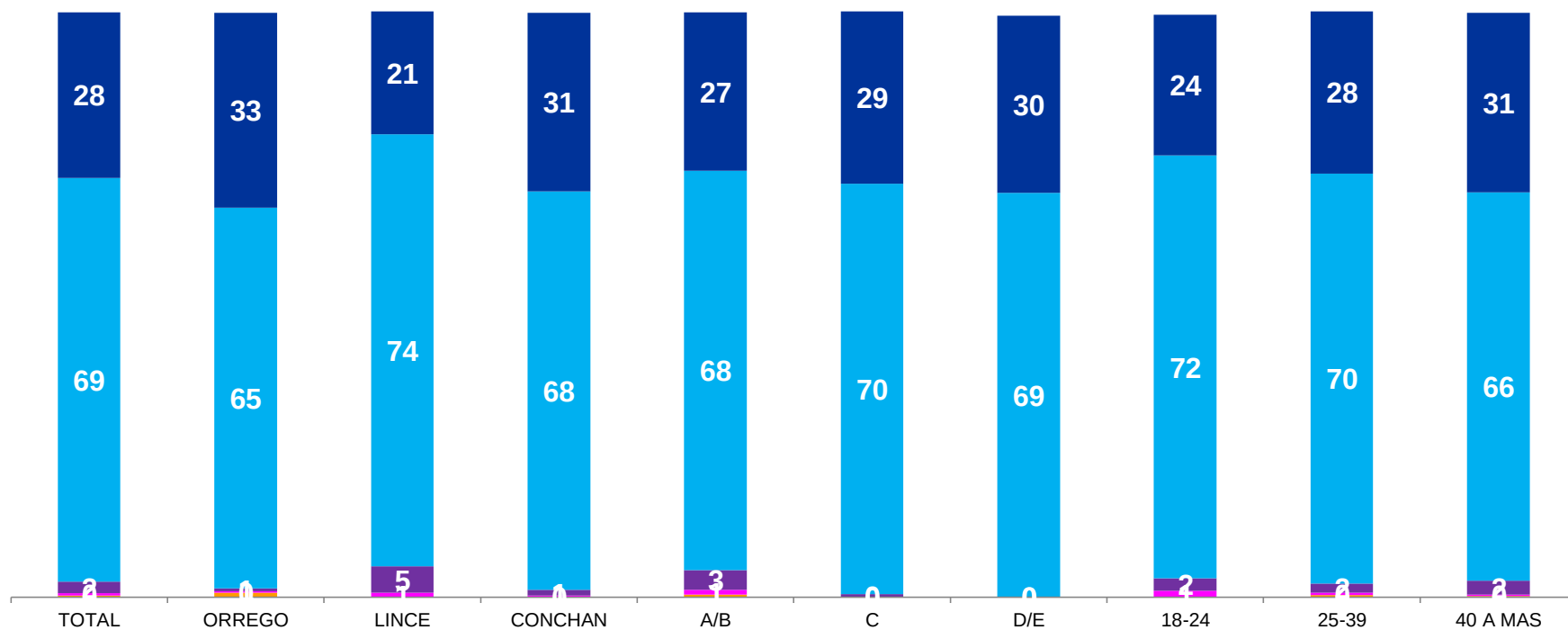
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

¿Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado por el personal de Ventanilla?

%



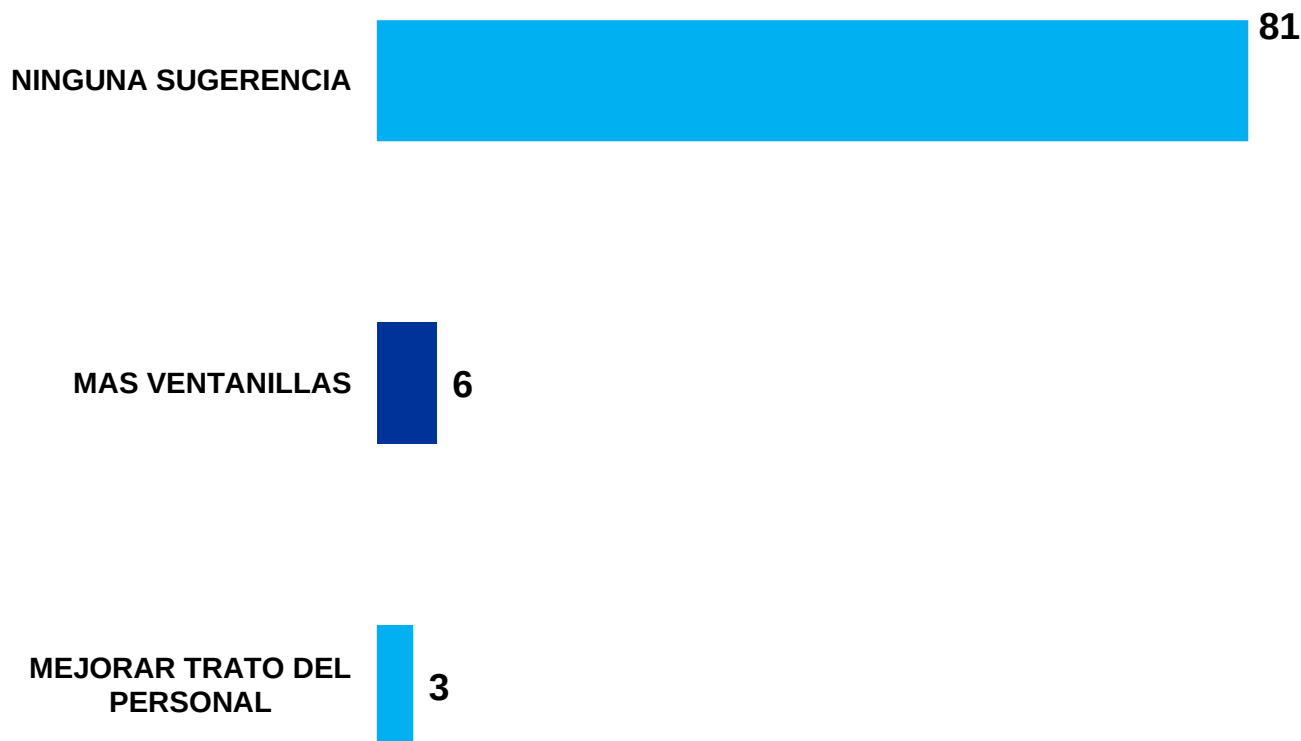
TTB: Satisfechos + Muy satisfechos

80% - 100% *Satisfacción alta*
60% - 79% *Satisfacción mediana*
0% - 59% *Satisfacción baja*

- 1 - NADA SATISFECHO
- 2 - POCO SATISFECHO
- 3 - MAS O MENOS SATISFECHO
- 4 - SATISFECHO
- 5 - MUY SATISFECHO

¿Qué sugerencias haría al responsable de este Centro de Emisión de Licencias de Conducir para mejorar el servicio brindado por el personal de Ventanilla? (Total)

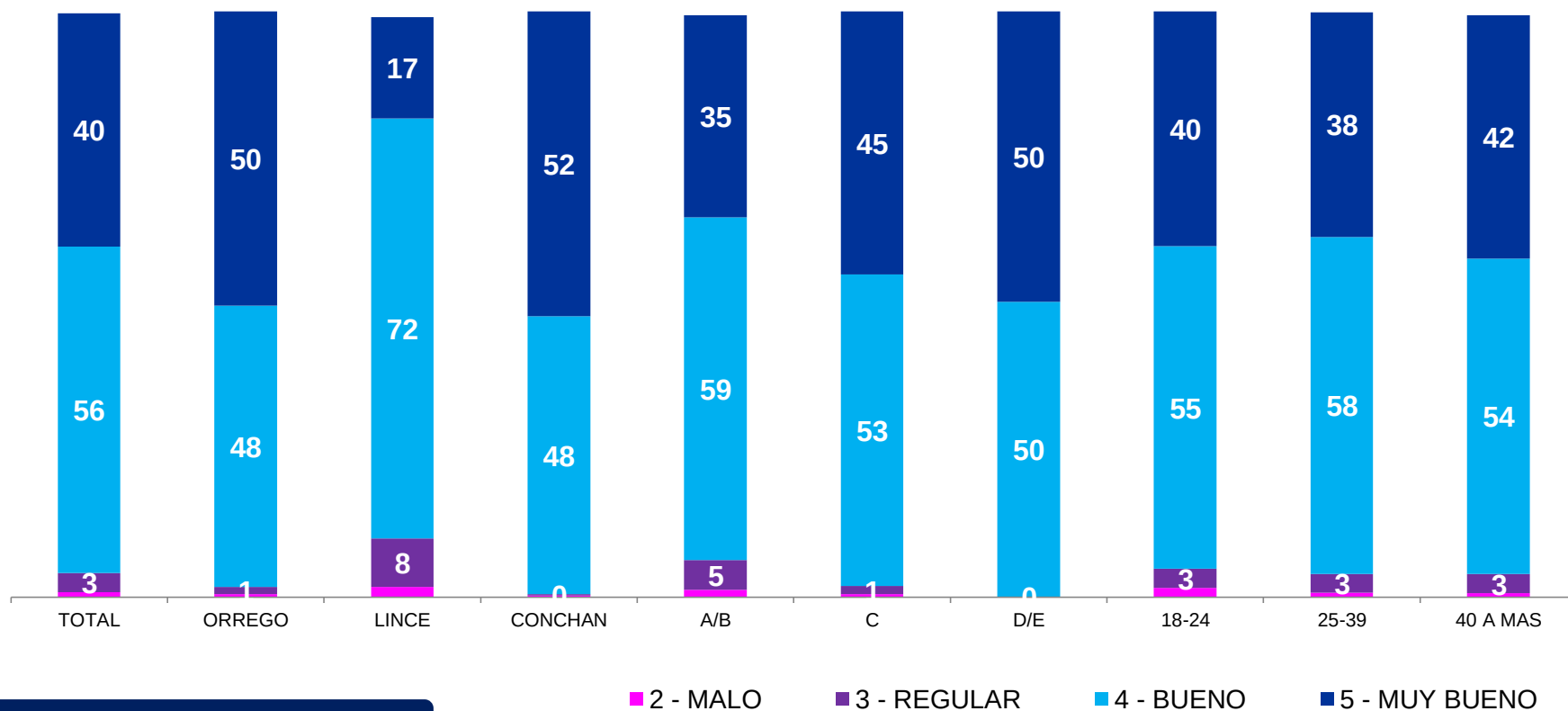
%



IV. Evaluación del servicio de entrega de la licencia de conducir

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Amabilidad y Trato -

%

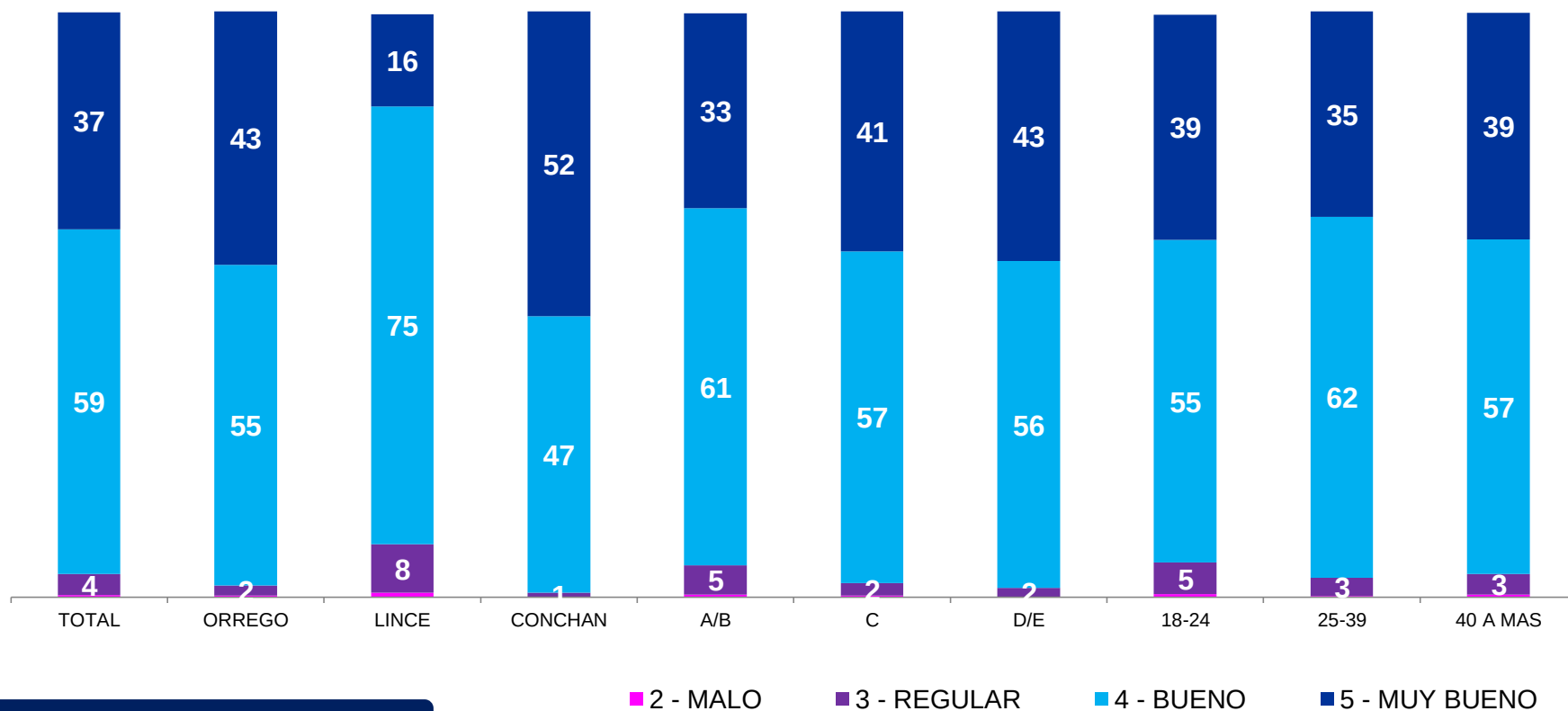


TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Disposición para atender al usuario -

%

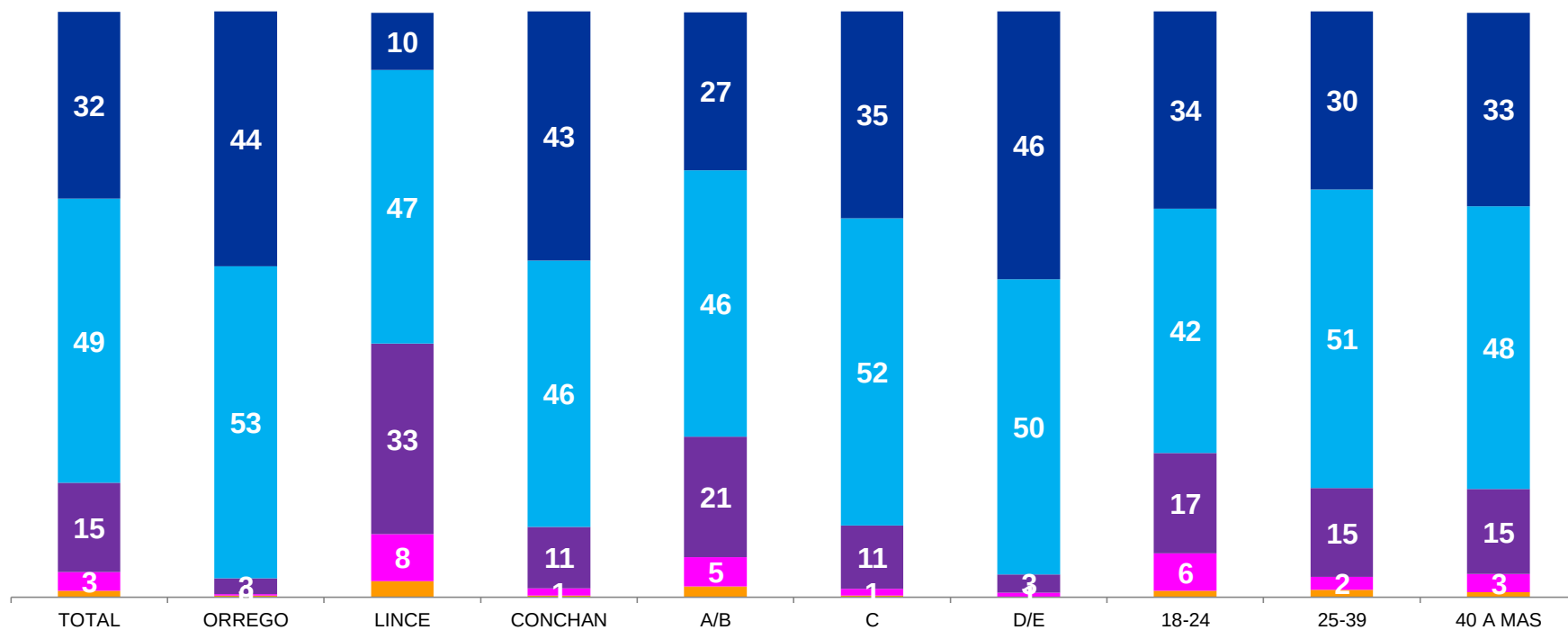


TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Tiempo de espera para ser atendido -

%



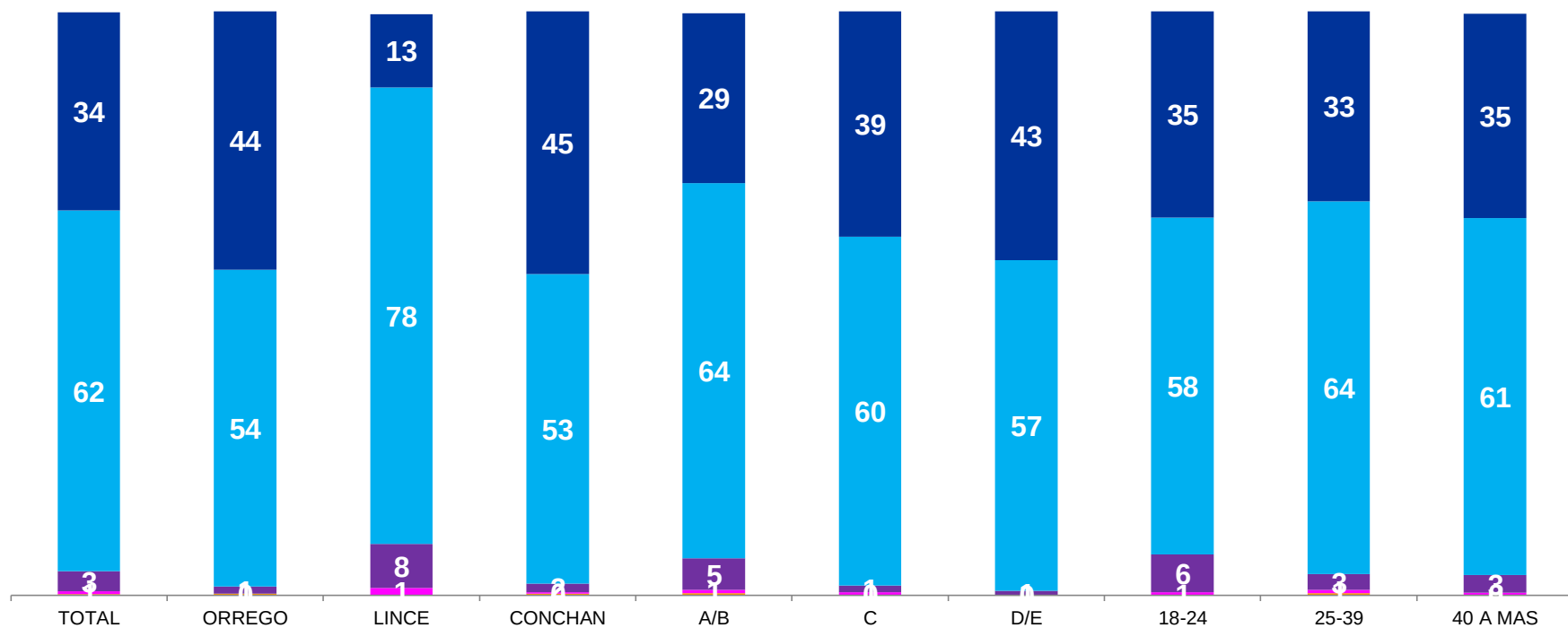
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Concentración en la atención -

%



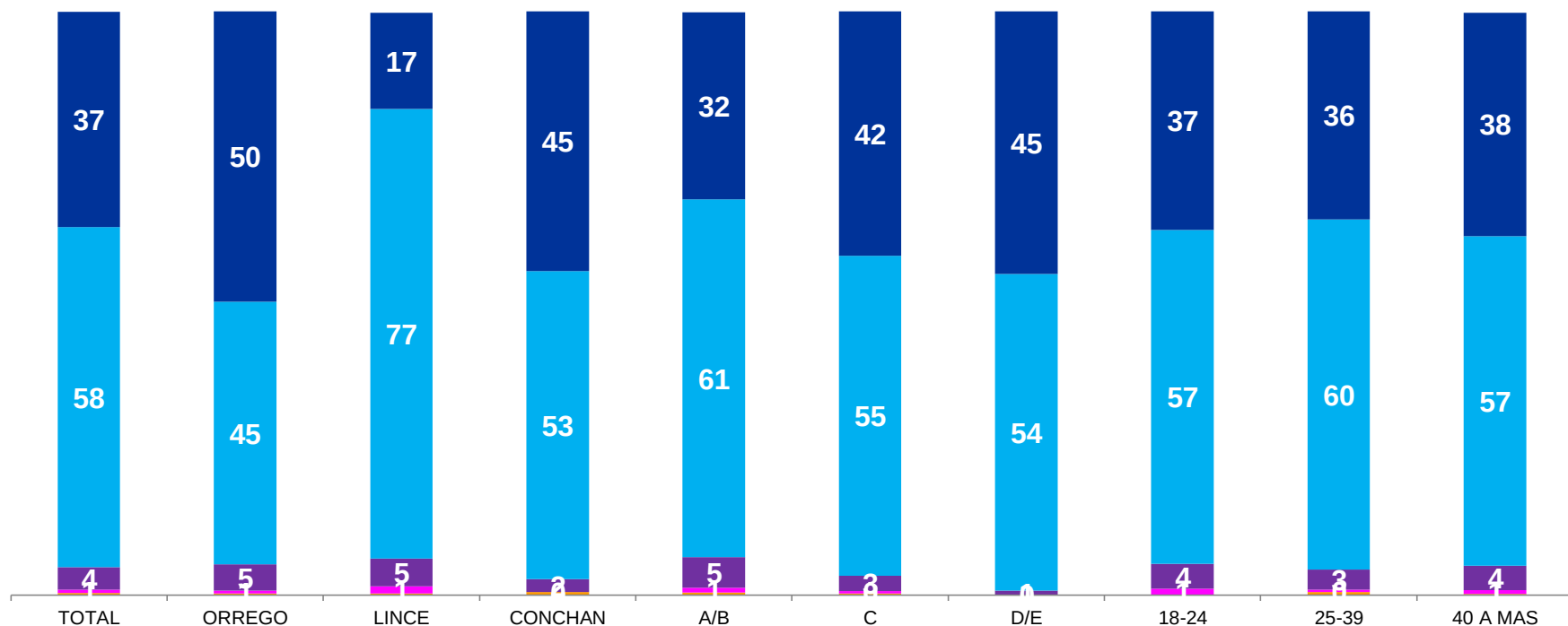
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Rapidez durante la atención -

%



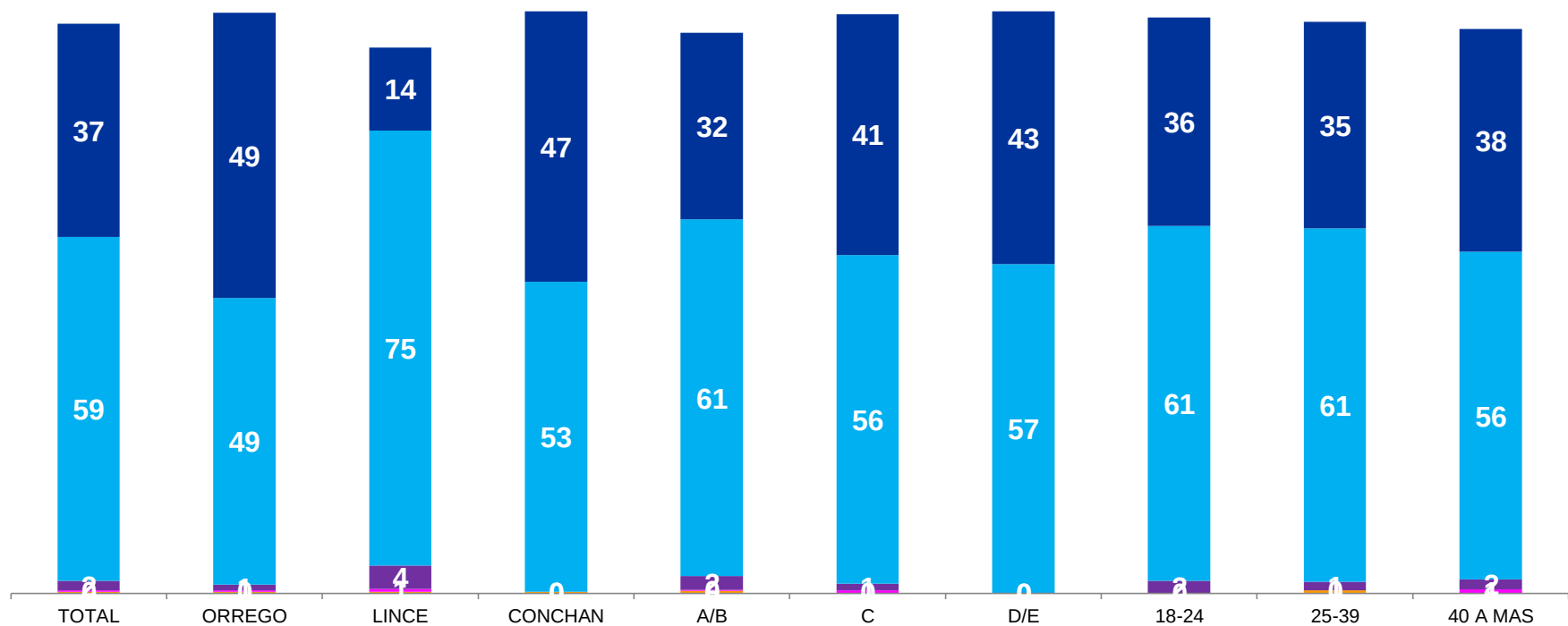
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Conocimiento mostrado -

%



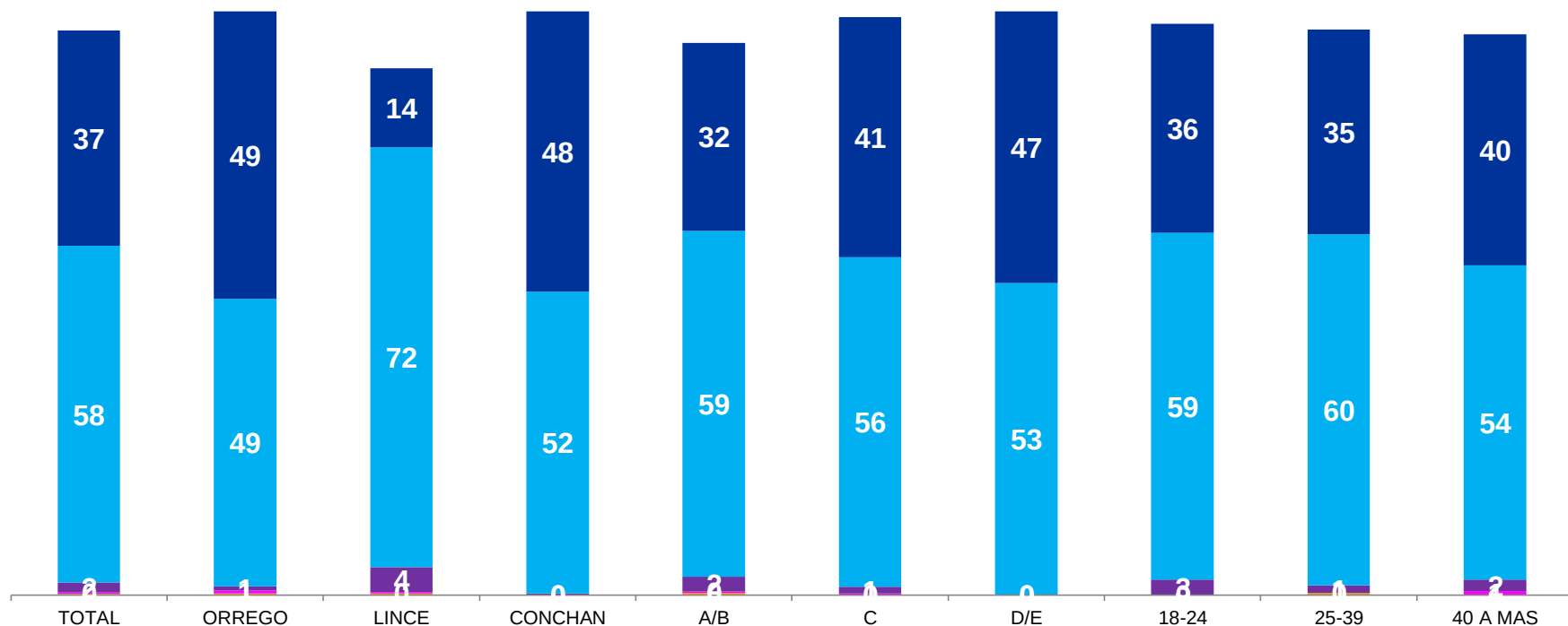
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Claridad de las respuestas -

%



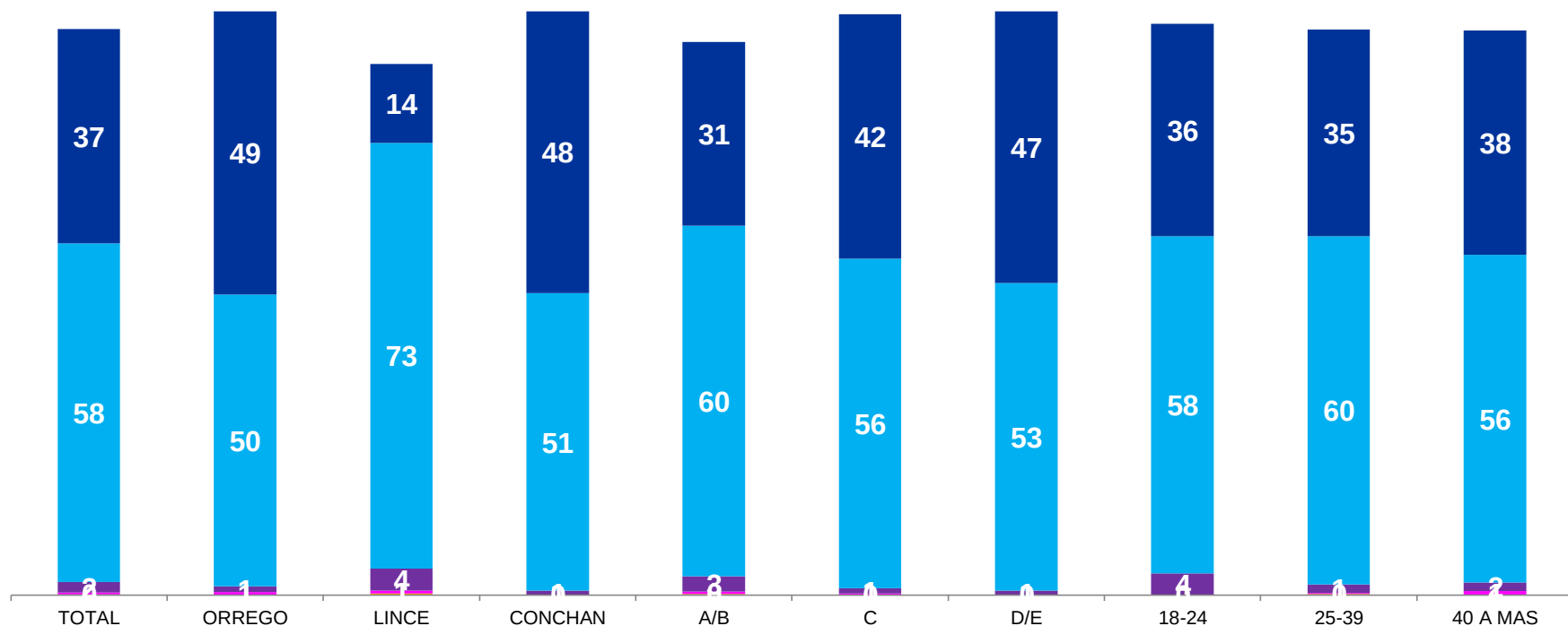
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

Calificación del servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir en el aspecto - Calidad de la orientación brindada -

%



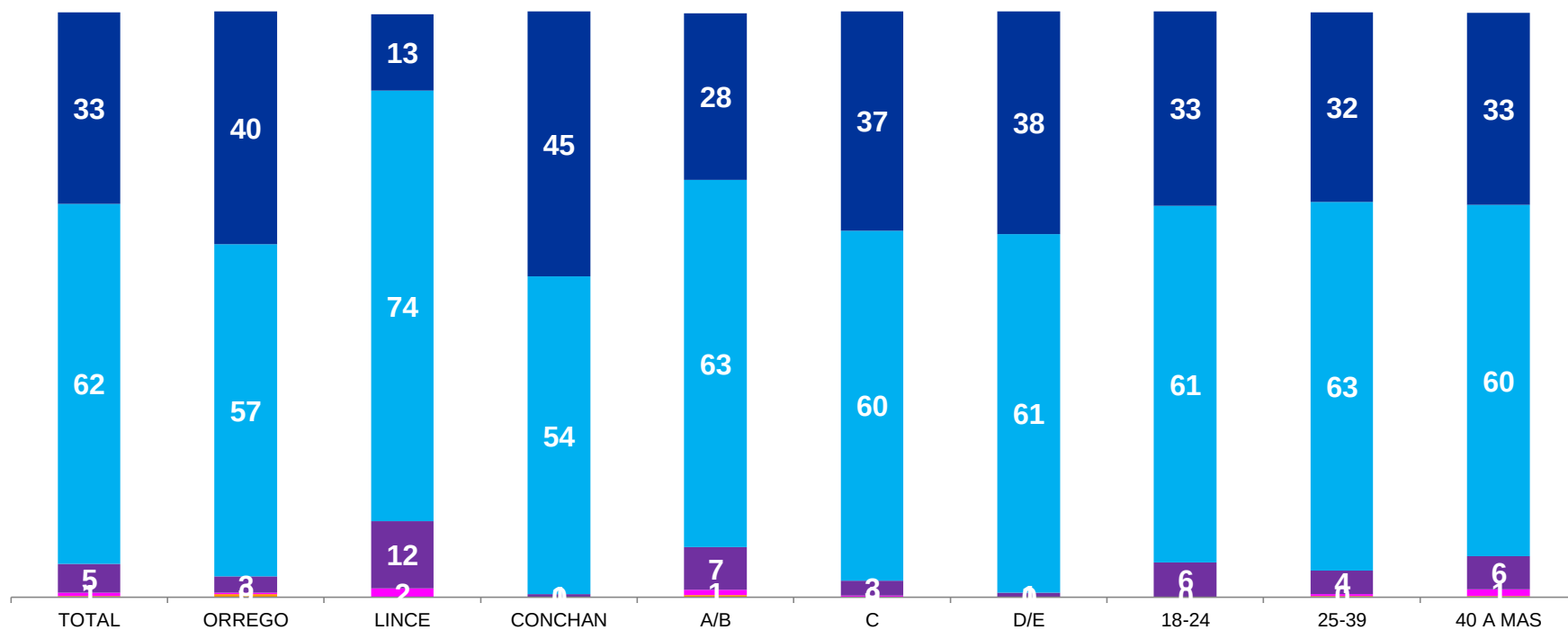
1 - MUY MALO 2 - MALO 3 - REGULAR 4 - BUENO 5 - MUY BUENO

TTB: Bueno + Muy bueno

80% - 100% *Calificación alta*
60% - 79% *Calificación mediana*
0% - 59% *Calificación baja*

¿Cuán satisfecho se siente con el servicio brindado por el personal que Entrega las Licencias de Conducir?

%



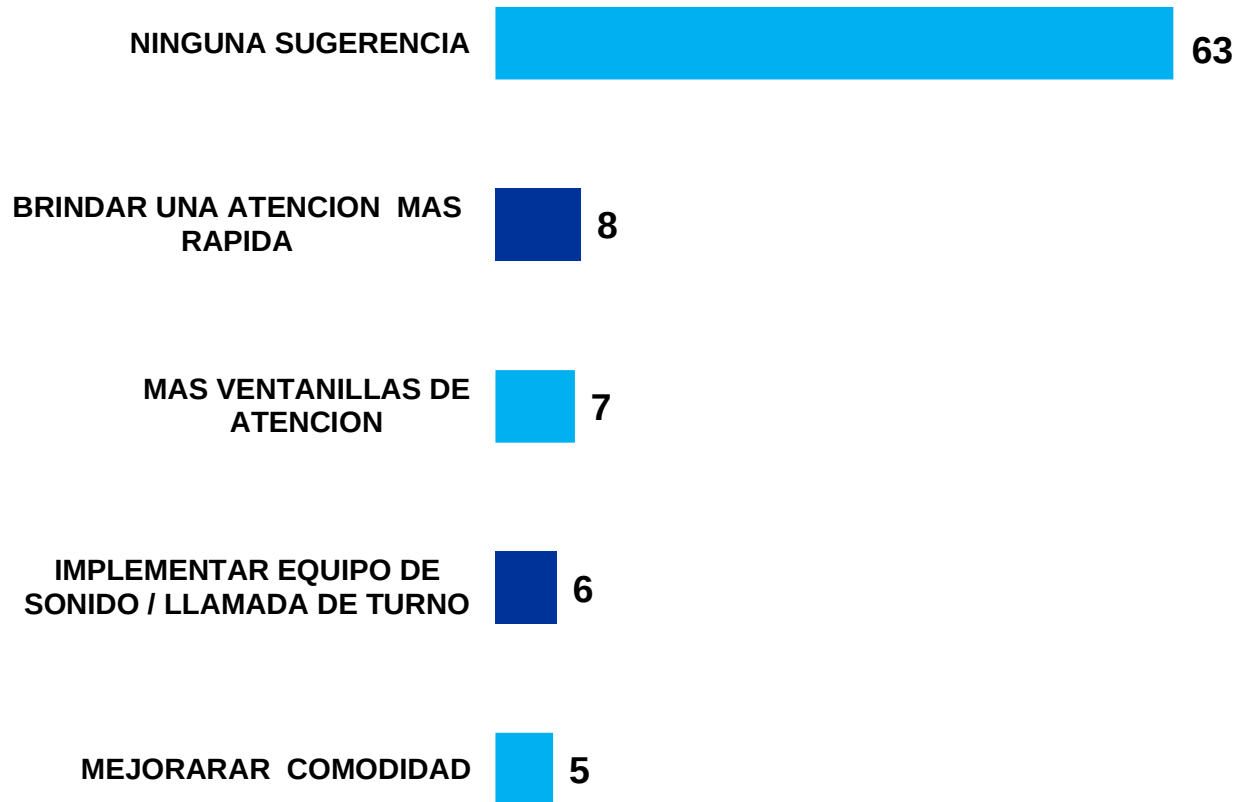
TTB: Satisfechos + Muy satisfechos

80% - 100% *Satisfacción alta*
60% - 79% *Satisfacción mediana*
0% - 59% *Satisfacción baja*

- 1 - NADA SATISFECHO
- 2 - POCO SATISFECHO
- 3 - MAS O MENOS SATISFECHO
- 4 - SATISFECHO
- 5 - MUY SATISFECHO

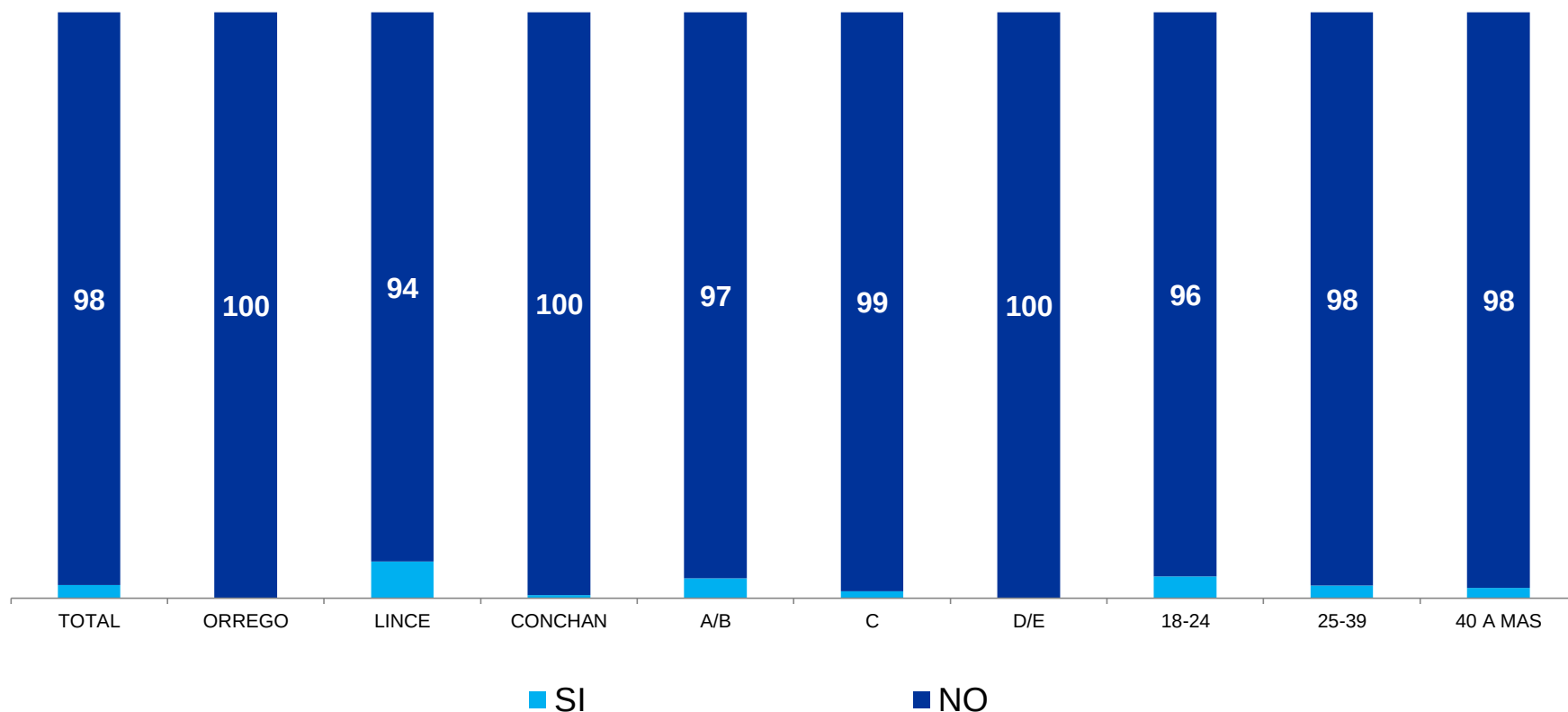
¿Qué sugerencias haría al responsable de este Centro de Emisión de Licencias de Conducir para mejorar el servicio brindado por el personal que Entrega las Licencias de Conducir? (Total)

%



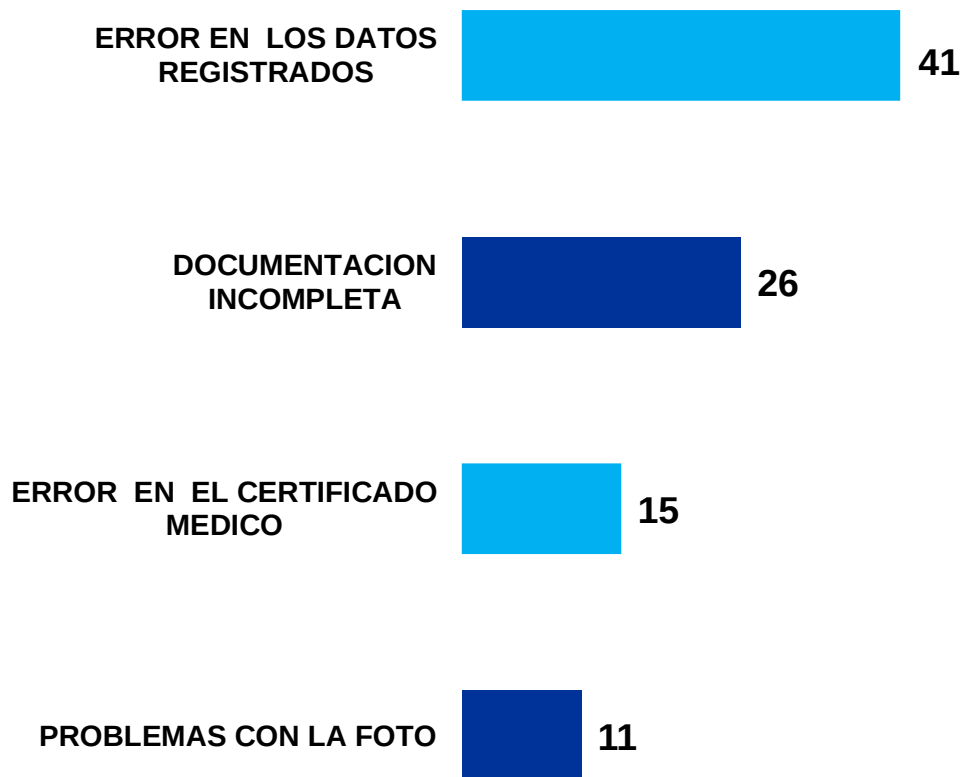
¿Tuvo alguna dificultad o hubo algún error en su trámite, teniendo esta que ser reprocesada?

%



¿Podría decirme en qué consistió el error? (Total)

%



V. Resumen Ejecutivo

Satisfacción general

El nivel de satisfacción con el servicio recibido en los Centros de Emisión de Licencias de Conducir es de 91%, los ciudadanos manifiestan estar Muy Satisfechos o Satisfechos (Top 2 Box). Se trata de un resultado muy positivo (Satisfacción Alta), que se observa en todos los segmentos evaluados.

Las Principales razones de satisfacción se refieren a la rapidez de la atención y a la buena atención recibida, con 46% y 38% de menciones respectivamente.

Aspectos como la señalización y aspecto exterior de los Centros de Emisión de Licencias de Conducir, obtienen calificaciones medianas (Top 2 Box entre 60% y 79%). La sede Conchan es la que obtiene calificación negativa (42% de Top 2 Box).

Con respecto a la comodidad y estado de conservación de los ambientes al interior de los Centros de Emisión de Licencias de Conducir, obtienen calificaciones medianas (77%). La sede Conchan es la que obtiene calificación negativa (48% de Top 2 Box).

El orden y limpieza de los Centros de Emisión de Licencias de Conducir obtiene una alta calificación (86% de Top 2 Box). La sede de Conchan registra una calificación mediana (70% de Top 2 Box).

Servicio brindado por el Orientador / Anfitrión

	BUENO / MUY BUENO
AMABILIDAD TRATO	94%
DISPOSICION PARA ATENDER AL USUARIO	95%
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	90%
CONCENTRACION EN LA ATENCION	94%
RAPIDEZ DURANTE LA ATENCION	93%
CONOCIMIENTO MOSTRADO	97%
CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS	96%
CALIDAD DE ORIENTACION BRINDADA	96%

En términos generales el servicio brindado por el orientador / anfitrión obtiene una alta calificación (Top 2 Box mayor al 80%), los ciudadanos califican como Bueno y Muy Bueno el servicio ofrecido del personal que trabaja en esta área. El aspecto mejor calificado es el conocimiento mostrado.

El nivel de satisfacción es de 95% (Satisfacción Alta). Este mismo nivel de satisfacción se observa en todos los segmentos evaluados.

Las principales sugerencias que hacen los ciudadanos de este servicio hacen referencia “mayor comodidad” (12%) y “mas orientadores” (6%).

Servicio brindado en Ventanilla

	BUENO / MUY BUENO
AMABILIDAD TRATO	96%
DISPOSICION PARA ATENDER AL USUARIO	97%
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	92%
CONCENTRACION EN LA ATENCION	96%
RAPIDEZ DURANTE LA ATENCION	95%
CONOCIMIENTO MOSTRADO	98%
CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS	97%
CALIDAD DE ORIENTACION BRINDADA	97%

En términos generales el servicio brindado en Ventanilla obtiene una alta calificación (Top 2 Box mayor al 80%), los ciudadanos califican como Bueno y Muy Bueno el servicio ofrecido del personal que trabaja en esta área. El aspecto mejor calificado es el conocimiento mostrado.

El nivel de satisfacción es de 97% (Satisfacción Alta). Este mismo nivel de satisfacción se observa en todos los segmentos evaluados.

Las principales sugerencias que hacen los ciudadanos de este servicio hacen referencia “mas ventanillas” 6% y “mejorar el trato del personal” 3%.

Servicio brindado de Entrega de la Licencia de Conducir

	BUENO / MUY BUENO
AMABILIDAD TRATO	96%
DISPOSICION PARA ATENDER AL USUARIO	96%
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	80%
CONCENTRACION EN LA ATENCION	96%
RAPIDEZ DURANTE LA ATENCION	95%
CONOCIMIENTO MOSTRADO	96%
CLARIDAD DE LAS RESPUESTAS	95%
CALIDAD DE ORIENTACION BRINDADA	95%

En términos generales el servicio brindado en la Entrega de la Licencia de Conducir obtiene una alta calificación (Top 2 Box mayor al 80%), los ciudadanos califican como Bueno y Muy Bueno el servicio ofrecido del personal que trabaja en esta área. El aspecto menor calificado es el tiempo de espera para ser atendido. La Sede Lince es la que registra una calificación Baja (57% de Top 2 Box).

El nivel de satisfacción es de 94% (Satisfacción Alta). Este mismo nivel de satisfacción se observa en todos los segmentos evaluados.

Las principales sugerencias que hacen los ciudadanos de este servicio hacen referencia “brindar una atención más rápida” 8% y “mas ventanillas” 7%.

Dificultad o algún error en el tramite

El nivel de dificultad o error en el trámite es no significativa, dado que solo registra un 2% de ocurrencias.

VI. Formulación del Modelo de Satisfacción

Modelamiento de la satisfacción del servicio brindado

Técnica empleada: Análisis de Regresión Logística

Técnica multivariada por medio de la cual se analizan las relaciones de asociación entre una variable dependiente categórica dicotómica y una o varias variables independientes (regresoras o predictoras) cuantitativas o categóricas.

Para el caso en estudio se definen las variables en el siguiente cuadro:

VARIABLE		NIVELES
DEPENDIENTE	P1: Satisfacción general del servicio brindado	0 Insatisfecho 1 Satisfecho
	SEDE: Centros de Emisión de Licencias de Conducir	1 Orrego 2 Lince 3 Conchan
INDEPENDIENTES	P3: calificación de la señalización	1 Malo 2 Regular 3 Bueno
	P8: Satisfacción general del servicio de orientación	0 Insatisfecho 1 Satisfecho
	P11: Satisfacción general del servicio en la ventanilla	0 Insatisfecho 1 Satisfecho
	P14: Satisfacción general del servicio de entrega	0 Insatisfecho 1 Satisfecho
	P16: Dificultad en el trámite	1 Si 2 No

Objetivos

- Determinar la existencia o ausencia de relación entre las variables independientes (Sede, Calificación de la señalización, Satisfacción general del servicio de orientación, Satisfacción del servicio general de ventanilla, Satisfacción del servicio general en la entrega de la licencia de conducir, Dificultad en el trámite) y la variable dependiente Satisfacción general del servicio brindado (insatisfecho, satisfecho).
- Estimar o predecir la probabilidad de que un ciudadano se encuentre satisfecho o insatisfecho del servicio brindado en función de los valores que adopten las variables independientes.

Resultados

Formulación del modelo logístico

$$\ln\left(\frac{p}{1-p}\right) = -1.95 - 0.94SEDE:Lince - 0.89SEDE:Orrego - 0.16 P3: Malo + 0.86 P3: Regular + 2.18P8: satisfecho + 1.34P11: satisfecho + 1.67P14: satisfecho + 1.41P16: si$$

DEVIANCE	TMC	TCI	TCS
556.66*	7.9%	22.4%	99.1%

Según los resultados, los datos se ajustan adecuadamente al modelo propuesto (DEVIANCE) y se obtiene una buena tasa de clasificación de satisfechos para los usuarios del servicio.

La variable que más influye en el modelo propuesto es el servicio brindado por el Orientador / Anfitrión, según se muestra en el cuadro siguiente:

VARIABLES	PRUEBA ESTADISTICA	SIGNIFICANCIA
Satisfacción general del servicio de orientación	6.77	<0.001 Altamente significativo
Satisfacción general del servicio de entrega	5.04	<0.001 Altamente significativo
Satisfacción general del servicio en la ventanilla	2.63	<0.01 Altamente significativo
Dificultad en el trámite	-2.78	<0.01 Altamente significativo
Sede	-2.77	<0.01 Altamente significativo
calificación de la señalización	2.66	<0.01 Altamente significativo

Al realizar el análisis para determinar la variables que más influyen en el servicio de Orientación / Anfitriónaje es la calidad de orientación brindada y la rapidez en la orientación, según se muestra el siguiente cuadro:

	PRUEBA ESTADISTICA	SIGNIFICANCIA
CALIDAD DE ORIENTACION BRINDADA	-5.63	<0.01 Altamente significativo
RAPIDEZ DURANTE LA ATENCION	-2.23	<0.05 Significativo
DISPOSICION PARA ATENDER AL USUARIO	-2.16	<0.05 Significativo
AMABILIDAD TRATO	-2.52	<0.05 Significativo

VII. Conclusiones y Recomendaciones

- La satisfacción total alcanzada por el servicio recibido por el Centro de Licencias de conducir es de 91%. Catalogándose como una satisfacción alta. En términos generales las 3 sedes obtuvieron un nivel de satisfacción muy positiva, siendo la de sede Conchan la de mayor nivel de satisfacción con un 96% .
- Las principales razones de satisfacción se refieren a la rapidez en la atención y al buen trato/atención recibido, con 46% y 38% de menciones respectivamente.
- La Satisfacción general del servicio de Orientación/Anfitriónaje es la más influyente sobre la satisfacción general del servicio brindado en los centros de emisión de licencias de conducir. Las variables más importantes de satisfacción sobre el servicio brindado por el Orientador/Anfitrión son: Calidad de la orientación, rapidez durante la atención, disposición para atender y la amabilidad.
- La segunda variable más influyente de la Satisfacción general del servicio recibido es el Servicio de Entrega de la Licencia de Conducir. La satisfacción total alcanzada por este servicio 94.2%.

- Para mejorar la satisfacción general del servicio brindado, se debe poner más énfasis en el servicio brindado por el Orientador en la sede de Lince. Las principales sugerencias para mejorar el servicio en esta sede es que hayan mas orientadores y brindar una orientación clara y detallada.
- A pesar de haber obtenido una satisfacción alta la sede de Conchan 96%, se debe mejorar en el aspecto exterior y la comodidad del ambiente ya que se obtuvo una calificación baja; así como el orden y limpieza que registro una calificación mediana.

VIII. Cuadros estadísticos



**SOLUCIONES & CONSULTORIA
DE MARKETING**

"INNOVACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN INVESTIGACIÓN"

Contactenos

Alfonso Ugarte N° 277 Of. 701, Miraflores

Teléfonos: 447-7089 / 444-0550

info@socmark.net

www.socmark.net

"INNOVACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN INVESTIGACIÓN"