



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR  
LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN LA OBTENCIÓN DE  
SU LICENCIA DE CONDUCIR A-I Y CONTRIBUIR A LA  
SEGURIDAD VIAL – MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
COMUNICACIONES – 2017-2018**

**PRESENTADO POR  
ESTEFANY AZUCENA VARGAS OBLITAS**

**ASESOR  
ANA MARÍA ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA - PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA  
EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN LA OBTENCIÓN DE SU  
LICENCIA DE CONDUCIR A-I Y CONTRIBUIR A LA SEGURIDAD  
VIAL – MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES –  
2017-2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**ESTEFANY AZUCENA VARGAS OBLITAS**

**ASESOR:**

**DRA. ANA MARÍA ANGELES LAZO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mi amado esposo Carlos Antonio Quispe Holgado, por disponer su vida cada día para que Dios siga obrando en él, y así, juntos con nuestro amado hijo sigamos haciendo todo para Dios.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al único Dios: perfecto, misericordioso, justo y fiel a su palabra, porque sin Él no escribiría esta historia en mi vida. Gracias a Él por todas sus misericordias conmigo cada día y porque dispuso del tiempo y de las personas: mi esposo, mi hijo y mis padres, para que me ayuden a culminar este proceso de crecimiento profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Antecedentes de la investigación .....	7
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
1.2 Bases teóricas .....	10
1.2.1 Innovación .....	10
1.2.2 Experiencia del ciudadano.....	14
1.2.3 Seguridad vial .....	16
1.3 Definición de términos básicos .....	17
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
3.1 Diseño metodológico.....	24
3.2 Diseño muestral .....	27
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	27
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.....	37
3.5 Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR .....	45
4.1 Resultados.....	45

4.2 Propuesta de valor.....	49
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES .....	56
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	58
ANEXOS .....	62
Anexo 1. Proyectos de Mejora realizados al proceso de obtención de licencias de conducir A-I .....	62
Anexo 2. Fichas de las fases del proceso Otorgamiento de la licencia de conducir A-I .....	65
Anexo 3. Guía de Entrevista a profundidad para los ciudadanos.....	88
Anexo 4. Guía de Entrevista a profundidad para los funcionarios de los Gobiernos Regionales.....	90
Anexo 5. Preguntas para seguimiento de Beta Testers .....	91
Anexo 6. Validación del instrumento .....	92
Anexo 7. Validación del instrumento .....	93
Anexo 8. Validación del instrumento .....	94
Anexo 9. Datos relevantes de las entrevistas a profundidad.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	20
Tabla 2 Responsables en el proceso .....	34
Tabla 3 Cantidad de entrevistas a profundidad .....	37
Tabla 4 Factores que influyen en la experiencia del ciudadano .....	38



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de Design Thinking.....	24
Figura 2. Comportamiento de los postulantes en las fases para la obtención de la licencia de conducir A-I. ....	31
Figura 3. Alcance del proceso de obtención de licencias de conducir A-I.....	33
Figura 4. Análisis de conceptos .....	41
Figura 5. Prototipos de baja definición .....	42
Figura 6. Prototipos en Axure.....	42
Figura 7. Prototipos para desarrollo.....	43
Figura 8. Arquetipo 1 .....	45
Figura 9. Arquetipo 2 .....	46
Figura 10. Arquetipo 3 .....	46
Figura 11. Mapa de experiencia 1.....	47
Figura 12. Mapa de experiencia 2.....	48
Figura 13. Mapa de experiencia 3.....	48
Figura 14. Mapa de experiencia 3 – Disminución de los puntos de dolor ...	52
Figura 15. Análisis de proyectos de mejora. ....	54

## RESUMEN

El proceso de obtención de licencia de conducir A-I es uno de los que presentan mayor demanda en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, este tiene a la vez muchos aspectos que mejorar, principalmente en lo relacionado a la experiencia que tienen los postulantes a lo largo de todo el proceso y además en cómo esto contribuye en la seguridad vial en nuestro país. Por ello resulta necesario analizarlo y mejorarlo desde un enfoque de innovación, ya que este permite conocer de cerca las necesidades e intereses de los ciudadanos para que a partir de ello se planteen alternativas de solución a los problemas significativos que se identifiquen. Para lograr esto, se aplica la metodología de innovación Design Thinking, la cual permite a partir de las experiencias de los ciudadanos en la obtención de la licencia de conducir A-I, generar ideas innovadoras para mejorar, todo ello, a través de cinco etapas como son: la empatía, definición, ideación, prototipado y evaluación. Lo que dará como resultado una propuesta de innovación que permite mejorar la experiencia de los ciudadanos y contribuir a la seguridad vial, todo esto alineado a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como centro al ciudadano. Corroborándose así que la aplicación de una metodología de innovación en la obtención de la licencia de conducir A-I, permite mejorar la experiencia de los ciudadanos y contribuir a la seguridad vial.

**Palabras claves: Innovación, experiencia del ciudadano, seguridad vial.**

## **ABSTRACT**

The process of obtaining the A-I driver's license is one of the most demanded by the Ministry of Transport and Communications, it also has many aspects to improve, mainly in relation to the experience that applicants have throughout the entire process and also how this contributes to road safety in our country. For this reason, it is necessary to analyze and improve it from an innovation approach, since this allows to know closely the needs and interests of citizens so that from this, alternative solutions to the significant problems that are identified are proposed. To achieve this, Design Thinking innovation methodology is applied, which allows, from the experiences of citizens in obtaining the AI driver's license, to generate innovative ideas to improve, all of this, through five stages such as: empathy, definition, ideation, prototyping and evaluation. This will result in an innovation proposal that improves the experience of citizens and contributes to road safety, all of this aligned with the National Policy for Modernization of Public Management, which has the citizen as its center. Thus confirming that the application of an innovation methodology in obtaining the A-I driver's license, improves the experience of citizens and contributes to road safety.

**Keywords: Innovation, citizen experience, road safety.**

## INTRODUCCIÓN

### **Descripción de la situación problemática**

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es el ente rector en materia de transporte y tránsito terrestre, cuya competencia de gestión es: “Mantener un sistema estándar de emisión de licencias de conducir, conforme lo establece el reglamento nacional correspondiente” (Congreso de la República del Perú, 1999, art. 16).

Asimismo, el MTC tiene como objetivo en materia de transporte y tránsito terrestre orientarse a la “satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto” (Congreso de la República del Perú, 1999, art. 3).

Respecto a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el MTC a través de la Dirección de Circulación Vial de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes del MTC, tiene la función de: “Conducir el sistema de otorgamiento de licencias de conducir para vehículos automotores y gestionar la emisión de licencias en el ámbito de su competencia” (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2019, art. 140).

La Dirección de Circulación Vial del MTC ha realizado diversos proyectos de mejoras al proceso de obtención de licencias de conducir A-I (Anexo 1), con la finalidad de mejorar la administración del proceso de otorgamiento de licencias, dichos proyectos se han ejecutado por cumplimientos normativos, por buscar solucionar problemas inherentes al proceso (demoras) o en virtud de la aplicación de tecnologías existentes en procesos similares.

De lo detallado anteriormente, podemos ver que se corrobora lo que expresa la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) en la sección de deficiencias de la gestión pública, que en las actividades de los funcionarios es prioritario el cumplimiento de sus funciones, lo cual está vinculado estrictamente con las normas establecidas, en vez de buscar por encima de todo la satisfacción ciudadana (Presidente de la República del Perú, 2013).

Entonces, surge la necesidad de enfocarse en mejoras que busquen satisfacer las necesidades de los ciudadanos, lo que se puede lograr analizando la experiencia de los ciudadanos en el proceso de obtención de la licencia de conducir A-I.

Por otro lado, con relación al resguardo de sus condiciones de seguridad de los ciudadanos, el MTC a través de la Comisión Multisectorial de Seguridad Vial (CMSV) es responsable de elaborar propuestas e informes y realizar acciones de seguimiento sobre seguridad vial (Presidente de la República del Perú, 2018, Segunda Disposición Complementaria Modificatoria), es así que tiene como objetivo estratégico “Reducir las consecuencias que generan los siniestros de tránsito sobre las vidas humanas” (Presidente de la República del Perú, 2017).

El MTC en su Plan Estratégico Sectorial Multianual 2018 - 2022 (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2018) contempla dos (02) Objetivos Estratégicos Sectoriales se encuentran vinculados con la seguridad vial: El Objetivo Estratégico Sectorial 01, que consiste en reducir los tiempos y costos logísticos en el sistema de transportes, y está referido a contar con infraestructura de transporte de calidad. Y el Objetivo Estratégico Sectorial 02: que consiste en mejorar la seguridad y calidad ambiental en el sistema de transportes y comunicaciones.

En ese sentido, el objetivo estratégico de la CMSV está alineado con los Objetivos Estratégicos Sectoriales 01 y 02 del Plan Estratégico Sectorial Multianual 2018 - 2022 del MTC, quedando claro los esfuerzos que el MTC viene realizando en materia de seguridad vial, sin embargo, pese a todo ello, las estadísticas muestran un elevado número de muertes producto de los accidentes de tránsito: 88,168 muertes durante el año 2017, y cifras mayores durante los años anteriores, ya que en promedio desde el año 2014 solo se han reducido en un 3.73% las muertes por accidentes de tránsito (Ministerio del Interior, 2018).

Asimismo, el MTC en la Exposición de Motivos del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, luego de un análisis de la seguridad vial y la experiencia del consumidor, concluye que es importante enfocarse en los conductores novatos, por ser un grupo que concentra los mayores índices de siniestralidad vial (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2016, p.26). Por lo que, es necesario sumar esfuerzos para concientizar a los ciudadanos novatos a ser responsables y cumplir con la seguridad vial.

Entonces, considerando lo antes expuesto, el MTC necesita mejorar la experiencia de los ciudadanos que obtienen su licencia de conducir A-I y contribuir a la seguridad vial. Ante ello, la innovación se presenta como una alternativa para lograr dicha mejora, ya que parte de conocer las necesidades de los ciudadanos para mejorar su experiencia y además plantear una solución que les genere valor a través de la contribución a la seguridad vial.

Y en ese mismo sentido, la innovación está contemplada como uno de los principios orientadores de la PNMGP, por lo que el sector público requiere una constante revisión de sus procesos para de esa manera implementar nuevas

propuestas de servicios innovadores en la gestión pública, y así responder mejor a las expectativas de los ciudadanos y empresas (Presidente de la República del Perú, 2013).

Por lo tanto, con la aplicación de la innovación en el MTC se puede lograr identificar las verdaderas necesidades de sus usuarios (ciudadanos) y generar propuestas de valor que mejoren su experiencia y contribuyan a la seguridad vial.

### **Formulación del problema**

#### **Problema principal**

¿De qué manera la innovación en la gestión pública incide en mejorar la obtención de las licencias de conducir A-I?

#### **Problemas secundarios**

1. ¿Por qué es importante entender las necesidades ciudadanas de los postulantes a la licencia A-I?
2. ¿Es posible contribuir con la seguridad vial aplicando innovación en la gestión pública?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo principal**

Aplicar la innovación en la gestión pública para mejorar la experiencia del ciudadano que obtiene su licencia de conducir A-I y contribuir a la seguridad vial.

#### **Objetivos secundarios**

1. Determinar la importancia de entender las necesidades ciudadanas de los postulantes a la licencia A-I.
2. Establecer si es posible contribuir con la seguridad vial aplicando innovación en la gestión pública.

## **Importancia de la investigación**

En el MTC no existen antecedentes de estudios que busquen mejorar la experiencia de los ciudadanos en los diversos procesos de otorgamiento y reconocimiento de derechos y que contribuyan a la seguridad vial, ya que siempre se ha trabajado en mejorar los procesos usando el enfoque cuantitativo, pero no se ha profundizado con el uso de metodologías cualitativas, que permitan conocer con mayor profundidad las verdaderas necesidades de los ciudadanos. Y es en ello que radica la importancia de este trabajo de investigación, ya que permite aplicar una metodología de innovación en el proceso de obtención de la licencia de conducir A-I.

El enfoque empleado es el cualitativo con diseño fenomenológico, a partir del cual se obtendrá información valiosa durante el análisis, dando una solución orientada al ciudadano y que además permita contribuir a la seguridad vial.

El beneficiario directo será el ciudadano, ya que contará con una solución planteada en base a sus necesidades, por lo cual mejorará la experiencia en la obtención de la licencia de conducir A-I y contribuirá a la seguridad vial, acercando con esto el Estado al ciudadano y sumando esfuerzos para cambiar la actitud y la conducta de los usuarios de las vías de transporte terrestre.

## **Estructura del trabajo de investigación**

El capítulo I: Marco Teórico, contiene los antecedentes internacionales y nacionales y fundamentos teóricos que son la base para el desarrollo del trabajo de investigación.

El Capítulo II: Preguntas y operacionalización de variables, comprende la definición conceptual de las variables dependiente e independiente, sus dimensiones, indicadores y preguntas de la investigación.



El Capítulo III: Metodologías de la investigación, detalla la metodología a seguir para la obtención y procesamiento de los datos.

El Capítulo IV: Resultados y propuesta de valor, muestra lo que se obtiene del procesamiento de datos y la generación de la propuesta de valor.

El Capítulo V: Discusión, muestra un análisis de los resultados respecto con los de otros autores.

Las Conclusiones, expresan lo que se ha determinado en base al procesamiento de la información y teniendo en cuenta el objetivo de la investigación.

Y las Recomendaciones, detallan considerandos que debe tener en cuenta el MTC, como resultado de la investigación realizada.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

Las investigaciones publicadas que se han encontrado están directamente relacionadas con el objetivo de la investigación, que es la aplicación de la innovación como una alternativa para mejorar la experiencia de los ciudadanos. Por otro lado, es importante considerar que no existen antecedentes de investigaciones que hayan buscado mejorar la experiencia del ciudadano en el proceso de obtención de licencias de conducir A-I y contribuir de esa manera con la seguridad vial. A continuación, se detallan los antecedentes internacionales y extranjeros identificados.

#### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

En la primera tesis revisada, “Metodología para implementar sistemas de gestión de la innovación en el sector público chileno”, Salinas (2012) busca desarrollar una metodología para implementar sistemas de gestión de la innovación orientados a solucionar problemas públicos, para lo cual toma como base la herramienta metodológica Design Thinking, y el análisis de una serie de experiencias de innovación pública, tanto en Chile como a nivel internacional, dando como resultado un modelo de gestión de la innovación para el sector público, que consiste en seis (06) fases.

Sobre lo cual concluye que, el sector público debe ser capaz de adaptarse a los tiempos actuales y a las exigencias de la ciudadanía, por lo que las organizaciones públicas deben considerar la innovación como una disciplina permanente, que les permita crear valor público. Además, deben considerar factores críticos de éxito como el liderazgo, la constitución de equipos de carácter permanente, el establecer mecanismos de incentivos,

entre otros, todo esto de la mano con la generación de una cultura de la innovación en el sector público.

En la segunda tesis revisada, “La experiencia del laboratorio de gobierno y su contribución en el desarrollo de la innovación en el sector público chileno”, Arros (2016) busca analizar y proyectar un espacio que promueva y permita el desarrollo de la innovación en el sector público chileno, teniendo como principales premisas, explorar el proceso de innovación, identificar los elementos para potenciarlo y establecer lineamientos para promover iniciativas de innovación. Para ello hace uso de una investigación cualitativa, a través de la observación de las personas y comprensión de los actores, a fin de identificar de manera más profunda los sucesos que ocurren. Se concluye que se requiere generar espacios como Laboratorios de Gobierno, que promuevan la innovación pública, toda vez que esta busca plantear soluciones orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, lo cual es tan necesario en las entidades públicas.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

En la primera tesis nacional revisada, “Metodologías de innovación en la gestión pública. Un estudio cualitativo en los Procesos del SAT”, Marzal (2017) busca determinar cuáles son los efectos del uso de nuevas metodologías y/o técnicas de innovación en la Gestión de Procesos del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y cómo la aplicación de la metodología de innovación Design Thinking permite generar iniciativas de proyectos válidos. Al ser una investigación con enfoque cualitativo, no presenta una hipótesis, y la obtención de los datos se realiza a través de la

observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos y estudio de casos.

En la segunda tesis nacional revisada, “Componentes clave para la escalabilidad de las innovaciones en el laboratorio de innovación MineduLAB”, Rosas (2017) busca estudiar la participación del Laboratorio de Innovación MineduLAB, como generador de innovaciones de bajo costo y con potencial de escalabilidad en el sector educativo. El alcance de su investigación es exploratoria y descriptiva, con un método de investigación de estudio de casos, bajo un enfoque cualitativo. Considera entonces, el estudio de cuatro proyectos de innovación del Laboratorio de Innovación MineduLab, sobre lo cual concluye que estos contribuyen a la mejora de la política educativa ya que responden a problemas vinculados a la gestión de la educación pública y su política. Los proyectos de innovación realizados en MineduLAB, fueron analizados en el marco de esta base teórica, dando como resultado que los conductores, los espacios y, el monitoreo y la evaluación son los componentes principales considerados en el diseño y evaluación de los proyectos de innovación de MineduLAB, los cuales favorecen su potencial de escalabilidad. Por lo tanto, el MineduLab identifica y promociona innovaciones de bajo costo y con potencial de escalabilidad.

En la tercera tesis nacional revisada, “Factores Críticos que determinan el éxito y la persistencia de la innovación tecnológica de productos y procesos en el sector público peruano: Estudio de Caso”, Tapia (2019) a través del estudio de cuatro (04) casos de procesos de innovación de productos en la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), busca identificar cuáles

son los factores críticos más importantes que determinan el éxito de la innovación tecnológica de productos y procesos, y la persistencia de las actividades innovadoras en la entidad pública cualitativo. La metodología de esta investigación es el estudio de casos múltiples, con un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo y explicativo. Se identificaron 8 proposiciones iniciales que fueron contrastadas con los casos de estudio, dando como resultado, la identificación de los factores críticos que determinan el éxito de la innovación tecnológica de productos y procesos, y de la persistencia de las actividades innovadoras en la entidad pública.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Innovación**

La palabra innovación significa “creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado”, asimismo, innovar significa “mudar o alterar algo, introduciendo novedades” (Real Academia Española, 2020).

Asimismo, podemos considerar la definición de innovación: “implementar una nueva idea para crear valor” (Morales & León, 2013, p.20). Esta definición resulta concisa y clara en cuanto a lo que significa innovación, y permite tener los términos precisos que se necesitan para aplicar la innovación: nueva idea y creación de valor.

Por su lado, el Manual de Oslo, documento referente en el ámbito de la innovación, en el cual se detallan definiciones, condiciones y mediciones de la innovación aplicada en las instituciones, considera la innovación como, únicamente, las variaciones que se presentan respecto a un producto o proceso (OECD, 2019, p.32).

Considerando las definiciones antes descritas, se puede definir innovación como el proceso que conlleva a alterar las cosas introduciendo novedades que impacten positivamente en la generación de valor.

Cuando hablamos de innovación, es necesario considerar también los grados en los que se puede dar:

- Innovación Incremental: Se refiere a pequeños cambios que mejoran lo que ya existe. Es lo mismo que la mejora continua.
- Innovación radical: Se refiere a cambios significativos a lo que ya existe.
- Innovación transformacional: Se refiere a cambios que transforman completamente lo que ya existe. (Morales & León, 2013, p.20)

Identificar el grado de innovación de un proyecto, permite tener claras las ventajas que ello conlleva y poder planificar los recursos necesarios para lograr escalar a mayores grados de innovación como el transformacional.

Enmarcándonos en la gestión pública, tenemos que “la función de las administraciones es crear un valor público, generar servicios, concretar externalidades y multiplicar oportunidades para los ciudadanos, las empresas y las entidades.” (Sánchez, Lasagna, & Marcet, 2013, p.23).

Las administraciones vienen a ser las entidades públicas, las cuales deben crear valor a los ciudadanos, debiendo generar acciones de modernización de su gestión para mejorar el desempeño de los servicios que brindan a los ciudadanos, tal como lo detalla la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) aprobada mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (Presidente de la República del Perú, 2013).

Asimismo, Sánchez, Lasagna, & Marcet (2013) establecen que “los cambios sociales y tecnológicos hacen que las formas de crear valor público

deban evolucionar para que los ciudadanos las perciban como tales. Una de las vías que ayuda a las administraciones a actualizar su creación de valor público es la innovación.”

En ese sentido, la innovación pública viene a ser la aplicación de la innovación en la gestión de las entidades públicas, usando los mismos conceptos y metodologías para el logro de la generación de valor, en este caso, para los ciudadanos.

En el marco de la globalización, el desarrollo de los países, en gran medida, se da por el uso de mejores tecnologías, innovación, inversión en investigación y desarrollo, capital humano y capacidad de gestión, tanto en el sector privado como público, es así que conforme se mueve el mundo es necesario que el sector público genere una mayor eficiencia en su gestión, por lo que es necesario cambiar las estructuras organizativas tradicionales y contar con un aparato estatal ágil, capaz de generar una activa participación ciudadana. En ese sentido, “La innovación es un medio de gran efectividad para afrontar estos retos públicos, tanto en materias económicas como sociales y crear con ello valor público” (Sánchez, Lasagna, & Marcet, 2013).

Una de las metodologías de innovación es design thinking, que empezó a tomar forma como metodología alrededor de los años 70 en la Universidad de Stanford en California (EE.UU.), es el resultado de la sistematización del pensamiento humano enfocado en la solución de problemas de manera creativa.

Brown (2008) define design thinking como la disciplina que busca identificar las necesidades de las personas, para en base a ello plantear una solución

factible tecnológicamente, y que sumado a una estrategia de negocios puede lograr un valor para los clientes.

En ese mismo sentido, IDEO (2017) define design thinking como un proceso creativo y mental para resolver problemas y encontrar oportunidades para comprender a las personas, y desarrollar soluciones innovadoras para satisfacer sus necesidades.

Por lo tanto, podemos decir que design thinking es una metodología centrada en las personas para construir soluciones que generen valor. Parte así, de conocer las necesidades de las personas, con las cuales además se validan las propuestas de productos diseñados, para generar un verdadero valor para ellos.

Además, el Design Thinking es una metodología ágil que permite desarrollar soluciones creativas para problemas diversos. Ágil porque se sustenta en la aplicación de herramientas y técnicas prácticas, además que los resultados que se obtienen son a corto plazo, los cuales sirven para validar premisas o hipótesis sin que ello implique un alto costo, a diferencia de los procesos clásicos de innovación que demandan muchos recursos, poniendo en riesgo la continuidad de las organizaciones (Nagji & Tuff, 2012)

El proceso del Design thinking considera las siguientes cinco etapas (Design School, 2008):

1. Empatía: Es el momento de divergencia donde es necesario explorar todo el contexto, observar, involucrarse, mirar y escuchar al usuario involucrado en el problema que se quiere estudiar.



2. Definición: Consiste en sumergirse en los resultados, descargar todas las entrevistas en profundidad y detectar patrones de conducta para extraer las verdades significativas que generan valor al usuario.
3. Ideación: Consiste en proponer soluciones según el contexto de los usuarios, estas deben ser creativas y novedosas, y deben estar centradas en atender las verdades significativas identificadas en la etapa anterior. Luego del proceso debe identificarse la mejor idea creativa que tenga la mejor propuesta de valor.
4. Prototipado: Consiste en convertir la idea elegida en un prototipo, que permita experimentar posteriormente con el usuario. El prototipo debe ser un producto mínimo viable a fin de que si se falla en su diseño no sea costoso.
5. Evaluación: Se hace al usuario participe del diseño y su feedback permitirá mejorar el prototipo, a través de una interacción de ensayo y error.

Es importante considerar que las etapas del design thinking no es lineal, ello quiere decir que en algún momento se podría regresar a alguna etapa anterior.

### **1.2.2 Experiencia del ciudadano**

La Real Academia Española (2020) define experiencia como la circunstancia o acontecimiento vivido por una persona, lo que nos da una aproximación a lo que se entiende por experiencia del ciudadano, el cual se abordará a partir del entendimiento de lo que es la experiencia del cliente, por existir bibliografía aplicada a empresas pero que es aplicable al sector público.

Para Alfaro (2012) la experiencia del cliente se relaciona con los puntos de contacto que tiene un cliente con la empresa, ya sea a través de su página web, redes sociales, los empleados, el punto de venta, el centro de atención al cliente, etc. (p.14)

Asimismo, según Moral & Fernández (2012) "las experiencias aportan valores emocionales, cognitivos o sensoriales sustituyendo a los tradicionales valores funcionales del producto" (p.239).

Berry (2005) complementa la idea indicando que, para poder utilizar la experiencia como una propuesta de valor para el cliente, es necesario que las empresas gestionen el componente emocional de las experiencias (p.26).

Por otro lado, es necesario tener en cuenta la gestión de la experiencia del cliente (CEM), la cual ha sido abordada por Schmitt (2004), definiéndola como "el proceso de administración estratégica de la experiencia total de un cliente con un producto o una compañía" (p.18), lo que implica que se registren y midan todas las interacciones (puntos de contacto) que realiza el cliente con la marca, a fin de identificar todos los elementos que componen la experiencia del cliente, y así gestionar el servicio con interacciones que generen experiencias convincentes de compra.

Además, es importante tener en cuenta que las experiencias vividas por las personas durante el consumo de un producto o servicio es clave para lograr su mayor satisfacción y lealtad (Moral & Fernández, 2012, p.240).

En ese sentido, Solanas (2012) expresa que "La experiencia del cliente es diferente y mucho más importante que su satisfacción" (p.96), lo cual afirma dando como sustento a través de su propia vivencia, que la satisfacción no

es suficiente, ya que una posición de liderazgo en el mercado, con muchos clientes que renovaban sus contratos cada año, no garantizó que cuando los clientes tuvieron una muy mala experiencia en algunos de los puntos de contacto, mantuvieran su relación con la empresa, sino que por el contrario decidieron dejarlos (p.97)

Por lo tanto, abordaremos la experiencia del ciudadano teniendo en cuenta que las entidades públicas deben conocer las necesidades de los ciudadanos para lograr mejorar no solo la satisfacción de estos, sino la experiencia que se tiene con el servicio a la ciudadanía.

### **1.2.3 Seguridad vial**

La seguridad vial se refiere a las medidas adoptadas para reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas en el tránsito (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Al respecto, el Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial 2017-2021, aprobado con Decreto Supremo N° 019-2017-MTC, contiene el diseño del modelo conceptual del Sistema de Seguridad Vial, que está conformado por cinco componentes que estructuran las dimensiones temáticas y de trabajo de la seguridad vial, en concordancia con los cinco pilares (ámbitos) de actuación que el Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial de Naciones Unidas. (Presidente de la República del Perú, 2017)

Es importante tener en cuenta que el componente relevante para esta investigación es “Usuarios de las vías”, ya que las variables estratégicas y sus definiciones presentadas aplican a los ciudadanos que son parte de esta investigación:

- Variable estratégica 5 “Accidentes de tránsito generados por factor humano”: para determinar cómo la conducta del ciudadano influencia en la vía pública como factor de riesgo.
- Variable estratégica 6 “Fortalecimiento de la Educación vial en usuarios”: para identificar cómo a partir de actividades realizadas en educación vial, tales como capacitaciones, programas, proyectos y campañas de formación se impacta en las interpretaciones sensoriales de las conductas de riesgo y sus consecuencias.

Cabe resaltar que, mediante Decreto Supremo N° 022-2018-MTC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a través de la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria se modificaron los artículos 1, 2 y 3 del Decreto Supremo N° 010-96-MTC, que crearon el Consejo Nacional de Seguridad Vial, siendo ahora la Comisión Multisectorial de Seguridad Vial a cargo de elaborar propuestas e informes y realizar acciones de seguimiento sobre seguridad vial (Presidente de la República del Perú, 2018)

### 1.3 Definición de términos básicos

**Design Thinking:** Es un proceso creativo y mental para resolver problemas y encontrar oportunidades para comprender a las personas, y desarrollar soluciones innovadoras para satisfacer sus necesidades (IDEO, 2017)

**Experiencia del ciudadano:** Circunstancia o acontecimiento vivido por el ciudadano durante los puntos de contacto que tiene con la entidad pública (portal web, redes sociales, los servidores, atención al ciudadano, etc.).

**Innovación:** Proceso que conlleva a alterar las cosas introduciendo novedades que impacten positivamente en la generación de valor para los ciudadanos.

**Seguridad vial:** Son las medidas adoptadas para reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas en el tránsito (Organización Mundial de la Salud, 2020).

**Arquetipos:** Son patrones en los cuales se describen las características de los ciudadanos bajo ciertas condiciones planteadas producto del análisis de la información recopilada.

**Mapa de experiencia:** Es un diagrama que muestra el recorrido que sigue el ciudadano a lo largo de una experiencia, identificando principalmente el estado emocional, es decir cómo se siente el ciudadano a raíz de la experiencia.

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es aplicar la innovación en la gestión pública para mejorar la experiencia del ciudadano que obtienen su licencia de conducir A-I y contribuir a la seguridad vial, se han identificado dos variables.

La variable dependiente es: contribuir a la seguridad vial, y la variable independiente: innovación en la gestión pública, las cuales se detallan en la siguiente tabla en la que se considera la definición conceptual, dimensiones, indicadores y preguntas.

Es importante considerar que al ser una investigación cualitativa las preguntas para obtener la información son de tipo abiertas y se aplicarán a modo de entrevistas a profundidad no estructuradas.

**Tabla 1***Matriz de operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>
Innovación en la gestión pública (Variable independiente)	Proceso que conlleva a alterar un producto o servicio, introduciendo novedades que impacten positivamente en la generación de valor para los ciudadanos.	Experiencia del ciudadano en la etapa de preparación para la obtención de su licencia de conducir A-I	Mejora en los puntos de contacto positivos en la experiencia del ciudadano en la etapa de preparación en la obtención de su licencia de conducir A-I	1. ¿Qué te hizo venir acá? ¿Cómo así llegaste acá? 2. ¿Quién te recomendó este lugar? ¿Por qué lo hizo? 3. ¿Qué te dijeron de este centro médico/centro de evaluación/centro de emisión de licencias/este local? 4. Antes de que llegues acá, ¿tuviste alguna dificultad para conocer lo que tenías que hacer?
		Experiencia del ciudadano en la etapa de evaluación para la obtención de su licencia de conducir A-I	Mejora en los puntos de contacto positivos en la experiencia del ciudadano en la etapa de evaluación en la obtención de su licencia de conducir A-I	5. ¿Qué pasó? 6. ¿Qué te motivó a sacar tu breveté? 7. ¿Por qué quieres tener breveté? 8. ¿Qué fue lo primero que hiciste cuando decidiste sacar tu breveté? 9. ¿Alguien te guio con cómo sacar breveté antes de iniciar este proceso? Explorar.
		Experiencia del ciudadano en la	Mejora en los puntos de	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
	etapa de cierre para la obtención de su licencia de conducir A-I	contacto positivos en la experiencia del ciudadano en la etapa de cierre en la obtención de su licencia de conducir A-I		<p>10. ¿Qué sabes del examen? / ¿qué sabes de esta parte del proceso?</p> <p>11. ¿Qué te dijeron sobre este examen? ¿Qué te dijeron sobre esta parte del proceso?</p> <p>12. ¿Sabes para qué sirve este examen?</p> <p>13. ¿Qué esperas que va a pasar en este paso? ¿Cómo te imaginas que va a ser este proceso en específico (no pienses en los otros)?</p> <p>14. ¿Es la primera vez que das este examen? / ¿Es la primera vez que pasas por este proceso?</p> <p>15. ¿Qué pasó las otras veces?</p> <p>16. ¿Cómo ha sido el proceso de sacar tu licencia de conducir A1/ de dar este examen?</p> <p>17. ¿Cómo hiciste el proceso? ¿Alguien te guio o acompañó?</p> <p>18. ¿Quién lo hizo?</p> <p>19. ¿Cuál fue la parte más difícil de este proceso/ de esta etapa? ¿Por qué?</p>



Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Contribuir en la seguridad vial (Variable dependiente)	Favorecer a la seguridad vial a través de medidas adoptadas para reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas en el tránsito.	Habilidades de manejo de los conductores	Mejora de las habilidades de manejo de los conductores novatos	<p>20. ¿Cuál fue la parte más fácil de este proceso/de esta etapa? ¿Por qué?</p> <p>21. ¿Hubo algún percance/inconveniente durante el proceso? ¿Cuál?</p> <p>22. ¿Cuál fue la etapa más “pesada”?</p> <p>23. ¿Cómo la superaste?</p>
		Evaluación de las normas de tránsito	Mejora en la aprobación del examen de normas de tránsito	<p>24. ¿Jalaste algún examen/alguna parte del proceso? ¿Cómo lo solucionaste?</p> <p>25. ¿Cómo supiste qué hacer? / ¿Cómo fue saber cómo era el proceso?</p> <p>26. ¿A qué crees que se deben estas dificultades con las que te has enfrentado?</p> <p>27. ¿Quién crees que debería solucionarlas?</p>
		Evaluación de manejo	Mejora en la aprobación del examen de manejo	<p>28. ¿Cómo te hubiera gustado que haya sido este proceso/esta evaluación?</p> <p>29. ¿Cómo hubiera sido el proceso más fácil?</p>

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
				30. ¿Te hubiera gustado haber tenido acompañamiento? 31. ¿En qué etapa te hubiera gustado tenerlo? 32. ¿Cómo te imaginas que hubiera sido? 33. ¿Te hubiera gustado saber algo del proceso antes? ¿En qué etapas? ¿Cómo te hubiera gustado haberlo tenido? 34. ¿Sabes qué viene después? 35. ¿Qué sabes al respecto? (miedos o expectativas) 36. ¿Cómo lo sabes? 37. ¿Qué esperas del siguiente paso?

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

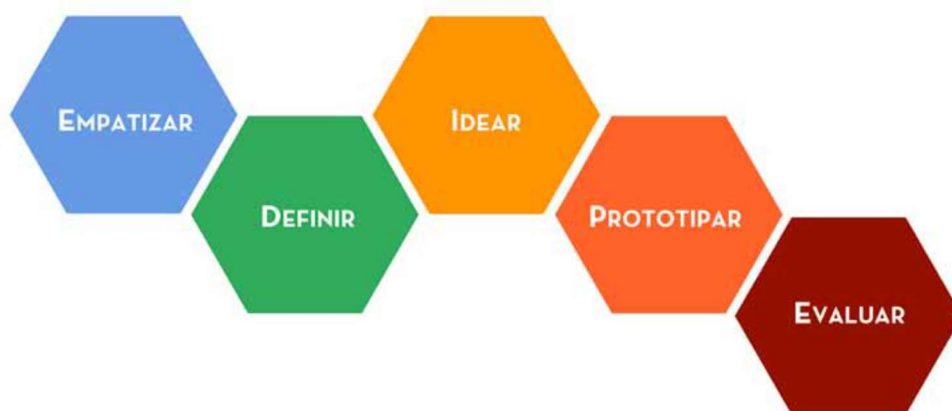
### 3.1 Diseño metodológico

La investigación es de enfoque cualitativo, ya que es un tema poco explorado, y se necesita conocer la forma como el ciudadano experimenta el proceso de obtención de su licencia de conducir A-I.

Hernández (2014) establece que el enfoque cualitativo se aplica cuando lo que se busca es “examinar la forma en la que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p.358)

El diseño cualitativo que se utiliza es el fenomenológico porque busca comprender las experiencias de individuos respecto a un fenómeno, a partir de trabajar directamente con las declaraciones de los participantes de la investigación y sus vivencias (Hernández, 2014).

La metodología a seguir para obtener la información necesaria y la forma como se procesa consta de cinco etapas de la metodología para la innovación design thinking.



*Figura 1.* Proceso de Design Thinking. Fuente: Design Thinking en Español (2020)

## **1. Empatía: Levantamiento de información**

Al ser la etapa inicial, consiste en conocer a los ciudadanos postulantes a una licencia de conducir A-I y a los demás involucrados en el proceso para la obtención de la licencia de conducir. Se realizan observaciones y entrevistas a profundidad a las partes involucradas, con la finalidad de buscar patrones y verdades que se encuentren ocultas, es decir que ha simple vista no se obtienen.

Todo inicia con el planteamiento de un reto a solucionar, para a partir de él realizar la investigación sobre el proceso a analizar, Con esa información, se establecen los ejes temáticos, que sirven para elaborar la guía de preguntas para las entrevistas a profundidad. Posteriormente, se definen los lugares donde se realizarán la observación y las entrevistas a profundidad y se programan las fechas para realizar la investigación.

Se realizan las entrevistas a profundidad en los lugares programados y se observa a los involucrados y sus comportamientos.

## **2. Definición: Procesamiento de información**

Consiste en analizar toda la información recopilada en la etapa anterior para obtener los hallazgos importantes de la investigación, que vienen a ser los problemas viables y significativos.

Para ello, de la anotación de las entrevistas a profundidad se extraen las partes relevantes y se colocan en post-its, con todas estas notas se empieza a organizar la información por temas, se identifican

patrones (factores que influyen en la experiencia del ciudadano) y se entiende la relación de los temas.

Con toda esta información organizada en base a los factores que influyen en la experiencia del ciudadano se identifican los “hallazgos importantes”.

### **3. Ideación: Elaboración de la alternativa de solución**

Sobre los hallazgos importantes se idea la propuesta de valor, a través de la generación de alternativas y la posterior selección de aquella más prometedora. Para lo cual, primero se elaboran los principios de diseño en base a los hallazgos de la investigación.

Luego se realiza una sesión de lluvia de ideas, de las cuales se selecciona la que aporta a más principios de diseño y al mismo tiempo ataca los puntos de dolor en la experiencia ciudadana y contribuye a la seguridad vial.

### **4. Prototipado: Diseño de la alternativa de solución**

En base a la idea de solución elegida, se elaboran los prototipos, que viene a ser la propuesta de solución utilizando materiales accesibles, a fin de que el ciudadano interactúe con ello en la siguiente etapa.

### **5. Evaluación: Validación de la alternativa de solución**

Consiste en solicitar feedback y opiniones de los ciudadanos respecto a los prototipos que se han creado. Los prototipos son refinados múltiples veces hasta llegar a una experiencia de servicio que cumple con las expectativas ciudadanas (producto mínimo viable), que contribuye a la seguridad ciudadana y al mismo tiempo con los

requerimientos técnicos que tiene el MTC y la plataforma [www.gob.pe](http://www.gob.pe).

Es importante considerar que la etapa 4 y 5, se van a realizar de forma consecutiva muchas veces, hasta que se llegue al producto mínimo viable de la solución identificada.

### **3.2 Diseño muestral**

No se utilizará un tamaño de muestra específico ya que el enfoque de la investigación es cualitativo, por lo que el muestreo se realizará a conveniencia.

“Muestras por conveniencia: estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Battaglia, 2008a).” (Hernández, 2014, p.390)

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La recolección de datos se realizará en base a entrevistas a profundidad que permiten obtener información relevante de los ciudadanos, para lo cual se utilizarán guías para tener claridad de la información que es necesaria obtener para el análisis.

Hernández (2014) establece que “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad” (p.396).

Para la recolección de datos, se realiza siguiendo lo detallado en el numeral 3.1, correspondiente a la etapa 1. Empatía, levantamiento de información:

La investigación cualitativa se realizó en Lima, Arequipa, Cusco y Tacna, en donde se recopiló información de 30 ciudadanos y 11 funcionarios de Gobiernos Regionales y del MTC. También se observó las actividades realizadas por ciudadanos y funcionarios en Centros de Evaluación, Centros de Emisión de Licencias, Centros de Salud y Escuelas de Choferes para obtener información de todas las etapas de la emisión. Para lo cual se realizó lo siguiente:

- 1. Planteamiento de un reto a solucionar:** Mejorar la experiencia de los postulantes a la licencia de conducir A-I y que al mismo tiempo contribuya a la seguridad vial.
- 2. Investigación del proceso para la obtención de la licencia de conducir A-I:** El proceso establecido por el MTC es el de otorgamiento de licencias, el que se ha revisado tomando como base la información proporcionada por la Dirección General de Transporte Terrestre y la normativa legal que reguló el proceso a agosto del 2017 (mes en que se inició esta etapa en la investigación):
  - Decreto Supremo N° 006-2017-MTC que aprueba el Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir y modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC.
  - Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC, y sus modificatorias realizadas con Decreto Supremo N° 015-2016-MTC, Decreto Supremo N° 016-2016-MTC, Decreto Supremo N° 018-2016-MTC,

Decreto Supremo N° 026-2016-MTC, Decreto Supremo N° 009-2017-MTC y Decreto Supremo N° 017-2017-MTC, en adelante Reglamento de Licencias de Conducir.

- Resolución Directoral N° 3784-2017-MTC que aprueba el “Formulario de solicitud de licencia de conducir, con carácter de declaración jurada”, a ser empleado para la obtención directa, revalidación y recategorización de licencias de conducir.

El proceso para la obtención de la licencia de conducir A-I ha sido analizado de acuerdo a lo contenido en el Reglamento de Licencias de Conducir, el que se detalla en el Anexo 2. De lo cual podemos recalcar que el proceso comprende las siguientes fases:

1. Evaluación médica y psicológica.
2. Formación del conductor.
3. Evaluación de conocimientos.
4. Evaluación de habilidades en la conducción.
5. Expedición de la licencia de conducir A-I.

Conforme lo establece el Reglamento de Licencias de Conducir, las fases del proceso se realizan secuencialmente, una después de otra, sin embargo, haciendo una investigación previa con algunos postulantes, la secuencia de las fases puede variar según las decisiones que tome el postulante, por lo que el proceso de obtención de licencias de conducir A-I analizado de acuerdo al Reglamento de Licencias de Conducir y a la información proporcionada por el MTC, se debe entender teniendo en consideración los siguientes casos:



- Cuando el postulante decide prepararse por su propia cuenta para el examen de manejo y de conocimientos.
- Cuando el postulante decide prepararse por cuenta propia para el examen de manejo y por la Escuela de conductores para el examen de conocimientos.
- Cuando el postulante decide prepararse por cuenta propia para el examen de conocimientos y por la Escuela de conductores para el examen de manejo.
- Cuando el postulante decide prepararse por la Escuela de conductores para el examen de manejo y de conocimientos.

La secuencia de las fases, según los casos mencionados, se detalla en la siguiente figura.

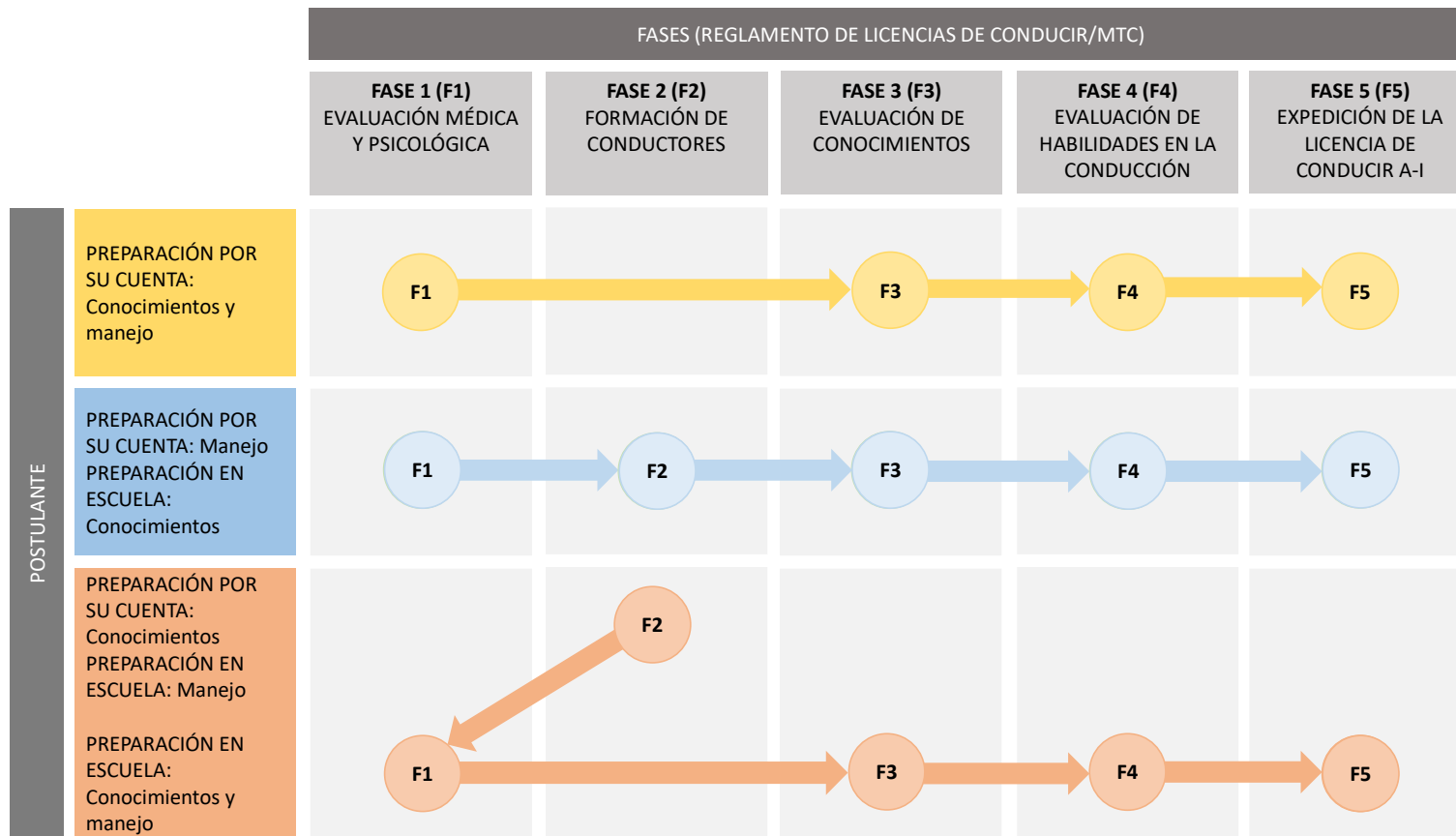


Figura 2. Comportamiento de los postulantes en las fases para la obtención de la licencia de conducir A-I. Fuente: Elaboración propia.

Este es un punto de inicio, que permite tener mejor claridad del proceso que se realiza para la obtención de las licencias de conducir A-I, sin embargo, se tiene en cuenta que durante la investigación esta secuencia pueda variar.

Asimismo, se identificó en el Reglamento de Licencias de Conducir, la existencia de una licencia provisional, la cual permitía al postulante conducir en la vía pública para poder practicar y aprender a manejar, sin embargo, por información del MTC, la solicitud de esta licencia provisional solo en Lima Metropolitana es prácticamente nula.

**3. Delimitación del alcance del proceso:** Teniendo en consideración la información analizada en el numeral anterior, el proceso de otorgamiento de licencias de conducir A-I a investigar desde un enfoque del postulante, se divide en tres etapas:

1. Preparación (Hitos: Motivación, buscar información sobre el proceso y aprender a manejar).
2. Evaluación (Hitos: Rendir examen médico y psicológico, rendir evaluación de conocimientos y rendir examen de habilidades en la conducción).
3. Cierre (Hitos: Pagar tasa por derecho de tramitación, recoger licencias de conducir A-I y manejar en la vía pública).

Estas etapas se pueden apreciar en la siguiente figura de manera secuencial.

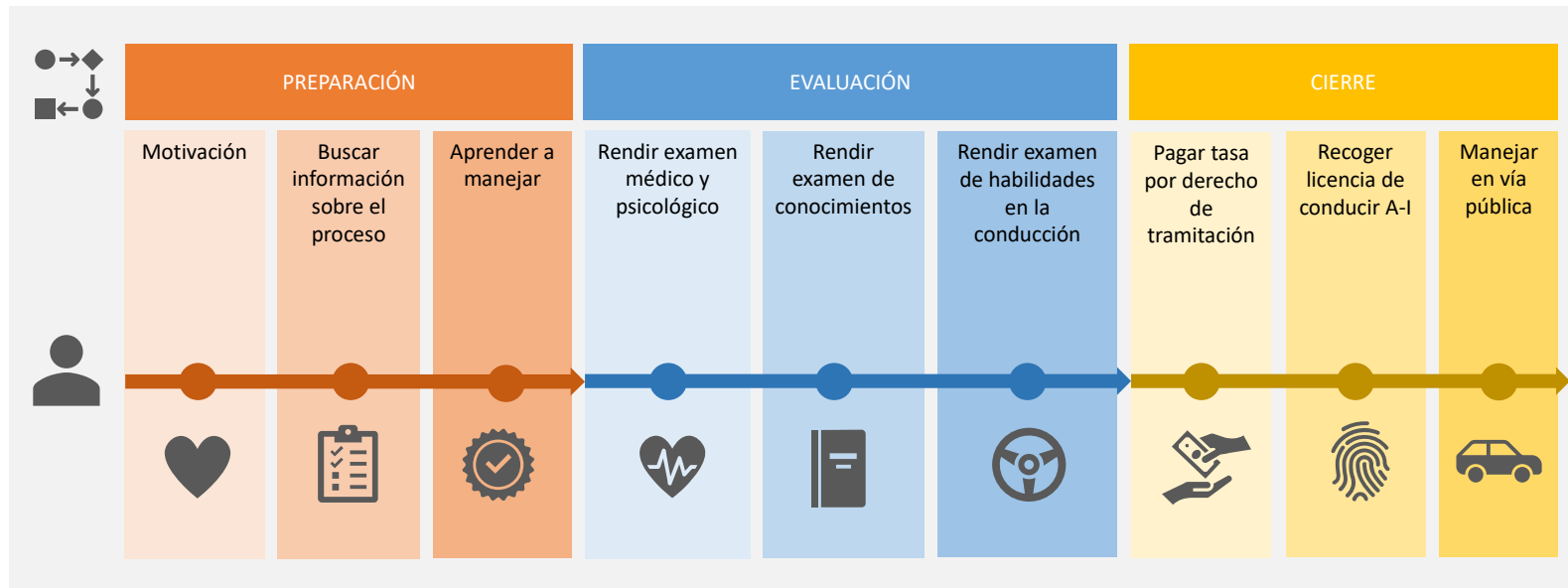


Figura 3. Alcance del proceso de obtención de licencias de conducir A-I. Fuente: Elaboración propia

- 4. Determinación de responsables en el proceso:** Los responsables de realizar diversas actividades/hitos en el proceso de obtención de licencias de conducir son:

**Tabla 2**  
*Responsables en el proceso*

Hito	Responsable	Consideraciones
<b>Aprender a manejar</b>	Escuelas de Conductores	Autorizadas por el MTC
<b>Rendir examen médico y psicológico</b>	Entidades Habilitadas para expedir Certificados de Salud para postulantes a Licencias de Conducir (ECSAL)	Autorizadas por el MTC
<b>Rendir examen de conocimientos</b>	Centros de Evaluación	En Lima Metropolitana: Touring y Automóvil Club del Perú.
<b>Rendir examen de habilidades en la conducción</b>	Centros de Evaluación	En regiones: Dirección Regional de Transporte Terrestre del Gobierno Regional
<b>Pagar tasa por derecho de tramitación de la licencia de conducir A-I</b>	Centros de Emisión de Licencias	En Lima Metropolitana: MTC, y en regiones, a cargo de la Dirección Regional de Transporte Terrestre del Gobierno Regional

Fuente: Elaboración propia

- 5. Elaboración de la guía de preguntas para las entrevistas a profundidad:** Las entrevistas a profundidad se realizarán a ciudadanos, funcionarios y responsables en el proceso.
- Para los ciudadanos: Se elaboró una guía de preguntas que se detalla en el Anexo 3. Además, para realizar las entrevistas se consideró:

- Hablar con ciudadanos que vayan a iniciar alguno de sus exámenes.
- Hablar con ciudadanos que ya hayan pasado por los exámenes y ya estén recogiendo sus brevets.

Con el objetivo de conocer las expectativas del servicio y los problemas presentados.

- Para los funcionarios: Se elaboró una guía de preguntas que se detalla en el Anexo 4.
- Para responsables en el proceso: Se estableció hacerse pasar por “presuntos clientes” y presentarse como si:
  - Queremos saber qué tenemos que hacer para sacar un brevete.
  - Aún no sabemos manejar bien.
  - No sabemos nada sobre el proceso de ninguna de las evaluaciones.
  - Tenemos lentes / restricciones.
  - No tenemos mucho tiempo /no queremos complicarnos ni hacer colas inmensas.
  - Queremos averiguar qué servicios dan.
  - Queremos averiguar qué cosas nos recomiendan.
  - Queremos averiguar qué “tips” dan.
  - Queremos averiguar qué facilidades dan.
  - Queremos averiguar precios.

Además, para la observación que se debe realizar en los diversos lugares donde se realizarán las entrevistas, se estableció tener en cuenta:

- Estar atentos a los establecimientos que hay alrededor de los centros de evaluación médica, evaluación y manejo, qué servicios dan, quiénes se encuentran alrededor, cómo se ven estos establecimientos, cómo es su relación con el local del MTC.
  - Estar atentos a los establecimientos que hay alrededor de las oficinas de emisión de licencias, qué servicios dan, quiénes se encuentran alrededor, cómo se ven estos establecimientos, cómo es su relación con el local del MTC.
  - Atentos y describir las personas que van a estos locales aledaños.
  - Estar atentos a los flujos de personas, a dónde se dirigen, de dónde salen, a qué horas hay más personas, qué personas hay según el horario.
  - Estar atentos a las preguntas e interrogantes que tienen los ciudadanos en cada uno de estos locales, qué preguntas hacen, qué piden, dónde preguntan.
  - Estar atentos a los “jaladores”, qué hacen, a quién se le acercan, qué proponen, en dónde se encuentran, cómo se relacionan con el personal del MTC y de los gobiernos regionales.
- 6.** Programación de las fechas para realizar las entrevistas a profundidad y las observaciones en los lugares definidos:
- En Lima, del 21 al 24 de agosto de 2017.
  - En provincia, del 28 de agosto al 01 de setiembre de 2017.

7. Se realizan las entrevistas a profundidad en los lugares programados y se observa a los involucrados y sus comportamientos, teniéndose en total las siguientes entrevistas:

**Tabla 3**  
*Cantidad de entrevistas a profundidad*

<b>Región</b>	<b>Cantidad de ciudadanos</b>	<b>Cantidad de funcionarios</b>	<b>Cantidad de centros</b>
<b>Lima</b>	12	3	3
<b>Arequipa</b>	7	3	1
<b>Cusco</b>	7	2	1
<b>Tacna</b>	4	3	2
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia

### **3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información**

Como se aplica el enfoque cualitativo de diseño fenomenológico el procesamiento de la información se basa en identificar categorías, temas y patrones presentes en las descripciones de las entrevistas a profundidad realizadas.

Asimismo, se utilizan arquetipos y mapas de experiencia:

- Los arquetipos, que son patrones en los cual se describen las características de los ciudadanos bajo ciertas condiciones planteadas producto del análisis de la información recopilada.
- El mapa de experiencia, que es un diagrama que muestra el recorrido que sigue el usuario a lo largo de una experiencia, identificando principalmente el estado emocional, es decir cómo se siente el ciudadano a raíz de la experiencia.

Esto se realiza siguiendo lo detallado en el numeral 3.1, correspondiente a la etapa 2. Definición, procesamiento de información:



De la anotación de las entrevistas a profundidad se extraen las partes relevantes y se colocan en notas adhesivas, con todas estas notas se empieza a organizar la información por temas (categorías), con lo cual se identifican factores que influyen en la experiencia del ciudadano (patrones), los cuales se detallan en la siguiente tabla.

**Tabla 4**  
*Factores que influyen en la experiencia del ciudadano*

<b>Factores</b>	<b>Detalle</b>
<b>Orientación oficial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tramitador es el primero que sabe cuándo, dónde y cómo mantenerse actualizado, el ciudadano no.</li> <li>• Los ciudadanos no tienen claridad del proceso al iniciar su trámite.</li> <li>• La primera fuente de información a la que acceden no siempre les da el panorama completo u oficial del proceso.</li> </ul>
<b>Acompañamiento ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La incertidumbre durante el proceso hace que los ciudadanos sientan que requieren una guía durante el proceso para reducir su ansiedad.</li> <li>• El ciudadano se pone muy ansioso al ser evaluado por lo que hace lo necesario para evitarlo.</li> <li>• Los ciudadanos valoran mucho el acompañamiento personalizado que encuentran en las Escuelas o tramitadores.</li> </ul>
<b>Esfuerzo ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciudadano tiene que invertir más tiempo y recursos de los que esperaba.</li> <li>• El ciudadano tiene otros referentes que lo hacen más exigente del proceso.</li> <li>• Los únicos ciudadanos que no se sienten fastidiados, son los que se encuentran resignados.</li> </ul>
<b>Legalidad del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos pueden incumplir la norma, pero el resultado termina siendo legal.</li> <li>• Lo único que pierde el ciudadano cuando no sigue el camino legal, es dinero.</li> <li>• Entregar un brevete no asegura que el habilitado sea un buen conductor.</li> <li>• El brevete termina siendo el primer requisito para aprender a manejar.</li> </ul>

Factores	Detalle
<b>Presencia del MTC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciudadano cree que interactúa con el MTC a lo largo de todo su proceso, pero esto no es necesariamente cierto.</li> <li>• Las escuelas y centros médicos no sólo cumplen obligaciones, sino que han terminado por controlar todo el proceso.</li> <li>• El camino que tome el ciudadano depende mucho de quién es la primera persona que lo orienta.</li> </ul>

Fuente: Equipo PCM/MTC

Con toda la información organizada en base a los factores que influyen en la experiencia del ciudadano se identifican los hallazgos importantes:

- El ciudadano no encuentra la información oficial completa antes de iniciar su trámite.
- El ciudadano busca que lo acompañen durante todo el proceso para reducir su ansiedad.
- Al ciudadano le molesta acercarse presencialmente cuando considera que esto no es necesario.
- Un resultado legal no es garantía de un proceso legal.
- El MTC ha regulado el proceso de obtención de licencias de conducir y ha terminado delegando su Autoridad.

En base a los datos analizados, se elaboran los arquetipos de ciudadanos y los mapas de experiencias.

En los arquetipos se detalla el perfil de los ciudadanos con las características más frecuentes y sirve como base para el mapa de experiencias.

En los mapas de experiencias, se aprecian los puntos de contacto que tiene el ciudadano a lo largo del proceso.

Entonces, luego de la segunda etapa descrita se continúa de acuerdo a lo detallado en el numeral 3.1, correspondiente a la Etapa 3. Ideación:

Sobre los hallazgos importantes se idea la propuesta de valor, a través de la generación de alternativas y su posterior selección de aquella más prometedora.

Se generaron 7 mandamientos o principios de diseño transversales que buscan enfocar los esfuerzos del MTC en los puntos más críticos identificados:

1. Dar tanta importancia al proceso como al resultado
2. Estar presente en todo el proceso
3. No perder autoridad al delegar funciones
4. Habilitar sólo a quien lo merezca
5. Esforzarnos para que el ciudadano no se esfuerce
6. Ser la mejor fuente de orientación para el ciudadano.
7. Reducir la ansiedad de los ciudadanos

Luego de una sesión de lluvia de ideas entre los miembros del MTC y PCM, se identificaron más de 200 soluciones, y luego de procesos de votación quedaron cinco (05) soluciones:

1. Seguimiento de etapas
2. Ranking de escuelas y centros médicos por ubigeo
3. Denuncia de irregularidades
4. Programar citas
5. Permiso provisional en línea y digital

De las cuales se seleccionó la que aportaba a más principios de diseño y al mismo tiempo atacaba los puntos de dolor en la experiencia ciudadana, tal como se muestra en la siguiente figura.

	Puede funcionar en todo el país	Transversal al proceso	Posible con la información actual	Principios de diseño desatendidos	Ataca pain points importantes
Permiso provisional en línea y digital	✓		✓	✓	✓
Denuncia de irregularidades	✓	✓	✓	✓	
Ranking de escuelas y centros médicos	✓		✓		
Programar citas	✓	✓	✓		✓
Seguimiento de etapas	✓	✓	✓		

Figura 4. Análisis de conceptos. Fuente: Equipo PCM/MTC

La idea seleccionada para convertir en un servicio digital fue la de “Obtener un Permiso provisional para aprender a conducir”. Esta idea se seleccionó porque:

- Responde a los principios de diseño.
- Ataca las áreas de oportunidad más pertinentes del MTC.
- Funciona como la puerta de entrada al proceso de obtención de la licencia y ocurre en un momento fundamental en la experiencia ciudadana para reducir la ansiedad sobre el proceso.
- Asegurar una base sólida para la seguridad vial.
- Es gratuito, tiene potencial de ser 100% digital desde su concepción y es altamente escalable a nivel nacional.

Luego de esta tercera etapa descrita, se continúa de acuerdo a lo detallado en el numeral 3.1, correspondiente a la etapa 4. Prototipado, que es el diseño de la propuesta de valor.

Este servicio fue plasmado en prototipos de baja definición, los cuales fueron dibujados en papel como se muestra a continuación:

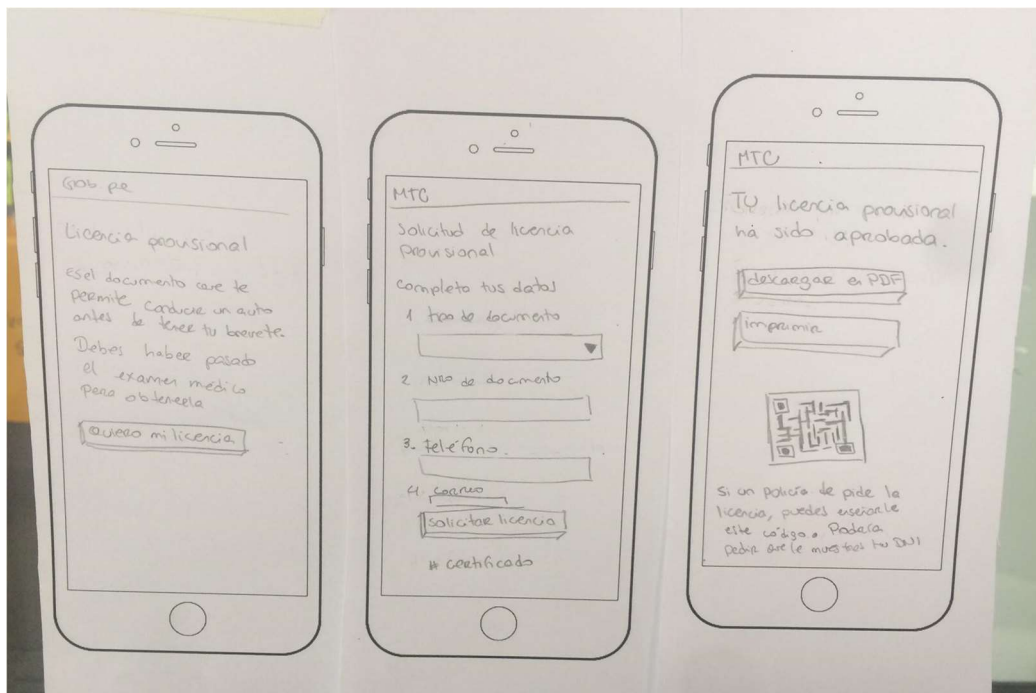


Figura 5. Prototipos de baja definición. Fuente: Equipo PCM/MTC

Luego, fue trabajado en un software de prototipado llamado Axure, el cual permite que se tenga el aplicativo en el teléfono celular y se pueda interactuar con él.

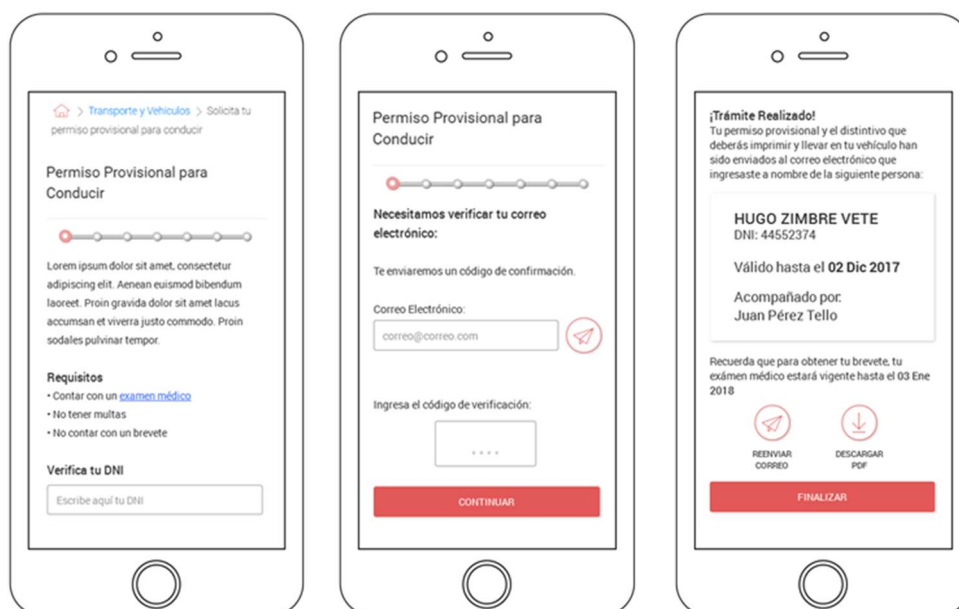


Figura 6. Prototipos en Axure. Fuente: Equipo PCM/MTC

De esta manera, se tuvo un primer prototipo para ser puesto a prueba con ciudadanos y funcionarios.

Luego de esta cuarta etapa descrita, se continúa de acuerdo a lo detallado en el numeral 3.1 correspondiente a la Etapa 5. Evaluación:

Se elaboraron cuatro evaluaciones a los prototipos, en base a las cuales fueron refinados hasta llegar a una experiencia de servicio que cumple con las expectativas ciudadanas, contribuya a la seguridad vial y al mismo tiempo con los requerimientos técnicos que tiene el MTC y la plataforma [www.gob.pe](http://www.gob.pe).

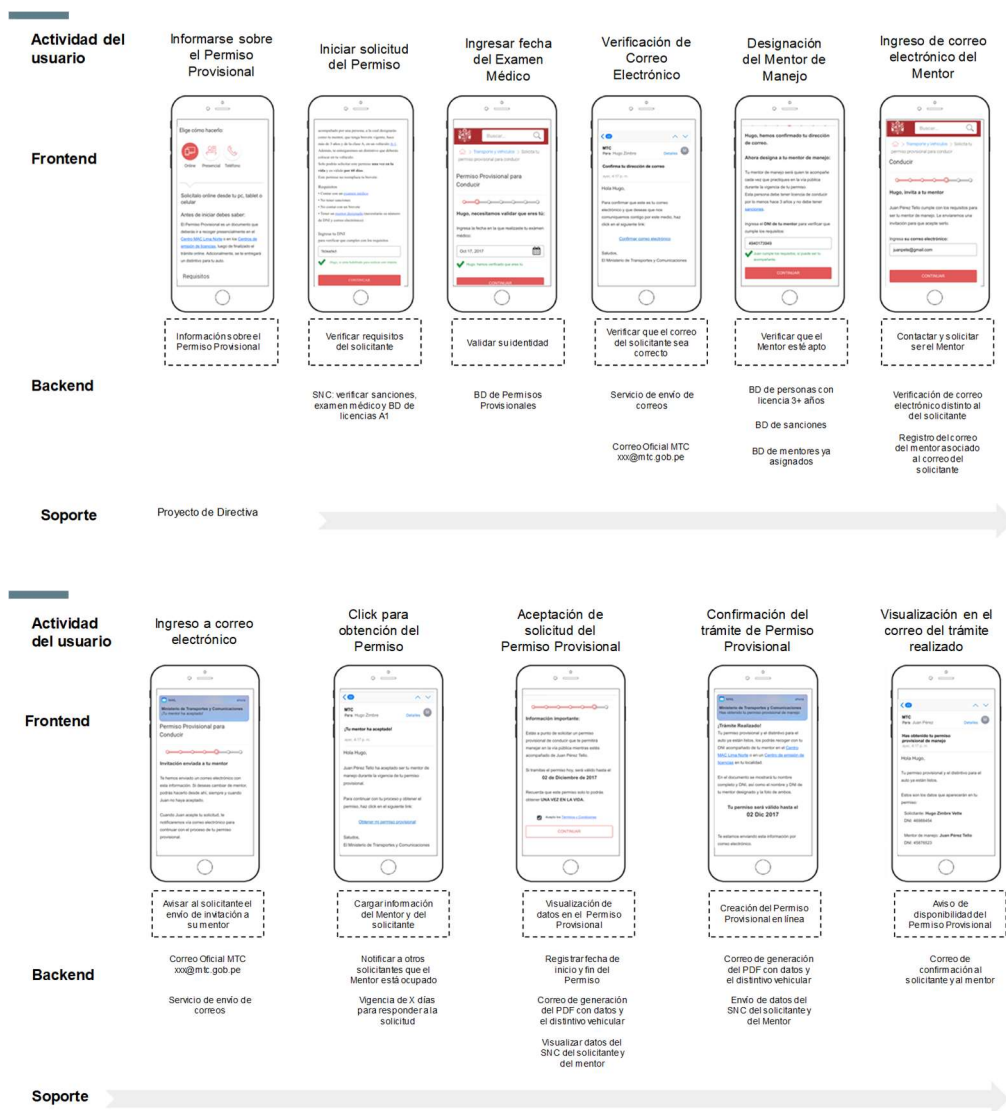


Figura 7. Prototipos para desarrollo. Fuente: Equipo PCM/MTC

Una vez que se desarrolló el aplicativo para brindar el permiso provisional en línea y digital, se realizaron pruebas con ciudadanos para probar la funcionalidad del aplicativo.

### **3.5 Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación es producto de un esfuerzo personal por mostrar los avances en innovación pública que se viene realizando en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y los aportes que esto trae al ciudadano y a la seguridad vial. Cabe resaltar que las etapas de aplicación de la metodología Design Thinking han sido realizadas por un equipo conjunto del MTC y la Presidencia del Consejo de M, a partir de cuya experiencia personal se ha podido realizar este trabajo de investigación, por lo que no es un trabajo que haya sido antes presentado de esta forma o por algún otro medio, y cuenta con los permisos necesarios para que pueda ser propuesto en este documento, no siendo un plagio de alguna otra presentación antes realizada.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1 Resultados

En base a los datos repetitivos y a la información obtenida en la etapa 1 de empatía y la etapa 2 de ideación, se elaboraron los arquetipos de ciudadanos en los que se detallan lo siguiente:

- Datos básicos del ciudadano que está postulando a obtener su licencia de conducir A-I.
- Escenario en el que se especifica las condiciones y necesidades para la obtención de la licencia de conducir A-I.
- Uso de la tecnología.

## Dereck



**Datos básicos**

**EDAD:** 18 años  
**VIVE EN:** Tacna  
**OCUPACIÓN:** Estudiante  
**MOTIVACIÓN:** Usar el auto de su familia para pasearse

**Uso de tecnología**

Tiene un smartphone con datos de internet. Le encanta usar su celular para bajarse juegos y redes sociales.

También tiene una PC en su casa. Lo único que aún no hace en su celular es comprar por internet.

- ✓ Acceso a internet
- ✓ Smartphone
- ✗ Celular de gama baja

Frecuencia de uso internet (web)

Frecuencia de uso internet (smartphone)

**Escenario**

Dereck acaba de cumplir 18 años y está ansioso por sacar su brevete ahora que es mayor de edad. Él ya sabe manejar pero ahora quiere hacerlo de manera legal. Él quiere aprovechar que su papá viaja constantemente, por lo que puede usar su auto para ir a la universidad o para pasear con sus amigos. Ahora que está de vacaciones ha decidido por fin sacar su brevete.

Figura 8. Arquetipo 1. Fuente: Equipo PCM/MTC

Este primer arquetipo muestra a un ciudadano que es un nativo digital, por lo que cuenta con un celular de gama alta y tiene una alta frecuencia en su uso. Él ya sabe conducir y necesita obtener su licencia A-I para utilizar el auto de su padre.



## Gladis



### Datos básicos

**EDAD:** 25 años  
**VIVE EN:** Los Olivos, Lima  
**VIENE DE:** Iquitos  
**OCUPACIÓN:** Arquitecta, supervisora de obras  
**MOTIVACIÓN:** necesita su brevete para movilizarse entre las obras que supervisa

### Escenario

Gladis es arquitecta, supervisa una obra por lo que está constantemente movilizándose por toda la ciudad durante el día. Por ello en su trabajo le han dado un auto y necesita sacar su brevete para empezar a utilizarlo. Como es de Iquitos no sabe cómo se saca su brevete en Lima y tampoco tiene amigos en Lima para que la guíen.

### Uso de tecnología

Tiene un celular de gama baja sin internet que usa bastante para comunicarse con su familia en Iquitos.

También tiene un smartphone que no usa mucho porque consume mucho saldo, prefiere usar cabinas.

- Acceso a internet
- Smartphone
- Celular de gama baja

Frecuencia de uso internet (web)



Frecuencia de uso internet (smartphone)

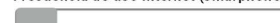


Figura 9. Arquetipo 2. Fuente: Equipo PCM/MTC

Este segundo arquetipo muestra a una persona que tiene un teléfono celular inteligente de gama baja del cual no hace uso frecuente, algo opuesto al arquetipo 1. Esta persona busca obtener su licencia de conducir A-I porque la empresa donde trabaja le ha otorgado un vehículo con el cual se movilice para supervisar obras. Cuenta con una dificultad, que al ser de Iquitos no tiene amigos en Lima que la ayuden en el proceso.

## Andrés



### Datos básicos

**EDAD:** 30 años  
**VIVE EN:** Puente Piedra, Lima  
**OCUPACIÓN:** Trabaja en una planta de alimentos  
**MOTIVACIÓN:** Quiere su brevete para ahorrar tiempo en movilizarse de su casa a su trabajo

### Escenario

Andrés se ha cambiado de trabajo recientemente. Su nuevo trabajo queda en Huachipa y él vive en Puente Piedra, por lo que pierde demasiado tiempo movilizándose desde su casa a su nuevo trabajo. Por esto, ha decidido comprarse un auto y debe sacar su brevete. Andrés sabe lo básico sobre el manejo pero nunca ha manejado en la calle, sabe que tiene mucho por aprender. Andrés tiene el tiempo ajustado porque tiene que movilizarse mucho.

### Uso de tecnología

Tiene un smartphone con plan de datos limitado. Cuenta con una tablet de su trabajo.

Suele usar la red Wifi de la fábrica donde trabaja.

- Acceso a internet
- Smartphone
- Celular de gama baja

Frecuencia de uso internet (web)



Frecuencia de uso internet (smartphone)



Figura 10. Arquetipo 3. Fuente: Equipo PCM/MTC

Este tercer arquetipo muestra a una persona que tiene un celular de gama alta pero que no hace uso frecuente de él, ya que trabaja en una planta de alimentos, lo que le demanda abstracción en sus horas de trabajo. Esta persona trabaja en un lugar muy alejado de su vivienda, por lo que se ha comprado un auto y ahora tiene la urgencia de aprender a manejar ya que solo sabe para conducir.

Con lo antes descrito podemos ver que los arquetipos permiten representar casos específicos recurrentes conforme a la información analizada, a partir de los cuales se elaboran los mapas de experiencias.

Los mapas de experiencias muestran los puntos de contacto que tiene el ciudadano a lo largo del proceso, pudiéndose visualizar los altibajos de la experiencia del postulante, y su finalidad es identificar los puntos de dolor para ser mejorados. Se muestran los mapas de experiencia elaborados, en las siguientes figuras.

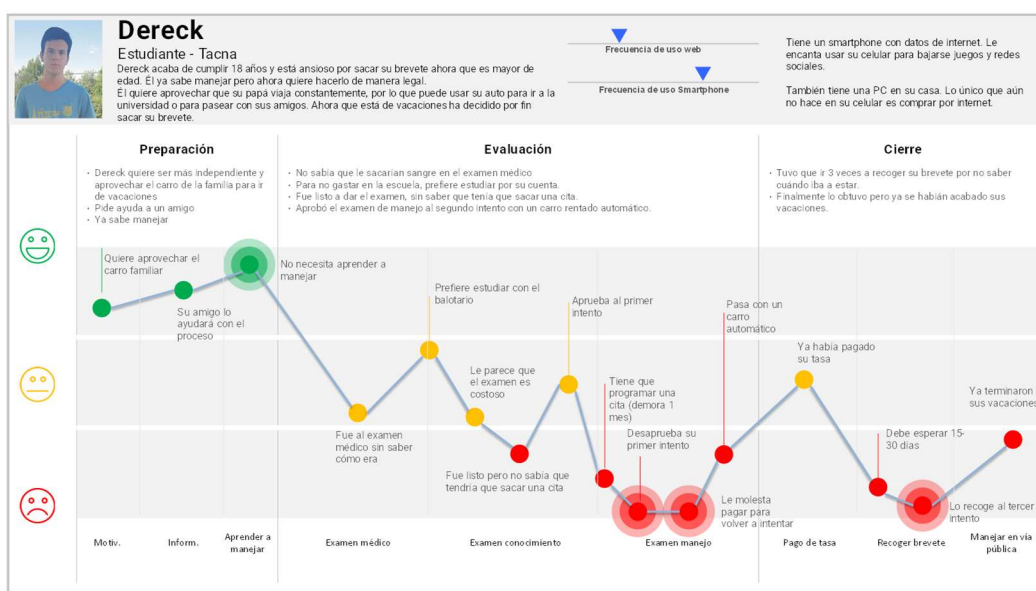


Figura 11. Mapa de experiencia 1. Fuente: Equipo PCM/MTC

En el Mapa de Experiencia 1, se tiene que los puntos de dolor más fuertes se encuentran en el examen de manejo, porque desapruaba el primer

intento y le molesta pagar para volver a intentar el examen, y en recoger la licencia de conducir, debido a que tuvo que esperar demasiado para obtenerlo.

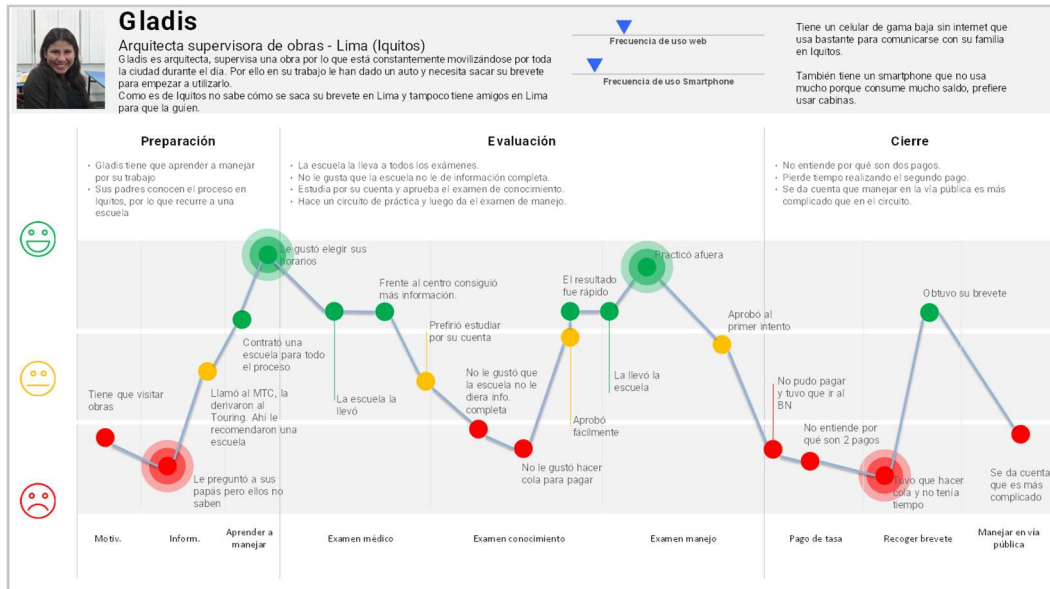


Figura 12. Mapa de experiencia 2. Fuente: Equipo PCM/MTC

En el Mapa de Experiencia 2, se tiene que los puntos de dolor más fuertes se encuentran en la búsqueda de la información del proceso porque les preguntó a sus papás y ellos no sabían, y en recoger el brevete porque tuvo que hacer cola y no tenía tiempo.

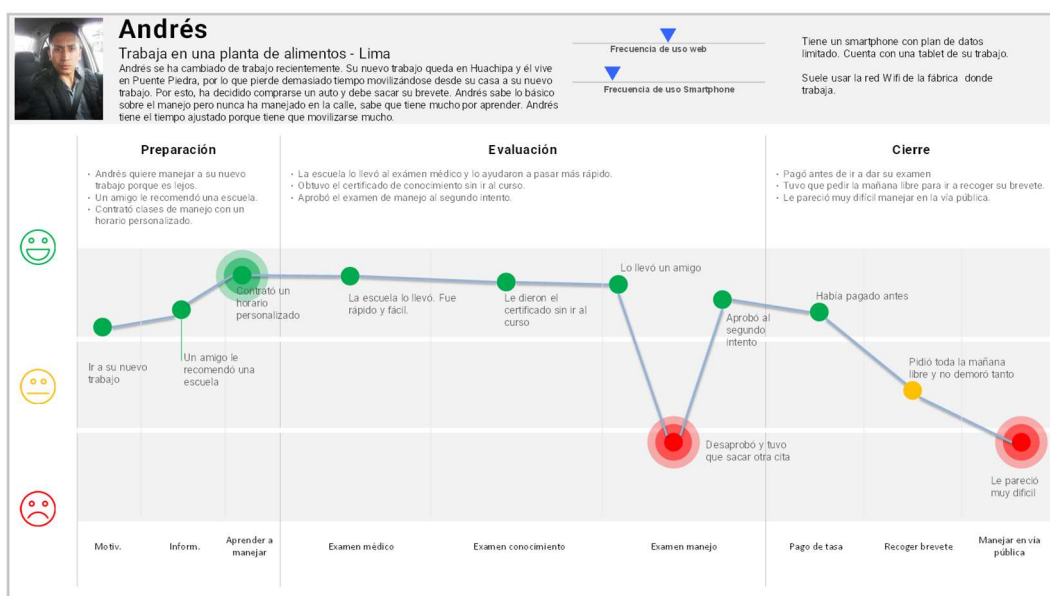


Figura 13. Mapa de experiencia 3. Fuente: Equipo PCM/MTC

En el Mapa de Experiencia 3, se encuentran los puntos de dolor más fuertes en el examen de manejo porque desaprobó y tuvo que sacar otra cita, y en manejar en la vía pública porque le pareció muy difícil.

Es así que podemos apreciar que la mayor cantidad de puntos de dolor están en el examen de manejo y sus implicancias, un punto muy importante que consideró en la propuesta de valor.

Es así como, resultado de la investigación realizada y en aplicación de la metodología de innovación, se obtuvo que para mejorar los puntos de dolor que se visualiza en la experiencia del ciudadano y contribuir a la seguridad vial, se propone un servicio digital del permiso provisional para aprender a conducir.

#### **4.2 Propuesta de valor**

El servicio digital del permiso provisional consiste en que un aprendiz de conductor de una licencia de conducir A-I podrá obtener de forma gratuita y virtual un permiso provisional que le habilite a conducir por las vías públicas terrestres por un periodo que determine el MTC, y este debe estar acompañado de un instructor que tenga una licencia de conducir A-I vigente, con una antigüedad mínima establecida por el MTC, contados a partir de su emisión. Para lo cual será necesario que el instructor no tenga ninguna sanción.

Lo que se busca lograr con esto, es mitigar en gran manera el miedo y frustración que sienten los postulantes, que sin tener el expertise necesario tienen que realizar la prueba de manejo y luego una vez que obtienen su licencia de conducir A-I deben manejar en la vía pública por primera vez.

Para esto se tuvo también en cuenta que un grupo considerable de postulantes opta porque un familiar cercano le enseñe a conducir.

En ese sentido, el instructor tendrá las siguientes obligaciones:

- Tener una licencia de conducir de la Clase A con una antigüedad mínima que indique el MTC.
- Acompañar, en todo momento, al aprendiz durante la conducción del vehículo.
- Realizar la instrucción en un vehículo que cuente con SOAT, Certificado de Inspección Técnica Vehicular, que corresponda a la categoría vehicular M1 o N1 y que se encuentre operativo y en buen estado de funcionamiento.
- Portar durante la instrucción, su licencia de conducir y el Certificado de Inspección Técnica Vehicular del vehículo utilizado, ambos deberán estar vigentes.
- Tener cuidado y consideración con los peatones y con los vehículos que transiten a su alrededor.
- Instruir el respeto a las señales de tránsito, el derecho de paso, límites de velocidad y en general a las reglas y autoridades que rigen el tránsito.
- Asumir la responsabilidad de cualquier infracción al tránsito que cometa el aprendiz durante la instrucción.
- Realizar la enseñanza de habilidades en la conducción en vías que no sean muy transitadas.
- No deberá instruir al aprendiz bajo la presencia de bebidas alcohólicas, drogas, estimulantes o disolventes y de cualquier otro

elemento que reduzca la capacidad de reacción y habilidades en la conducción.

- Exigir al aprendiz que utilice el cinturón de seguridad durante la conducción del vehículo.
- Verificar que el aprendiz, antes de iniciar la instrucción, no se encuentre bajo la presencia de bebidas alcohólicas, drogas, estimulantes o disolventes y de cualquier otro elemento que reduzca la capacidad de reacción y habilidades en la conducción.
- Durante la instrucción no deberá prestar ningún servicio de transporte terrestre.
- Durante la instrucción no deberá permitir el ingreso de otras personas al vehículo distintas del aprendiz.

Con esto se busca además, contribuir a la seguridad vial, toda vez que el postulante tendrá contacto con la realidad de manejo en las calles, podrá aprender cómo manejar en una situación real y podrá aplicar de forma práctica el reglamento de tránsito.

Es así, que se realizó la versión BETA (trámite controlado) del servicio digital del permiso provisional para aprender a conducir, respecto al cual se evidenció lo siguiente:

- Se cerró la inscripción del servicio online con 50 usuarios inscritos.
- 22 de ellos obtuvieron su permiso provisional (Todos son de Lima).

Se realizó seguimiento a los 22 ciudadanos que obtuvieron su permiso provisional, para ello se emplearon las preguntas del Anexo 5, obteniéndose lo siguiente:

- Se detectaron 3 errores técnicos durante el proceso, que fueron solucionados en el momento.
- Los usuarios valoran que el trámite sea online, rápido y sencillo.
- Más del 80% de usuarios calificó el servicio con el máximo puntaje.
- 7 usuarios obtuvieron su licencia de conducir, utilizando su permiso entre 4 días y 1 mes.

Con lo cual, se puede decir que se están disminuyendo los puntos del dolor de los ciudadanos que buscan obtener su licencia de conducir A-I:

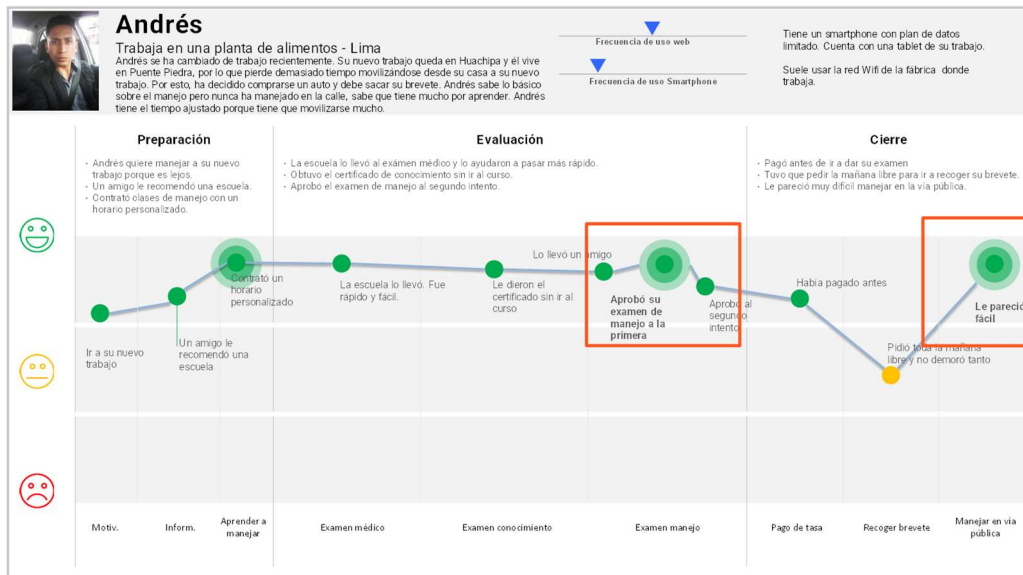


Figura 14. Mapa de experiencia 3 – Disminución de los puntos de dolor. Fuente: Experiencia PCM/MTC

En el Mapa de Experiencia 3 inicial, se encontraban los puntos de dolor en el examen de manejo porque desaprobó y tuvo que sacar otra cita, y en manejar en la vía pública porque le pareció muy difícil, sin embargo con el uso de la licencia de conducir provisional para aprender a manejar, se ha logrado superar estos puntos de dolor y lograr que sean puntos de alegría para el ciudadano, con lo que han satisfecho sus necesidades, a la vez que se ha logrado que cuente con experiencia de manejo previa en

la vía pública, lo que le da una ventaja significativa en su experiencia como conductor novato.

El trabajo de investigación presenta una propuesta y validación de solución a problemas reales y significativos para los ciudadanos que desean obtener su licencia de conducir A-I, haciendo uso de una metodología de innovación centrada en conocer las necesidades de los ciudadanos. Es así que se ha logrado presentar una propuesta para mejorar la experiencia de los ciudadanos y contribuir a la seguridad vial, dando cumplimiento a los objetivos de la investigación:

- El porcentaje de puntos de contacto positivos es del 91%, ya que se tienen 10 puntos de contacto positivos, de un total de 11. De esto podemos considerar que se ha mejorado los puntos de contacto positivos en la etapa de Evaluación en un 20%, ya que pasó de 4 a 5 puntos de contacto positivos y en la etapa de cierre se ha mejorado en un 33%, ya que se ha pasado de 1 a 2 puntos de contacto positivos.
- El porcentaje de mejora de las habilidades de manejo de los conductores novatos es del 100%, ya que inician el manejo en la vía pública con una experiencia previa, a diferencia de antes que en su mayoría era nula. De esto podemos decir que el porcentaje de mejora en la aprobación del examen de normas de tránsito y del examen de manejo ha mejorado toda vez utilizando su permiso entre 4 días y 1 mes, 7 personas han obtenido su licencia de conducir A-I.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Es la primera investigación cualitativa, haciendo uso de una metodología de innovación, que se realiza en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que los resultados que se han obtenido anteriormente no han estado centrados en las necesidades conocidas directamente del ciudadano.

Al respecto, al analizar los proyectos de mejoras de procesos detallados en el Anexo 1, en base a los principios de diseño establecidos de los hallazgos de la investigación, tenemos que se cumple con pocos principios:

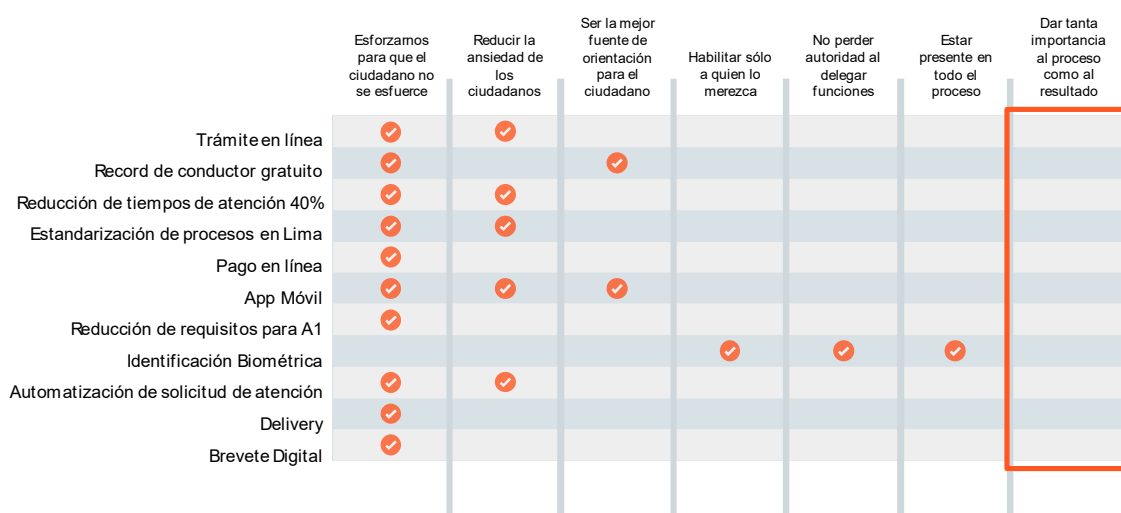


Figura 15. Análisis de proyectos de mejora. Fuente: Equipo PCM/MTC

Y en ningún proyecto de mejora se cumple con el principio “dar tanta importancia al proceso como al resultado”.

Por lo cual, el proceso de obtención del permiso provisional de licencia de conducir A-I se presenta como una alternativa que busca contribuir con el espíritu de la razón de ser de la licencia de conducir, que acredite que una vez que el ciudadano la obtiene, efectivamente cuente con todas las condiciones para manejar en la vía pública.

## CONCLUSIONES

1. Considerando la información detallada se comprueba que luego de aplicar una metodología de innovación en la gestión pública del MTC se puede lograr, a través del diseño de un servicio digital del permiso provisional, mejorar la experiencia del ciudadano que obtienen su licencia de conducir A-I y además contribuir a la seguridad vial. Es así como se logra tener el 91% de los puntos de contacto positivos para el ciudadano, lo que significa lograr la satisfacción de sus necesidades y de esa manera acercar el Estado al ciudadano. Asimismo, permite contribuir con la seguridad vial, a través de la mejora de habilidades en manejo de los conductores novatos en un 100%, ya que inician manejando en las vías públicas con una experiencia previa que les da mayor seguridad y control para la conducción de un vehículo.
2. Conocer las necesidades de los ciudadanos es sumamente importante para poder mejorar su experiencia, ya que, si no tenemos contacto directo con ellos para poder conocer de cerca lo que les alegra, les es indiferente o les disgusta, no se hubiera logrado idear la solución acorde a lo que necesitan. Es así como la opinión de cada ciudadano entrevistado ha sido pieza clave para obtener la propuesta de valor.
3. Luego de implementar el servicio digital del permiso provisional y ver que la propuesta diseñada permite que el ciudadano tenga una experiencia previa al manejo en las calles, puede establecerse que, si es posible contribuir a la seguridad vial aplicando la innovación en la gestión pública del MTC, toda vez que esta propuesta reduce la ansiedad e inseguridad de los conductores que recién logran obtener su licencia de conducir, contribuyendo así con un manejo más racional y consciente en las calles.

## RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se le recomienda que realice los cambios normativos que den el soporte legal al servicio digital del permiso provisional, toda vez que actualmente solo se cuenta con un proceso establecido en el Reglamento de Licencias que difiere de la propuesta planteada. Por lo que será necesario que se evalúe si este será un procedimiento administrativo, un servicio prestado en exclusividad o un servicio no exclusivo a fin de que en ese sentido se establezca una ruta a seguir para el cambio normativo que corresponda.
2. Al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se le recomienda realizar el 100% de seguimiento una vez implementado el servicio digital para la obtención de la licencia provisional, por lo cual será necesario que se realicen entrevistas a los ciudadanos que obtiene su permiso provisional y en base a lo que comenten poder mejorar el servicio; teniendo en cuenta sobre todo que se encuentra en una versión beta y necesita ser un servicio abierto para todos los ciudadanos. Asimismo, deberá tener un equipo de soporte digital, el mismo que fue parte del desarrollo del servicio, que le dedique como mínimo, durante los seis primeros meses, exclusividad en su tiempo para que pueda realizarse la implementación masiva del servicio digital y lograr los resultados esperados.
3. Al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se le recomienda llevar un control estadístico de la cantidad de accidentes de tránsito ocasionados por los conductores que tienen menos de 1 mes y hasta 6 meses de haber adquirido su licencia de conducir A-I, y cuántos de ellos utilizaron el permiso provisional para obtener su licencia de conducir. Esta información servirá

como base para tomar decisiones sobre mejoras al servicio digital del permiso provisional y con ello mejorar las condiciones de seguridad vial en las calles. Además de servir como referencia para llevar a cabo proyectos de innovación que estén vinculados plenamente a los problemas de seguridad vial y que sean parte de las competencias del MTC, de modo que se realice cada una de las fases del proceso innovación de design thinking y se logre contar con propuestas de solución específicas y transversales a los muchos procesos vinculados con la seguridad vial.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Alfaro, E. (2012). *Customer Experience*. España: THD Coated.
2. Arros, V. (s.f. de s.f. de 2016). *Repositorio Académico de la Universidad de Chile*. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138133>
3. Berry, L. (2005). *Gestionar la experiencia total del cliente*. Texas: E-deusto.
4. Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, 10.
5. Congreso de la República del Perú. (07 de Octubre de 1999). Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. Lima, Lima, Perú.
6. Design School. (s.f. de s.f. de 2008). *d.school*. Obtenido de d.school: <https://dschool.stanford.edu/resources/design-thinking-bootleg>
7. Design Thinking en Español. (s.f. de s.f. de 2020). *Design Thinking en Español*. Obtenido de Design Thinking en Español: <http://www.designthinking.es/inicio/>
8. Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
9. IDEO. (s.f. de s.f. de 2017). *Henry Ford Learning Institute*. Obtenido de Henry Ford Learning Institute: <https://hfli.org/app/uploads/2017/11/Thinking-and-Acting-Like-A-Designer-%E2%80%93-DT-in-K-12-education-%E2%80%93-IDEO-WISE-1.pdf>
10. Marzal, W. (s.f. de s.f. de 2017). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14623>
11. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (19 de Julio de 2016). Exposición de Motivos del Decreto Supremo que aprueba el Reglamento

Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir. Lima, Lima, Perú.

12. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (21 de Diciembre de 2018). Resolución Ministerial N° 1029-2018-MTC/01 que aprueba el Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Transportes y Comunicaciones - PESEM 2018 - 2021. Lima, Lima, Perú.
13. Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (14 de Enero de 2019). Resolución Ministerial N° 015-2019-MTC/01 que aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio. Lima, Lima, Perú.
14. Ministerio del Interior. (20 de Noviembre de 2018). *Obervatorio Nacional de Seguridad Ciudadana*. Obtenido de Obervatorio Nacional de Seguridad Ciudadana: <https://observatorio.mininter.gob.pe/proyectos/accidentes-de-tr%C3%A1nsito>
15. Moral, M., & Fernández, M. (2012). Nuevas tendencias del marketing: El marketing experiencial. *Entelequía*, 16.
16. Morales, M., & León, A. (2013). *Adiós a los mitos de la innovación*. Costa Rica: Innovare.
17. Nagji, B., & Tuff, G. (s.f. de Mayo de 2012). *Harvard Business Review*. Obtenido de Harvard Business Review: <https://hbr.org/2012/05/managing-your-innovation-portfolio>
18. OECD. (22 de Octubre de 2019). *OECD*. Obtenido de OECD: <http://www.oecd.org/science/oslo-manual-2018-9789264304604-en.htm>
19. Organización Mundial de la Salud. (s.f. de s.f. de 2020). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la

Salud:

[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_topics&view=article&id=351&Itemid=40939&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_topics&view=article&id=351&Itemid=40939&lang=es)

20. Presidencia del Consejo de Ministros. (08 de Enero de 2013). *Sistema Peruano de Información Jurídica*. Obtenido de Sistema Peruano de Información Jurídica:  
[http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
21. Presidente de la República del Perú. (08 de Enero de 2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Lima, Lima, Perú.
22. Presidente de la República del Perú. (07 de Setiembre de 2017). Decreto Supremo N° 019-2017-MTC que aprueba el Plan Estratégico Nacional de Seguridad Vial 2017-2021. Lima, Lima, Perú.
23. Presidente de la República del Perú. (29 de Diciembre de 2018). Decreto Supremo N° 022-2018-MTC que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima, Lima, Perú.
24. Real Academia Española. (s.f. de s.f. de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española:  
<https://dle.rae.es/innovaci%C3%B3n>
25. Real Academia Española. (s.f. de s.f. de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/experiencia>
26. Rosas, A. (23 de Junio de 2017). *Repositorio digital de tesis PUCP*. Obtenido de Repositorio digital de tesis PUCP:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8885>

27. Salinas, M. (s.f. de s.f. de 2012). *Repositorio Académico de la Universidad de Chile*. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/111361>
28. Sánchez, C., Lasagna, M., & Marcet, X. (2013). *Innovación pública: un modelo de aportación de valor*. Santiago de Chile: RIL editores. Obtenido de Instituto de Estudios de Gobierno y Finanzas Públicas.
29. Schmitt, B. (2004). *CEM: Administración de las experiencias de los clientes con las marcas*. México: Edicusa.
30. Solanas, S. (2012). *Customer Experience*. España: THD Coated.
31. Tapia, J. (11 de Febrero de 2019). *Repositorio digital de tesis PUCP*. Obtenido de Repositorio digital de tesis PUCP: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13448>



## ANEXOS

### Anexo 1. Proyectos de Mejora realizados al proceso de obtención de licencias de conducir A-I

N°	Proyecto de Mejora	Motivo para realizar la mejora	En qué consistió el proyecto	Documento que aprobó la mejora
1	Trámite en línea	Identificación de excesivas colas para tramitar la entrega de la licencia de conducir.	Automatizar el trámite de obtención de la licencia de conducir, y así el ciudadano pueda tramitar su licencia por internet.	Sin documento aprobatorio ya que es una modificación del proceso actual. (2014)
2	Récord de conductor gratuito	Identificado por la ciudadanía como un "Trámite de Más", en el concurso que llevó el mismo nombre, realizado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública.	Automatizar el proceso de emisión del Récord de Conductor, y así el ciudadano pueda tramitarlo por internet y de manera gratuita.	Resolución Ministerial N° 856-2016-MTC/01.02
3	Pago en línea	Iniciativa realizada en el marco de la política de gobierno de simplificación administrativa.	Los pagos se pueden realizar electrónicamente, logrando con ello disminuir el tiempo para el ciudadano.	Sin documento aprobatorio ya que es un adicional al proceso actual. (2017)

<b>N°</b>	<b>Proyecto de Mejora</b>	<b>Motivo para realizar la mejora</b>	<b>En qué consistió el proyecto</b>	<b>Documento que aprobó la mejora</b>
4	Identificación biométrica en las escuelas y centros médicos	Conocimiento que una gran cantidad de personas obtienen sus certificados médicos o certificados de escuelas de manera tan sencilla que ni tienen que asistir a los centros médicos o escuelas de manejo, sino que se les entrega con solo una firma.	Mayor control en la obtención certificados médicos o certificados de escuelas.	Decreto Supremo N° 026-2016-MTC, que modificó el Reglamento de Licencias de Conducir. (Implementación en Agosto de 2017)
5	Reducción de tiempos de atención 40%	Implementar la modificación al Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado por Decreto Supremo N° 026-2016-MTC, en lo que respecta a la identificación biométrica.	El certificado de salud y la constancia expedida por las escuelas de conductores las registrará electrónicamente el MTC, por lo cual ya no se le exigirá a los postulantes la presentación física de estos.	Sin documento aprobatorio ya que es un adicional al proceso actual. (2017)
6	Automatización de solicitud de atención	Iniciativa que se originó en la Dirección de Circulación Vial a cargo del proceso de obtención de licencias de conducir.	Entregar al ciudadano el formulario con datos precargados, para revisión, completar datos que falten y firmar, con lo cual se reduce el tiempo del trámite para solicitar la entrega de la licencia de conducir.	Resolución Directoral N° 3784-2017-MTC/15

N°	Proyecto de Mejora	Motivo para realizar la mejora	En qué consistió el proyecto	Documento que aprobó la mejora
7	Delivery de licencias A-I y revalidación	Iniciativa que se originó en la Dirección de Circulación Vial a cargo del proceso de obtención de licencias de conducir.	Entrega de las licencias por delivery, que resulta en un ahorro en tiempo para el ciudadano.	Sin documento aprobatorio ya que es un adicional al proceso actual. (2018)

**Fuente:** Dirección de Circulación Vial de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes (2018).  
Elaboración Propia

## Anexo 2. Fichas de las fases del proceso Otorgamiento de la licencia de conducir A-I

### Ficha del proceso: Otorgamiento de la licencia de conducir A-I

<b>Nombre del proceso</b>	Otorgamiento de la licencia de conducir A-I
<b>Responsable</b>	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
<b>Objetivo</b>	Acreditar que el ciudadano cuente con aptitudes físicas y psicológicas aptas, así como con los conocimientos y habilidades requeridas para que la conducción de vehículos de las categorías vehiculares M1, M2 y N1 se realice de manera eficiente, y de esa forma contribuir en la mejora del funcionamiento del tránsito, la protección de la vida y seguridad de las personas, así como prevenir o minimizar el riesgo de ocurrencia de un suceso que afecte la circulación.
<b>Alcance</b>	El proceso abarca desde la evaluación médica y psicológica, la formación del conductor, evaluación de los conocimientos y habilidades en la conducción y el otorgamiento de la licencia de conducir A-I
<b>Base legal</b>	Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-MTC y sus modificatorias a agosto del 2017

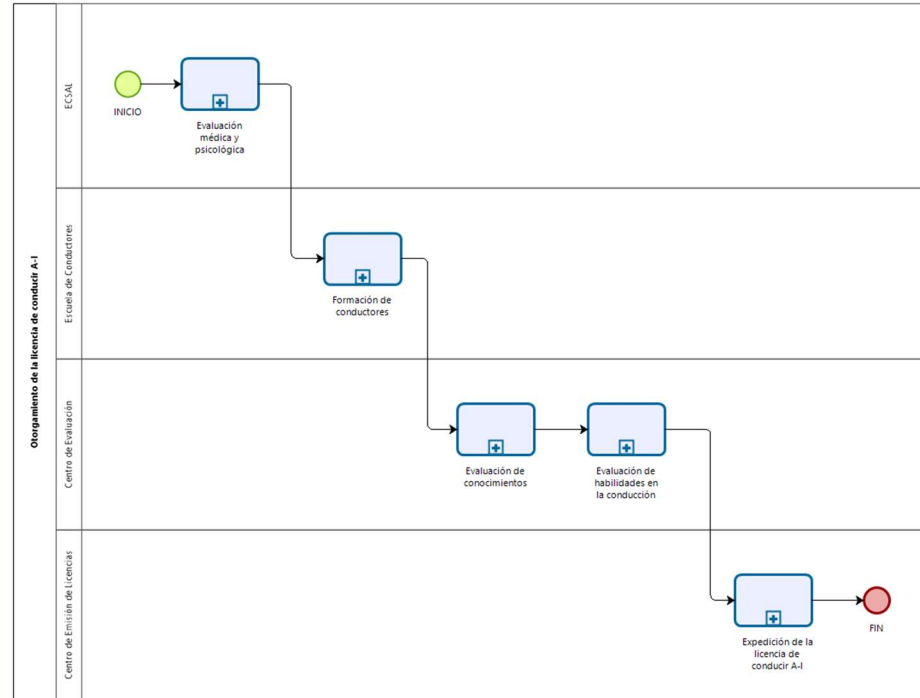
Proveedores	Entradas	Fase	Responsable	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de una evaluación médica</li> <li>- Pago por derecho de evaluación médica y psicológica</li> </ul>	Evaluación médica y psicológica	Entidad Habilitada para expedir Certificados de Salud para postulantes a Licencias de Conducir (ECSAL)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de salud para licencias de conducir registrado en el Sistema Nacional de Conductores (postulante apto, apto con restricciones, no apto, no apto con observaciones, o evaluación interrumpida)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>

Proveedores	Entradas	Fase	Responsable	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de formación</li> <li>- Pago por derecho de formación</li> </ul>	Formación del conductor	Escuela de conductores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de Finalización del Programa de Formación de Conductores (COFIPRO) registrada en el Sistema Nacional de Conductores</li> <li>- Sesiones de enseñanza teórica y de habilidades en la conducción</li> <li>- Sesiones de formación práctica en la vía pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de evaluación de conocimientos</li> <li>- Certificado de salud para licencias de conducir, expedido y registrado en el Sistema Nacional de Conductores.</li> <li>- Pago por derecho de evaluación (de conocimientos y de habilidades en la conducción)</li> </ul>	Evaluación de conocimientos	Centro de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en el Sistema Nacional de Conductores de la aprobación o desaprobación del examen de conocimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de evaluación de habilidad en la conducción</li> <li>- Certificado de salud para licencias de conducir</li> </ul>	Evaluación de habilidades en la conducción	Centro de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro en el Sistema Nacional de Conductores de la aprobación o desaprobación del examen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante</li> <li>- MTC (Sistema Nacional de Conductores)</li> </ul>

Proveedores	Entradas	Fase	Responsable	Salidas	Clientes
	registrado en el Sistema Nacional de Conductores - Constancia de Finalización del Programa de Formación de Conductores (COFIPRO) registrada en el Sistema Nacional de Conductores - Examen de habilidades en la conducción aprobado y registrado en el Sistema Nacional de Conductores			de habilidades en la conducción	
- Postulante - MTC (Sistema Nacional de Conductores)	- Formulario con carácter de declaración jurada, en el que se consignan los datos personales del solicitante, debidamente llenado y suscrito - Certificado de salud para licencias de conducir registrado en el Sistema Nacional de Conductores - Examen de conocimientos aprobado y registrado en el	Expedición de la licencia de conducir A-I	Centro de Emisión de Licencias	- Licencia de conducir A-I	- Postulante

Proveedores	Entradas	Fase	Responsable	Salidas	Clientes
	Sistema Nacional de Conductores o COFIPRO - Examen de habilidades en la conducción aprobado y registrado en el Sistema Nacional de Conductores - Pago por derecho de tramitación				

## Diagrama de secuencia de subprocessos





## Ficha de la fase: Evaluación médica y psicológica

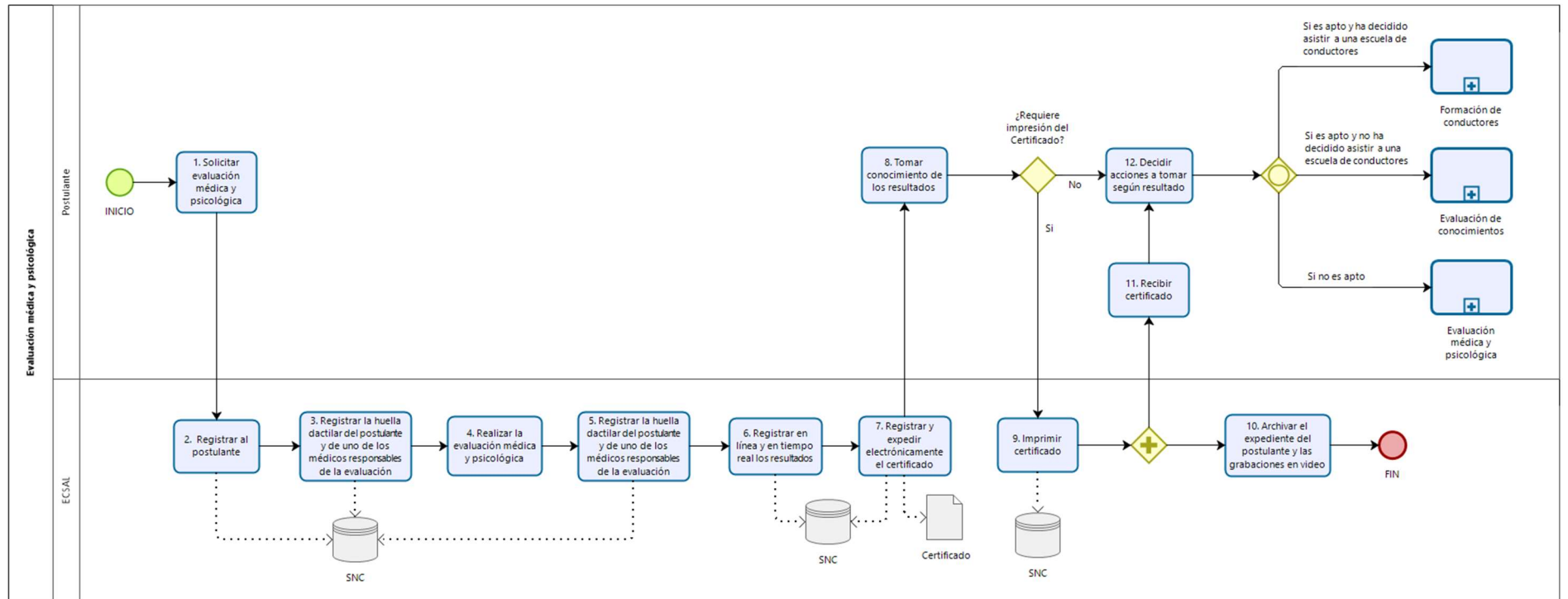
<b>Nombre de la fase</b>	Evaluación médica y psicológica
<b>Responsable</b>	Entidad Habilitada para expedir Certificados de Salud para postulantes a Licencias de Conducir (ECSAL)
<b>Objetivo</b>	Acreditar que el postulante cumple con las condiciones físicas y psicológicas adecuadas para la conducción de un vehículo de las categorías M1, M2 y N1 respectivamente; y a su vez, permite identificar las deficiencias advertidas y las restricciones recomendadas para la conducción de vehículos por parte de los postulantes, los cuales deberán ser emitidos conforme a los resultados obtenidos en el examen.
<b>Alcance</b>	El proceso abarca desde el registro de los postulantes en el Sistema Nacional de Conductores hasta el archivo del expediente del postulante y las grabaciones en video.
<b>Base legal</b>	Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-MTC y sus modificatorias a agosto del 2017

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
1	<p><b>Solicitar evaluación médica y psicológica</b>, en una ECSAL. Para lo cual previamente identificó la ECSAL que mejor le parece, solicitó información y de estar de acuerdo con todo realizó el pago correspondiente. Las condiciones para solicitar la evaluación médica son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar identificación: Documento Nacional de Identidad, Carné de Identidad / Tarjeta de identidad, Permiso Temporal de Permanencia, Carné de Extranjería, Cédula de Identidad o Carné de Solicitante de Refugio o Asilo.</li> <li>- Contar con edad mínima de 18 años.</li> </ul> <p>Para las personas mayores de 16 años con plena capacidad de sus derechos civiles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 46 del Código Civil, también podrán aspirar a la obtención de una licencia de conducir de esta categoría.</p>	Postulante	
2	<p><b>Registrar al postulante</b>, en el Sistema Nacional de Conductores. Se accede utilizando la contraseña asignada por la DGTT y los usuarios deben contar con Documento Nacional de Identidad electrónico. Además, transmitir en línea y en tiempo real el</p>	ECSAL	

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	registro de los postulantes de manera previa a las evaluaciones, al centro de monitoreo de SUTRAN.		
3	<b>Registrar la huella dactilar del postulante y de uno de los médicos responsables de la evaluación</b> , por ser el inicio del proceso de evaluación médica y psicológica.	ECSAL	
4	<b>Realizar la evaluación médica y psicológica</b> , de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud.	ECSAL	
5	<b>Registrar la huella dactilar del postulante y de uno de los médicos responsables de la evaluación</b> , por ser el término del proceso de evaluación médica y psicológica.	ECSAL	
6	<b>Registrar en línea y en tiempo real los resultados</b> , en el Sistema Nacional de Conductores, consignando la aptitud del postulante, las restricciones recomendadas, las deficiencias advertidas o la imposibilidad de conducir vehículos de transporte terrestre, de ser el caso.	ECSAL	
7	<p><b>Registrar y expedir electrónicamente el certificado</b>, correspondiente en el Sistema Nacional de Conductores, previo cumplimiento de los pasos anteriores, en el cual se consignará alguno de los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postulante apto: En caso el postulante apruebe todas las evaluaciones médicas y psicológicas satisfactoriamente.</li> <li>- Postulante apto con restricciones. En caso el postulante apruebe las evaluaciones médicas y psicológicas, pero debe sujetarse a alguna restricción o corrección sobre sí mismo o sobre el vehículo a ser conducido por aquel.</li> <li>- Postulante no apto: En caso el postulante no apruebe alguna de las evaluaciones médicas y psicológicas.</li> <li>- Postulante no apto con observaciones. En caso el postulante no apruebe alguna de las evaluaciones médicas y psicológicas, y además adolezca de alguna deficiencia que lo inhabilite definitiva o temporalmente para conducir vehículos. Asimismo, se podrá consignar el diagnóstico y las recomendaciones para superar la deficiencia, de ser el caso.</li> <li>- Evaluación interrumpida: En caso el postulante decidiera no continuar con la evaluación médica y psicológica, después del registro inicial de su huella dactilar y su imagen en el Sistema Nacional de Conductores.</li> </ul>	ECSAL	Certificado en el Sistema Nacional de Conductores (postulante apto, apto con restricciones, no apto, no apto con observaciones, o evaluación interrumpida)

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	<p>En caso la evaluación médica y psicológica sea interrumpida después del acto de registro inicial de la huella dactilar e imagen del postulante en el Sistema Nacional de Conductores, la ECSAL registra la interrupción de la evaluación en el Sistema Nacional de Conductores. A partir de ese momento, el postulante puede someterse a una nueva evaluación en la misma u otra ECSAL después de las veinticuatro (24) horas. En caso la ECSAL no registre la interrupción, el Sistema Nacional de Conductores cancelará automáticamente el registro del postulante transcurridas setenta y dos (72) horas, contadas desde el registro inicial sin que se consigne alguno de los resultados posibles. Informar los resultados al postulante.</p>		
8	<p><b>Tomar conocimiento de los resultados</b>, de la evaluación médica y psicológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si requiere impresión del Certificado, continuar con la actividad 9.</li> <li>- Si no requiere impresión del Certificado, continuar con la actividad 12.</li> </ul>	Postulante	
9	<p><b>Imprimir el certificado</b>, del Sistema Nacional de Conductores. Continuar en paralelo con las actividades 10 y 11</p>	ECSAL	
10	<p><b>Archivar el expediente del postulante y las grabaciones en video</b>, por un período de seis (06) y dos (2) meses, respectivamente. Fin de la fase.</p>	ECSAL	
11	<p><b>Recibir certificado</b>, con el resultado de la evaluación médica y psicológica.</p>	Postulante	
12	<p><b>Decidir acciones a tomar según resultado</b>, de acuerdo a las decisiones que ha realizado para llevar a cabo el proceso para la obtención de la licencia de conducir A-I</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es apto y ha decidido asistir a una escuela de conductores, continuar con la fase Formación de conductores.</li> <li>- Si es apto y no ha decidido asistir a una escuela de conductores, continuar con la fase Evaluación de conocimientos.</li> <li>- Si no es apto, volver a realizar la fase Evaluación médica y psicológica. La declaración de postulante no apto no impide que este se someta a una evaluación médica y psicológica en la misma u otra ECSAL.</li> </ul>	Postulante	

## Diagrama de secuencia de actividades



## Ficha de la fase: Formación del conductor

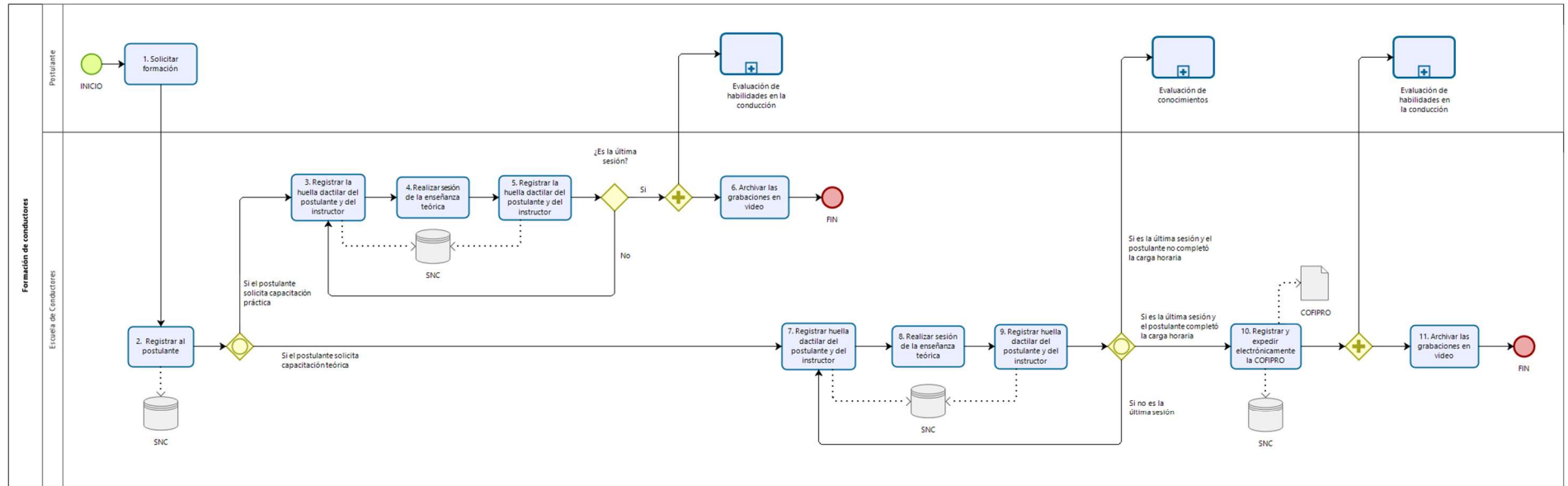
<b>Nombre de la fase</b>	Formación del conductor
<b>Responsable</b>	Escuela de Conductores
<b>Objetivo</b>	Preparar y capacitar en materia de conocimientos y habilidades para la conducción de vehículos automotores de transporte terrestre de las categorías M1, M2 y N1 a postulantes para la obtención de licencias de conducir A-I
<b>Alcance</b>	El proceso abarca desde el registro de postulantes a la Escuela de Conductores hasta le archivo de las grabaciones en video.
<b>Base legal</b>	Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-MTC y sus modificatorias a agosto del 2017

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
1	<p><b>Solicitar formación</b>, en una Escuela de Conductores. Para lo cual previamente identificó la Escuela de Conductores que mejor le parece, solicitó información y de estar de acuerdo con todo realizó el pago correspondiente. Las condiciones para solicitar la formación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar identificación: Documento Nacional de Identidad, Carné de Identidad / Tarjeta de identidad, Permiso Temporal de Permanencia, Carné de Extranjería, Cédula de Identidad o Carné de Solicitante de Refugio o Asilo.</li> <li>- Contar con edad mínima de 18 años.</li> </ul> <p>Para las personas mayores de 16 años con plena capacidad de sus derechos civiles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 46 del Código Civil, también podrán aspirar a la obtención de una licencia de conducir de esta categoría.</p>	Postulante	
2	<p><b>Registrar al postulante</b>, en línea en el Sistema Nacional de Conductores a través del identificador biométrico de huella dactilar. Se accede utilizando la contraseña asignada por la DGTT y los usuarios deben contar con Documento Nacional de Identidad electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el postulante solicita capacitación práctica, continuar con la actividad 3.</li> <li>- Si el postulante solicita capacitación teórica, continuar con la actividad 7.</li> </ul>	Escuela de Conductores	Sesiones de formación práctica en la vía pública

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el postulante ha solicitado la capacitación teórica y práctica, continuar en paralelo con las actividades 3 y 7.</li> </ul>		
3	<b>Registrar la huella dactilar del postulante y del instructor</b> , por ser el inicio de la sesión.	Escuela de Conductores	
4	<b>Realizar sesión de enseñanza práctica</b> , conforme a los horarios programados y realizados en el circuito de manejo o la infraestructura cerrada a la circulación vial, de corresponder también se realizan en la vía pública. Las sesiones en la infraestructura de la Escuela de Conductores son grabadas.	Escuela de Conductores	Sesiones de enseñanza práctica
5	<b>Registrar la huella dactilar del postulante y del instructor</b> , por ser el término de la sesión. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no es la última sesión, continuar con la actividad 3.</li> <li>- Si es la última sesión, continuar en paralelo la actividad 6 con la fase Evaluación de habilidades en la conducción.</li> </ul>	Escuela de Conductores	
6	<b>Archivar las grabaciones en video</b> , de las sesiones colectivas de aprendizaje y las sesiones prácticas en el circuito de manejo o la infraestructura cerrada a la circulación vial, por un período de dos (2) meses." Fin de la fase.	Escuela de Conductores	
7	<b>Registrar la huella dactilar del postulante y del instructor</b> , por ser el inicio de la sesión.	Escuela de Conductores	
8	<b>Realizar sesión de enseñanza teórica</b> , para lo cual lleva el curso Programa de Formación de Conductores, de acuerdo con lo presentado a la DGTT y en los locales para los que se ha expedido la autorización.	Escuela de Conductores	Sesiones de enseñanza teórica
9	<b>Registrar la huella dactilar del postulante y del instructor</b> , por ser el término de la sesión. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no es la última sesión, continuar con la actividad 7.</li> <li>- Si es la última sesión y el postulante no completó la carga horaria, de conocimientos y habilidades en la conducción exigida, continuar con la fase Evaluación de conocimientos.</li> <li>- Si es la última sesión y el postulante completó la carga horaria, de conocimientos y habilidades en la conducción exigida, continuar con la actividad 10.</li> </ul>	Escuela de Conductores	

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
10	<p><b>Registrar y expedir electrónicamente la COFIPRO</b>, en línea en el Sistema Nacional de Conductores, solo cuando el alumno haya culminado el Programa de Formación de Conductores, completando la carga horaria de conocimientos y habilidades en la conducción exigida.</p> <p>Continuar en paralelo con la actividad 11 y la fase Evaluación de habilidades en la conducción</p>	Escuela de Conductores	Constancia de Finalización del Programa de Formación de Conductores (COFIPRO)
11	<p><b>Archivar las grabaciones en video</b>, de las sesiones colectivas de aprendizaje y las sesiones prácticas en el circuito de manejo o la infraestructura cerrada a la circulación vial, por un período de dos (2) meses."</p> <p>Fin de la fase</p>	Escuela de Conductores	

## Diagrama de secuencia de actividades





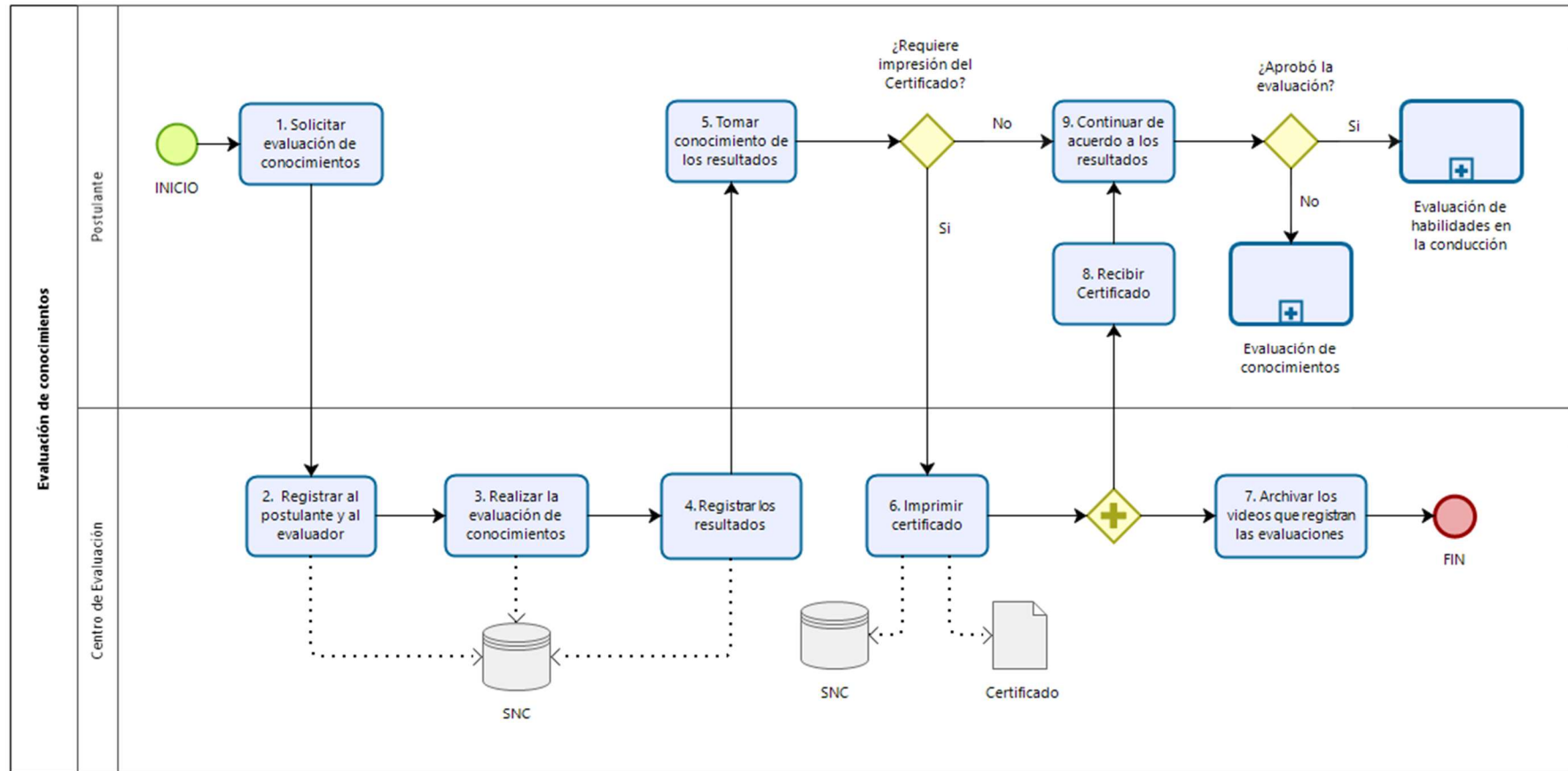
## Ficha de la fase: Evaluación de conocimientos

<b>Nombre de la fase</b>	Evaluación de conocimientos
<b>Responsable</b>	Centro de Evaluación
<b>Objetivo</b>	Acreditar que el postulante conoce de forma suficiente tanto las normas de tránsito, administración del transporte, mecánica básica, sistema de emisión de licencias de conducir, seguro contra accidentes de tránsito, primeros auxilios, inspección técnica vehicular y placa única nacional de rodaje, lo que contribuye a contar con los conocimientos teóricos necesarios para conducir un vehículo de las categorías referidas, reduciendo la probabilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito.
<b>Alcance</b>	El proceso abarca desde el registro a los postulantes hasta el archivo de los videos que registran las evaluaciones.
<b>Base legal</b>	Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-MTC y sus modificatorias a agosto del 2017

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
1	<p><b>Solicitar evaluación de conocimientos</b>, en el Centro de Evaluación de su región. Para lo cual previamente solicitó información y de estar de acuerdo con todo realizó el pago correspondiente. Las condiciones para solicitar la evaluación de conocimientos son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar identificación: Documento Nacional de Identidad, Carné de Identidad / Tarjeta de identidad, Permiso Temporal de Permanencia, Carné de Extranjería, Cédula de Identidad o Carné de Solicitante de Refugio o Asilo.</li> <li>- Contar con edad mínima de 18 años.</li> </ul> <p>Para las personas mayores de 16 años con plena capacidad de sus derechos civiles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 46 del Código Civil, también podrán aspirar a la obtención de una licencia de conducir de esta categoría.</p> <p>Además, se debe contar con el Certificado de salud para licencias de conducir registrado en el Sistema Nacional de Conductores.</p>	Postulante	
2	<p><b>Registrar al postulante y al evaluador</b>, en línea a través del Sistema Nacional de Conductores, de forma previa a cada evaluación y mediante el empleo del identificador</p>	Centro de Evaluación	

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	biométrico de huella dactilar. Se accede utilizando la contraseña asignada por la DGTT y los usuarios deben contar con Documento Nacional de Identidad electrónico.		
3	<b>Realizar la evaluación de conocimientos</b> , mediante el empleo de equipos informáticos interconectados al Sistema Nacional de Conductores. Los intentos para rendir la evaluación en caso de desaprobación dependen del Centro de Evaluación.	Centro de Evaluación	
4	<b>Registrar los resultados</b> , en el Sistema Nacional de Conductores, con la aprobación o desaprobación del examen de conocimientos, de forma automática al procesamiento de resultados en los equipos informáticos. Comunicar al postulante el resultado de la evaluación.	Centro de Evaluación	Registro en el Sistema Nacional de Conductores de la aprobación o desaprobación del examen de conocimientos
5	<b>Tomar conocimiento de los resultados</b> , de la evaluación de conocimientos. - Si requiere impresión, continuar con la actividad 6. - Si no requiere impresión, continuar con la actividad 9.		
6	<b>Imprimir el certificado</b> , del Sistema Nacional de Conductores, con los resultados. Continuar en paralelo con las actividades 7 y 8.	Centro de Evaluación	Certificado con los resultados
7	<b>Archivar los videos que registran las evaluaciones</b> , durante un plazo mínimo de dos (02) meses. Fin de la fase	Centro de Evaluación	
8	<b>Recibir certificado</b> , con el resultado de la evaluación de conocimientos.	Postulante	
9	<b>Continuar de acuerdo a los resultados</b> , de la evaluación de conocimientos. - Si el postulante aprobó la evaluación, continuar con la fase Evaluación de habilidades en la conducción. - Si el postulante no aprobó la evaluación, volver a realizar la fase Evaluación de conocimientos.	Postulante	

## Diagrama de secuencia de actividades



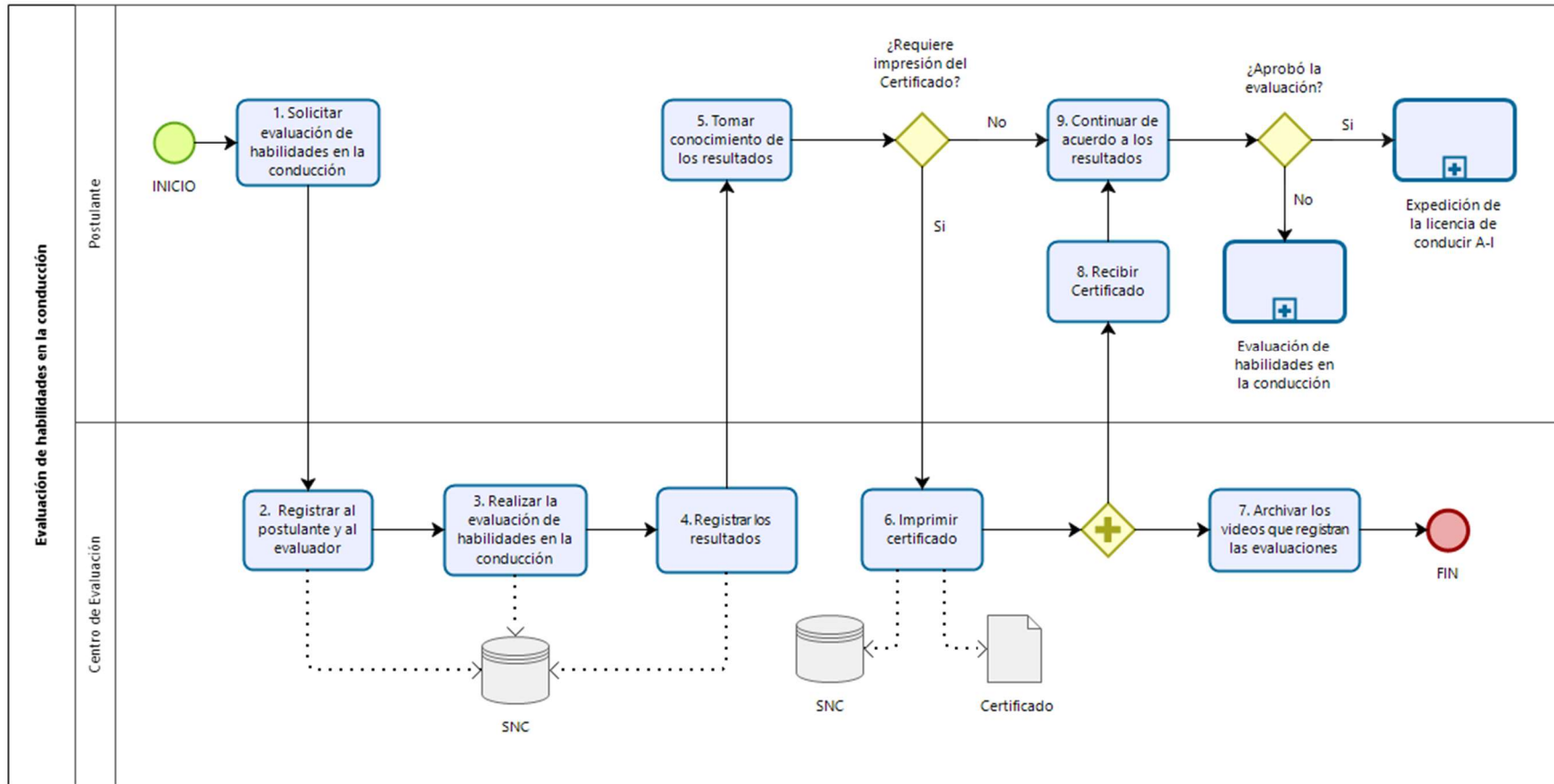
## Ficha de la fase: Evaluación de habilidades en la conducción

<b>Nombre de la fase</b>	Evaluación de habilidades en la conducción
<b>Responsable</b>	Centro de Evaluación
<b>Objetivo</b>	Acreditar que el postulante cuenta con las habilidades necesarias para el dominio y control de un vehículo de la categoría M1 y M2 de uso particular, así como vehículos de la categoría N1 para el transporte de mercancías; así como la conducción del mismo en condiciones semejantes al tránsito real. De esta manera, el aprendiz contará con una formación previa a la utilización de un vehículo automotor de las categorías referidas en las vías públicas, reduciendo la probabilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito.
<b>Alcance</b>	El proceso abarca desde el registro a los postulantes hasta el archivo de los videos que registran las evaluaciones.
<b>Base legal</b>	Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-MTC y sus modificatorias a agosto del 2017

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
1	<p><b>Solicitar evaluación de habilidades en la conducción</b>, en el Centro de Evaluación de su región. Para lo cual previamente solicitó información y de estar de acuerdo con todo realizó el pago correspondiente. Las condiciones para solicitar la formación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar identificación: Documento Nacional de Identidad, Carné de Identidad / Tarjeta de identidad, Permiso Temporal de Permanencia, Carné de Extranjería, Cédula de Identidad o Carné de Solicitante de Refugio o Asilo.</li> <li>- Contar con edad mínima de 18 años.</li> </ul> <p>Para las personas mayores de 16 años con plena capacidad de sus derechos civiles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 46 del Código Civil, también podrán aspirar a la obtención de una licencia de conducir de esta categoría.</p> <p>Además, debe contar con el examen de conocimientos aprobado y registrado en el Sistema Nacional de Conductores.</p>	Postulante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación del examen de conocimientos, registrado en el Sistema Nacional de Conductores o COFIPRO</li> <li>- Aprobación del examen de habilidades en la conducción para la categoría, registrado en el Sistema Nacional de Conductores</li> </ul>
2	<p><b>Registrar al postulante y al evaluador</b>, en línea a través del Sistema Nacional de Conductores, de forma previa a cada evaluación y mediante el empleo del identificador</p>	Centro de Evaluación	

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	biométrico de huella dactilar. Se accede utilizando la contraseña asignada por la DGTT y los usuarios deben contar con Documento Nacional de Identidad electrónico.		
3	<b>Realizar la evaluación de habilidades en la conducción</b> , mediante el empleo de equipos informáticos interconectados al Sistema Nacional de Conductores. Los intentos para rendir la evaluación en caso de desaprobación dependen del Centro de Evaluación.	Centro de Evaluación	
4	<b>Registrar los resultados</b> , en el Sistema Nacional de Conductores, con la aprobación o desaprobación del examen de conocimientos, de forma automática al procesamiento de resultados en los equipos informáticos. Comunicar al postulante el resultado de la evaluación.	Centro de Evaluación	Registro en el Sistema Nacional de Conductores de la aprobación o desaprobación del examen de conocimientos
5	<b>Tomar conocimiento de los resultados</b> , de la evaluación de habilidades en la conducción. - Si requiere impresión, continuar con la actividad 6. - Si no requiere impresión, continuar con la actividad 9.		
6	<b>Imprimir el certificado</b> , del Sistema Nacional de Conductores, con los resultados. Continuar en paralelo con las actividades 7 y 8	Centro de Evaluación	Certificado con los resultados
7	<b>Archivar los videos que registran las evaluaciones</b> , durante un plazo mínimo de dos (02) meses. Fin de la fase	Centro de Evaluación	
8	<b>Recibir certificado</b> , con el resultado de la evaluación de conocimientos.	Postulante	
9	<b>Continuar de acuerdo a los resultados</b> , de la evaluación de conocimientos. - Si el postulante aprobó la evaluación, continuar con la fase Expedición de la licencia de conducir A-I. - Si el postulante no aprobó la evaluación, volver a realizar la fase Evaluación de habilidades en la conducción.	Postulante	

## Diagrama de secuencia de actividades



## Ficha de la fase: Expedición de la licencia de conducir A-I

<b>Nombre de la fase</b>	Expedición de la licencia de conducir A-I
<b>Responsable</b>	Centro de Emisión de Licencias
<b>Objetivo</b>	Regular la obtención de la Licencia de Conducir de un vehículo de transporte terrestre, mediante el cumplimiento previo de la evaluación médica y psicológica, de conocimientos y de habilidades en la conducción, para acreditar la aptitud del postulante en la conducción de un vehículo automotor a nivel nacional de transporte de personas de uso particular (categorías M1 y M2), así como de vehículos automotores de transporte de mercancías (categoría N1), a fin de otorgar la Licencia de Conducir de clase A categoría I.
<b>Alcance</b>	El proceso abarca desde la entrega del ticket de atención hasta
<b>Base legal</b>	Reglamento Nacional del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-MTC y sus modificatorias a agosto del 2017

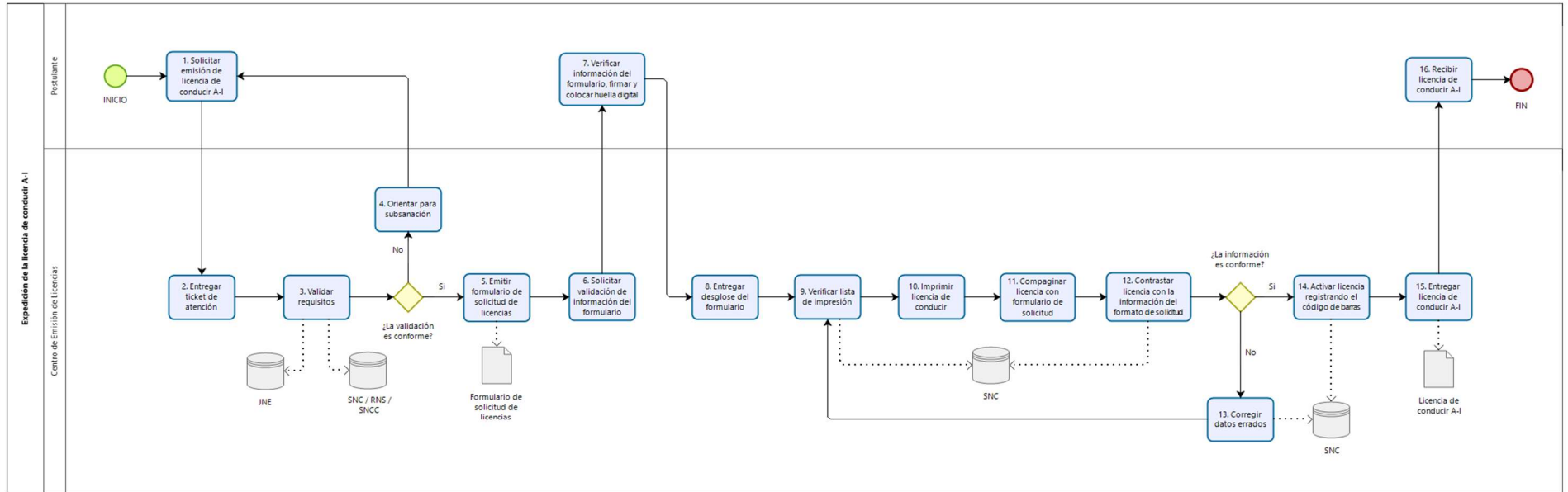
N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
1	<p><b>Solicitar emisión de licencia de conducir A-I</b>, en el Centro de Emisión de Licencias (Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Lima Metropolitana y Dirección Regional de Transportes en las regiones). Para lo cual previamente solicitó información y de estar de acuerdo con todo realizó el pago correspondiente. Las condiciones para solicitar la formación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar identificación: Documento Nacional de Identidad, Carné de Identidad / Tarjeta de identidad, Permiso Temporal de Permanencia, Carné de Extranjería, Cédula de Identidad o Carné de Solicitante de Refugio o Asilo.</li> <li>- Contar con edad mínima de 18 años.</li> </ul> <p>Para las personas mayores de 16 años con plena capacidad de sus derechos civiles, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 46 del Código Civil, también podrán aspirar a la obtención de una licencia de conducir de esta categoría.</p> <p>Además, debe contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El certificado de salud para licencias de conducir registrado en el Sistema Nacional de Conductores.</li> </ul>	Postulante	

N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El examen de conocimientos aprobado y registrado en el Sistema Nacional de Conductores.</li> <li>- El examen de habilidades en la conducción aprobado y registrado en el Sistema Nacional de Conductores.</li> </ul>		
2	<b>Entregar ticket de atención</b> , al postulante.	Centro de Emisión de Licencias	
3	<b>Validar requisitos</b> , a través de consultas en diversos sistemas: Jurado Nacional de Elecciones (JNE), Sistema Nacional de Conductores (SNC), Registro Nacional de Sanciones (RNS) y Sistema Nacional de Conductores Capacitados (SNCC). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la validación no es conforme, continuar con la actividad 4.</li> <li>- Si la validación es conforme, continuar con la actividad 5.</li> </ul>	Centro de Emisión de Licencias	
4	<b>Orientar para subsanación</b> , continuar con la actividad 1.	Centro de Emisión de Licencias	
5	<b>Emitir formulario de solicitud de licencias</b> , con la información del postulante que se tiene registrada en los sistemas.	Centro de Emisión de Licencias	Formulario de solicitud de licencias
6	<b>Solicitar validación de información del formulario</b> , el postulante coloca firma y huella digital.	Centro de Emisión de Licencias	
7	<b>Verificar información del formulario, firmar y colocar huella digital</b> , con lo que se da validez al Formulario de solicitud de licencias.	Postulante	
8	<b>Entregar desglose del formulario</b> , al postulante.	Centro de Emisión de Licencias	
9	<b>Verificar lista de impresión</b> , en el Sistema Nacional de Conductores.	Centro de Emisión de Licencias	
10	<b>Imprimir licencia de conducir</b> , laminar y troquelar.	Centro de Emisión de Licencias	
11	<b>Compaginar licencia con formulario de solicitud</b> , para realizar una verificación de datos.	Centro de Emisión de Licencias	
12	<b>Contrastar licencia con la información del formato de solicitud</b> , en el Sistema Nacional de Conductores. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no es conforme, continuar con la actividad 13.</li> </ul>	Centro de Emisión de Licencias	



N°	Actividades	Responsable	Registros/Documentos
	- Si es conforme, continuar con la actividad 14.		
13	<b>Corregir datos errados</b> , en el Sistema Nacional de Conductores. Continuar con la actividad 9.	Centro de Emisión de Licencias	
14	<b>Activar licencia registrando el código de barras</b> , en el Sistema Nacional de Conductores.	Centro de Emisión de Licencias	
15	<b>Entregar licencia de conducir A-I</b> , para lo cual por ventanilla se llama por el nombre del postulante, se le solicita su DNI y el desglosable.	Centro de Emisión de Licencias	Licencia de conducir A-I
16	<b>Recibir licencia de conducir A-I</b> , con lo cual ya puede conducir en la vía pública vehículos de las categorías vehiculares M1, M2 y N1 Fin de la fase.	Postulante	

## Diagrama de secuencia de actividades



### **Anexo 3.** Guía de Entrevista a profundidad para los ciudadanos

#### **Presentación**

Hola somos \_\_\_\_\_ y venimos de la Presidencia del Consejo de Ministros y queremos hablar con personas para conocer cómo podemos mejorar el trámite de sacar el Brevete por primera vez. ¿Podrías ayudarnos a conocer cómo fue este proceso para ti?

#### **Información**

1. ¿Cómo te llamas?
2. ¿Cuántos años tienes?
3. ¿Dónde vives/ desde dónde vienes?
4. ¿Has venido con alguien? ¿Con quién has venido?
5. ¿Para qué has venido?

#### **Elección del lugar**

6. ¿Qué te hizo venir acá? ¿Cómo así llegaste acá?
7. ¿Quién te recomendó este lugar? ¿Por qué lo hizo?
8. ¿Qué te dijeron de este *centro médico/centro de evaluación/centro de emisión de licencias/este local*?
9. Antes de que llegues acá, ¿tuviste alguna dificultad para conocer lo que tenías que hacer?
10. ¿Qué pasó?

#### **Sacar brevete-motivación**

11. ¿Qué te motivó a sacar tu brevete?
12. ¿Por qué quieres tener brevete?
13. ¿Qué fue lo primero que hiciste cuando decidiste sacar tu brevete?
14. ¿Alguien te guió con cómo sacar brevete antes de iniciar este proceso?  
*Explorar.*

#### **información sobre el proceso**

15. ¿Qué sabes del examen? / ¿qué sabes de esta parte del proceso?
16. ¿Qué te dijeron sobre este examen? ¿Qué te dijeron sobre esta parte del proceso?
17. ¿Sabes para qué sirve este examen?
18. ¿Qué esperas que va a pasar en este paso? ¿Cómo te imaginas que va a ser este proceso en específico (no pienses en los otros)?

#### **Experiencia previa**

19. ¿Es la primera vez que das este examen? /¿Es la primera vez que pasas por este proceso?
20. ¿Qué pasó las otras veces?

#### **Experiencia del proceso de sacar brevete**

21. Cuéntame ¿cómo ha sido el proceso de sacar tu brevete/ de dar este examen?
22. ¿Cómo hiciste el proceso? ¿Alguien te guió o acompañó?
23. ¿Quién lo hizo?
24. ¿Cuál fue la parte más difícil de este proceso/ de esta etapa? ¿Por qué?
25. ¿Cuál fue la parte más fácil de este proceso/ de esta etapa? ¿Por qué?

26. ¿Hubo algún percance/inconveniente durante el proceso? ¿Cuál?
27. ¿Cuál fue la etapa más “pesada”?
28. ¿Cómo la superaste?
29. ¿Jalaste algún examen/alguna parte del proceso? ¿Cómo lo solucionaste?
30. ¿Cómo supiste qué hacer? / ¿Cómo fue saber cómo era el proceso?
31. ¿A qué crees que se deben estas dificultades con las que te has enfrentado?
32. ¿Quién crees que debería solucionarlas?
33. ¿Cómo te hubiera gustado que haya sido este proceso/ esta evaluación?
34. ¿Cómo hubiera sido el proceso más fácil?
35. ¿Te hubiera gustado haber tenido acompañamiento?
36. ¿En qué etapa te hubiera gustado tenerlo?
37. ¿Cómo te imaginas que hubiera sido?
38. ¿Te hubiera gustado saber algo del proceso antes? ¿En qué etapas?  
¿Cómo te hubiera gustado haberlo tenido?

**Siguientes pasos**

39. ¿Sabes qué viene después?
40. ¿Qué sabes al respecto? (miedos o expectativas)
41. ¿Cómo lo sabes?
42. ¿Qué esperas del siguiente paso?

#### **Anexo 4. Guía de Entrevista a profundidad para los funcionarios de los Gobiernos Regionales**

1. ¿Cuántos brevets emiten anualmente /mensualmente?
2. ¿Cómo se saca un brevete en esta región?
3. ¿Cuáles son los pasos que se deben seguir?
4. ¿Dónde se deben hacer todas estas evaluaciones?
5. ¿Tienen algún convenio para los exámenes? ¿Con quiénes?
6. ¿Cuáles son las principales dificultades a las que se enfrentan como gobierno regional?
7. ¿Cuál es la etapa que les cuesta más controlar?
8. ¿Cuáles son las etapas que más les cuesta monitorear?
9. ¿Cuál es la parte más complicada para ustedes de este proceso?
10. ¿Cuáles son los desafíos más grandes a los que se enfrentan? ¿Por qué?
11. ¿Cuál es la parte más complicada para los ciudadanos de este proceso?
12. ¿Cuáles son las principales quejas que tienen los ciudadanos?
13. ¿Cuáles son los principales pedidos que les hacen los ciudadanos?
14. ¿Dónde se encuentra el principal problema según ellos?
15. ¿Qué saben de los demás centros de evaluación/ de otras regiones?
16. ¿Cómo funcionan los otros centros/ las otras regiones? ¿Afrontan las mismas dificultades que ustedes?

## **Anexo 5.** Preguntas para seguimiento de Beta Testers

1. ¿Qué te pareció el proceso de obtener tu permiso?
2. ¿Cuánto tiempo de demoraste en obtener tu permiso?
3. ¿Qué mejorarías del proceso?
4. ¿Tuviste algún problema? ¿Cómo lo solucionaste?
5. ¿Por qué estuviste interesado en obtener el permiso?
6. ¿Quién es tu mentor?
7. ¿Practicas con tu mentor?
8. ¿Qué tan seguido?
9. ¿En qué zonas practicas?
10. ¿Ya obtuviste tu licencia de conducir? Si sí, ¿cuánto te demoraste?
11. Si no, ¿cuándo vas a obtenerla?

## Anexo 6. Validación del instrumento

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: “INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN LA OBTENCIÓN DE SU LICENCIA DE CONDUCIR A-I Y CONTRIBUIR A LA SEGURIDAD VIAL – MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - 2017- 2018”
- Apellidos y Nombres del experto: Torres Argomedo Rodolfo Fernando
- Grado Académico: Magister en Administración Pública
- Institución en la que trabaja el experto: Ministerio de Transportes y Comunicaciones
- Cargo que desempeña: Coordinador Nacional del Proyecto OACI
- Instrumento motivo de evaluación: Entrevistas a profundidad
- Autor de instrumento: Estefany Azucena Vargas Oblitas
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>				

II. **OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación**

III. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente**

Lima, 18 de setiembre del 2020

  
**Rodolfo Fernando Torres Argomedo**  
 Coordinador Nacional del Proyecto OACI  
 Proyecto PER/17/801

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 09467519

## Anexo 7. Validación del instrumento

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN LA OBTENCIÓN DE SU LICENCIA DE CONDUCIR A-I Y CONTRIBUIR A LA SEGURIDAD VIAL – MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - 2017- 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: Bianca Martínez Malqui
- Grado Académico: Doctora en Administración
- Institución en la que trabaja el experto: INNOVA Y RESULTA SAC
- Cargo que desempeña: Gerente General
- Instrumento motivo de evaluación: Entrevista a profundidad
- Autor de instrumento: Estefany Azucena Vargas Oblitas
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					<b>48</b>	

II. **OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación**

III. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente**

Lima, 19 de setiembre del 2020

  
 Bianca Martínez Malqui

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 10670229



## Anexo 8. Validación del instrumento

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: “INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO EN LA OBTENCIÓN DE SU LICENCIA DE CONDUCIR A-I Y CONTRIBUIR A LA SEGURIDAD VIAL – MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - 2017- 2018”
- Apellidos y Nombres del experto: Eduardo Ovidio Serrano Campos
- Grado Académico: Magister en Ciencias de la Computación
- Institución en la que trabaja el experto: LALUSSOFT EIRL
- Cargo que desempeña: Gerente General
- Instrumento motivo de evaluación: Entrevista a profundidad
- Autor de instrumento: Estefany Azucena Vargas Oblitas
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>					49	

II. **OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación**

III. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente**

Lima, 18 de setiembre del 2020



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 40101707

## **Anexo 9. Datos relevantes de las entrevistas a profundidad**

### **Barbara, 18 años**

Lima - Conchán

22/08/2017

- Yo quiero sacar mi brevete porque me estoy yendo a Australia y sé que es más fácil sacarlo acá y que allá ya me lo convaliden. Yo me voy para siempre allá.
- Yo vengo desde Los Olivos, desde allá es un viajezaso venir hasta acá (Conchán).
- Ayer vine y di mi examen de manejo, pero fallé, choqué en el circuito entonces jalé el examen.
- Yo empecé a hacer mi curso de manejo la semana pasada, luego fui a lince para sacar mi cita, y me dieron para ayer. Ayer vine, di mi examen, pero choqué y jalé el examen.
- Antes de ir a Lince a sacar mi cita el día viernes, había dado mi examen médico el jueves. Para el examen médico, quienes me llevaron a fue la escuela, ellos me llevaron a la clínica. Para el examen de reglas también me llevó la escuela.
- yo estuve en una escuela que se llama Ladys Car, que es una escuela de manejo especialmente para mujeres. las instructoras son mujeres, por si acaso.
- Esa escuela me la recomendaron porque en ella ha estado todas mis primas, además que me parece bien que me lleven a dar mis examen.
- ayer choqué en mi examen y me puse mal porque estaba nerviosa porque yo ya tengo que sacar mi brevete antes de irme, entonces como me puse mal no me cobraron, no sabía que iba a tener que pagar.
- Yo si sabía que tenía que programar mi cita en el Touring, pero como ayer choqué me reprogramaron para hoy. igual hoy he venido antes para dar un simulacro y ya después dar mi examen.
- Creo que para mí lo más difícil fue dar el curso sobre todo porque no tengo tiempo y esa era mi limitación.
- Además, el examen más difícil también fue el práctico porque yo soy recontra nerviosa, es algo muy mío, siempre me pongo muy nerviosa y no se me pasa hasta que termino de dar mi examen.
- La escuela a mí me ayudó mucho, me pareció perfecto porque me recogían de mi casa y todo. ellos me ayudaron mucho.
- Más que querer saber algo antes, me hubiera gustado haber hecho las cosas con más tiempo, haber practicado más, además quizás saber cuántas horas eran el curso para así administrar bien las horas, saber con tiempo todo esto porque ahora estoy apurada porque ya me voy mañana.
- Para mí lo ideal hubiera sido no dar el curso y tener cinco intentos de manejo jaja. También me hubiera gustado que el circuito fuera distinto que sea en la calle con un instructor porque el circuito me mata, me pone muy nerviosa.
- Yo ya pagué en el banco de la nación, pero no sé si me van a dar acá mi brevete si es que paso, pero creo que todo esto me va a demorar más o menos una hora o hasta una hora y media.

### **Alonso Escovedo, 31 años**

Lima

21/08/2017

- Tuve problemas porque a pesar de que pagué mi papeleta, en el sistema seguía figurando, y en ventanilla no me dieron solución para lo que estaba pasando, me agarró en el aire.

- Para solucionar el problema tuve que coordinar con un familiar de mi esposa para que pueda hacer la regularización en provincia, si no hubiera tenido ningún familiar hubiera tenido que viajar.
- La espera me pareció dificultosa.
- La información que me dio el “jalador” fue la misma que me dieron en el MTC.
- Los horarios son muy cortos, deberían ser hasta las 06:00 p.m.
- Se me extravió el DNI y me lo pedían para el trámite, sin embargo, solo tenía el ticket y no me lo aceptaron.
- No encontré nada positivo en el proceso.
- Me había generado buenas expectativas del proceso, pero no fue así.
- Me parece que si el proceso es virtual sería bueno y no tan engorroso como lo es ahora.
- Espero ya no tener ninguna complicación y poder terminar mi trámite.

### **Eduardo, 21 años**

Lima

22/08/2017

- Yo ya se manejar, pero no tengo brevete y ahora como me han regalado un auto, quiero sacar mi brevete.
- Para esto yo he contratado todo un paquete que cubria el examen médico y el examen de reglas todo por 180 soles. Estos los di hace más o menos como un mes, pero me fui de viaje entonces no seguí con mi examen de manejo.
- Yo me informé en internet, busqué en internet y en la escuela también me dijeron lo que tenía que hacer y además de eso un amigo mio y mi papá también me explicaron cómo era.
- El examen de reglas me pareció complicado, pero estudié con los simulacros de internet.
- Hoy es la primera vez que doy mi examen de manejo, pero antes he practicado afuera como dos horas por 70 soles. Estoy más tranquilo después de practicar, pero no sé cuánto me va a demorar esperar mi turno para dar mi examen de manejo.
- Cuando termine de dar mi examen no se bien qué debo hacer ni qué pasa, pero ya tengo mi pago del banco de la nación.
- Creo que lo más difícil es el examen de manejo porque es el práctico.
- Yo fui a una escuela para aprender a estacionarme y para aprender sobre las reglas de manejo. En la escuela me enteré del paquete y me gustó porque era cómodo, barato.
- Me pareció bueno que me guíen porque yo no conocía del tema. Mi amigo también me ayudó y eso es chévere porque también tengo más confianza con el y tengo más tranquilidad. Ir solo es como una aventura, ir solo a informarte es como una aventura porque no conoces del tema y como no conoces el trámite no sabes a dónde ir, dónde practicar, no conoces el proceso.
- Creo que lo más difícil es el examen práctico porque ahí creo que te hablan, te dan instrucciones y además es difícil la presión del examen, de no fallarle a tus papas cuando jalas...
- Creo que no ha habido nada muy pesado.
- Sobre si tuve una guía, sí, mi papá y mi amigo me guiaron, creo que sin ellos igual hubiera buscado a alguien que me ayude. Igual creo que hubiera hecho el proceso solo, pero con más nervios.
- Yo sé que después de esto, si apruebo me dan el brevete, pero no se bien dónde me lo dan.

- yo practiqué antes en el circuito de afuera, mi hermano me llevó ahí, pero yo no sabía que adentro se podía practicar porque si no hubiera venido acá de frente.
- Creo que yo no esperaba nada diferente a esto, no me imaginaba nada, no tenía expectativas.

**Fernando Montealegre, 23 años**

Lima

21/08/2017

- He venido a recoger mi brevete, por fin.
- Di el examen de reglas una sola vez, lo pasé con los 40 puntos. El práctico sí lo he tenido que dar 3 veces.
- Este paso me pareció el más difícil porque lo jalé porque siento que se pusieron muy rigurosos y me pusieron faltas que yo consideraba que alguien con criterio también hubiera cometido, eran precauciones que yo tomé al manejar. Además, fueron muy rigurosos en algunas cosas y en otras no.
- Yo quiero mi brevete por motivos personales, es que me quiero ir al exterior y sé que si saco mi brevete acá antes, es más fácil sacarlo allá.
- Algo que si me pareció bueno fue lo de la huella digital en el examen médico, me gustó.
- La parte que sí me pareció bien pesada fue el examen práctico. Sobre todo, por el tiempo que demanda darlo, tienes que ir hasta Conchán, que es todo un viaje, ahí hacer colas. Además, no es sólo la lejanía de ir a dar el examen a Conchán, sino que previamente tienes que ir hasta allá a programar tu examen y después volver a Conchan para darlo y ahí también esperar y hacer colas para por fin darlo.
- El examen de reglas sí fue mucho más rápido porque no necesitaba la programación ni había tanta cola.
- Sí creo que la información es bastante clara.
- Yo intenté hacer mi brevete en dos oportunidades. La primera fue en febrero de este año que me metí en una escuela de manejo y después ahora.
- El haber jalado 3 veces el examen práctico me hizo sentir muy frustrado, sobre todo por el tiempo que había perdido.
- Para mí sería mejor si todo el proceso fuera más accesible, me gustaría también que se dé eso que quiere hacer el MTC sobre hacer el examen práctico en la calle, porque se pierde mucho tiempo yendo hasta Conchán, esperar ahí para que te den la cita y para que te den un horario para el examen que seguramente no vas a poder. Solo en sacar tu cita gastas muchas horas.
- La cita sí me parece importante porque te ayuda a programarte, pero sí sería más fácil poder hacer las citas en un solo lugar o en un lugar más accesible, no tener que ir hasta Conchán.
- Para mí, el responsable de todo el proceso y el que debería arreglar todos estos problemas o dificultades es el MTC.
- Yo ya sabía qué tenía que hacer porque fui a la academia de manejo en febrero, ahí me explicaron todo.
- La razón por la que decidí ir a una academia fue porque era la manera de practicar el manejo con un auto y en el horario que yo quisiera.
- En la escuela me hicieron la cita para el examen médico, se lo hicieron y recomendaron que sea en San Juan de Lurigancho para que sea más rápido.
- Para él el acompañamiento no fue necesario porque él estuvo en una academia entonces él ya sabía todo el proceso, pero si es alguien que recién va a hacerlo sí es necesario el acompañamiento. Sobre todo, porque son muchos los lugares a dónde uno debe ir.
- El acompañamiento también es importante para que no te sorprendan con algunas cosas, como, por ejemplo, cuando yo jalé, me ofrecieron exonerarme

del examen por un pago que le podía a hacer a un tramitador y eso me exoneraba del examen.

**Leidy Levano, 23 años**

Lima

Local Lince

21/08/2017

- Yo he venido a renovar mi brevete, pero estoy sorprendida porque pensé que era más tedioso. Pensé que iba a tener que dar examen escrito.
- Para saber qué tenía que hacer me informé en Google.
- Me he demorado una hora hasta ahora, en verdad ha sido muy rápido y sencillo, solo tuve que ir al Banco de la Nación a pagar, fue realmente sencillo.
- La primera vez que hice mi brevete me metí a una escuela de conducir. ellos me llevaron a dar el examen médico, a dar el examen de reglas y luego me llevaron hasta el touring.
- En esa oportunidad era más chibola y tuve miedo, me sentía bajo presión por jalar, seguro que era porque era más chibola.
- Me metí a la escuela porque no sabía manejar. Me costó como 200 soles o más y además tuve que alquilar el auto y todo eso. Me parecía necesario porque no tenía la experiencia y ahí te daban toda la información de cómo hacer las cosas, además yo elegía mis horarios de prácticas.
- Hoy día volvería a ir a una escuela si tuviera que hacer mi trámite desde cero porque te dan todas las recomendaciones, además te dan la experiencia de manejar, te dan el examen de reglas de tránsito. Me ayudaron a practicar el manejo.
- Yo estoy sorprendida de este trámite, yo esperaba que esto me iba a demora todo el día. Todo el mundo dice que es todo el día y otros también dicen que es al toque, entonces yo me confundí, me confunden, pero sí pensaba que iba a demorar todo el día.
- Yo creo que lo que pasa es que cuando la gente no se informa confían más en el tramitador, pero si te informas no tienes por qué ir ahí.
- Creo que lo único que podría haber sido mejor es que haya un Banco de la Nación más cerca, podría haber una cabina del banco acá adentro para no tener que caminar hasta allá sino hacer el pago acá mismo.
- Creo que la primera vez es más pesado porque tienes que hacer todos los exámenes.
- Ahora la verdad es que no tenía muchas expectativas de cómo iba a ser. Lo que sí tuve, fue miedo de que no pueda hacer la revalidación y tener que hacer todo de nuevo, como un nuevo brevete, tener que ir al Touring y todo eso. Tener que volver a dar todo el examen, hacer todo eso, hacer todo el examen de manejo y volver a organizarme para ir porque yo trabajo y tengo que pedir tomarme el día libre si es que tuviera que hacer todo y eso que no sería solo un día sino por lo menos dos días, porque son varios exámenes e ir hasta conchan.
- Además, la primera vez también me demoré porque tienes que alquilar un auto y conocerlo y todo eso que también demora y es difícil.
- El MTC debería poder tomar el examen médico para que sea más barato. Ahora cuesta 99 soles, además debería hacerlo para que sea más barato y ágil, para no tener que moverte tanto.
- No sé bien qué va a pasar después de dejar sus papeles, pero no me importan tanto porque estoy libre ahorita, pero sí sabe que si tuviera que volver al trabajo si estaría más preocupada.

**Lizandro, 35 años**

Lima

Local Lince

21/08/2017

- El sábado 19 de agosto fui a dar el examen de manejo en el local de Conchan y no había donde hacer el pago del banco de la nación.
- Tenía una multa de tránsito y no sabía de ello.
- Necesito la licencia de conducir por un tema laboral.
- Toda la información referente a los pasos necesarios para la recategorización, la obtuve por amigos y personas cercanas.
- Desaprobé una vez el examen de manejo por lo cual tuve que pagar dos horas de práctica en los circuitos que están alrededor del Touring - Conchan.
- Me parece que el servicio que brinda el Touring es bueno, sin embargo, me parece que los veedores del circuito te inducen al error.
- En el centro médico me he sentido bien atendido y me han suministrado toda la información, he gastado S/ 70.00.
- Aprobar el examen es difícil y el pago es excesivo sobre todo el alquiler de vehículos.
- Todo el proceso no me parece tedioso porque la atención en el touring es rápida.
- Veo que muchas personas alquilan autos.
- Pienso que el trámite en el MTC es congestionado porque hay mucha gente.

**Maria Fernanda, 18 años**

Lima

Local Lince

21/08/2017

- Quiero sacar mi brevete para ir manejando a la universidad porque mi universidad queda lejos, queda en la carretera entonces mejor si puedo ir manejando.
- Quien me contó cómo era el proceso fue mi hermano, el me dijo cómo hacerlo.
- Lo primero que hice fue dar el examen médico, luego hice el examen de reglas y luego ya acá (en lince) saqué la cita y después fui a conchan.
- El examen de reglas fue al toque, pensé que iba a ser más lento. De hecho, la primera vez que lo di, lo jalé, pero ya después de jalarlo hice el simulacro y lo pasé. Es al toque porque es lo mismo, de hecho, nos la hacen súper fácil.
- El de manejo también fue al toque. Estuve ahí desde las 12 más o menos, pero en lo que sí se demoraron fue en darme mis resultados. Recién me los dieron a las 4pm.
- Yo llegué a conchan a las 10.30 am, un poco antes de mi cita. Pensé que me iban a atender al toque, pero esperé como 2 horas para que me llamen y me acuerdo que pensé que la cita era por las puras porque estuve a la hora de mi cita y no me atendieron a esa hora. Tuve que esperar bastante, hice una cola super larga para dar mi examen de manejo, pero al menos en ese tiempo me calmé de los nervios del examen.
- Pero después cuando teníamos que esperar los resultados, fui viendo cómo los que estaban conmigo y habían hecho el examen conmigo les iban dando sus respuestas y a mí no, entonces yo ya no solo estaba preocupada sino también asada y solo quería saber si había pasado el examen o no. Pensé que había jalado.

- Siento que no se me hizo muy difícil porque yo fui en carro y si vas con auto entras sin hacer cola, sino hubiera sido así, hubiera hecho cola super larga y eso hubiera sido lo peor que me podía pasar porque las colas son inmensas, eso sí.
- En verdad el simulacro del examen de reglas me hizo la vida más fácil, pero si me doy cuenta de que no aprendes mucho porque ya te memorizas todo.
- Me acuerdo que lo primero que me dijeron es que el examen escrito había cambiado, dicen que antes era más fácil pero como fui con esa idea no me preparé y jalé. Pero me parece bien que ahora esté más difícil porque igual el simulacro te la pone fácil.
- Me gustaría que sí hayan más sedes porque es un tiempo demasiado largo ir hasta allá. Además, que si hay más sedes tampoco se amontonaría toda la gente en un solo lugar.
- lo que espero es que después de estas colas ya me den mi brevete, porque ayer domingo no me lo dieron porque ya no había impresión en conchan.
- Yo empecé a hacer clases en una academia de manejo porque quería tener más cancha. Además, ahí habían clases en las que te daban la parte teórica y eso me pareció bravazo y también la facilidad que me lleven a dar los exámenes. Lo malo es que al final no fui a ninguna clase teórica, me da flojera levantarme en las mañanas.
- No me gustan los tramitadores, creo que no debería estar permitido. Tengo una amiga que usó uno, pero no sé bien cómo fue. Solo sé que vas a unas clases y ya no tienes que dar exámenes. Pero no sé porque no me gustan, ni los escucho cuando me hablan.
- Creo que para mí lo más pesado fue esperar acá y allá en el examen práctico y también la incertidumbre de no saber si había pasado el examen o jalado el examen práctico.
- Si no hubiera estado su hermano ni su mamá le hubiera gustado un tutorial por medio del cual le expliquen el proceso para la entrega de brevets.
- Los veedores tratan mal a la gente cuando ya están en su hora de salida y quieren irse.
- “A la gente le gusta lo fácil”.
- “Sacar el brevete no ha sido difícil”.

**María Laura, 20 años**

Lima

Local Lince

21/08/2017

- Quiero la licencia de conducir por si es que se presentase alguna emergencia.
- Conozco del proceso de emisión por referencia de su mamá y de mis amigas que ya tienen licencia de conducir, adicionalmente he contratado a un instructor particular para las clases de manejo, dado que no cuento con el tiempo suficiente para asistir a una escuela de conductores.
- La parte más complicada para mí es el aprender a conducir dado que no tengo mucha destreza en el manejo; sin embargo, aprobé en la primera oportunidad dicho examen, usando su auto personal.
- Creo que algo que si puede que falte es orientación acá adentro del MTC, sobre todo para ubicarte mejor.
- Estaba nerviosa de jalar el examen de manejo sobre todo por el vehículo con el que di el examen.
- para mí lo más difícil fue el examen práctico y el teórico también fue pesado.

- Yo ya estaba medio predispuesto o esperaba que iba a esperar, ya sabía que era así (cara de “está bien...”).
- Yo creo que sabía cómo hacer el trámite porque mis amigas lo han hecho hace poco, me guiaron ellas también. Pero sí me hubiera gustado algo por internet, que me vaya guiando, paso a paso a dónde ir.
- Igual cuando vengo acá averiguar vi que todas las personas le van preguntando a los wachimanes, en verdad ellos son de mucha ayuda, te dan bastante información.
- Igual yo ya sabía que esto iba a demorar, ya me habían dicho, así que tengo que esperar nomás. ya estoy acá.
- De hecho preferiría que todo fuera por internet, sería todo mucho más rápido.

### **Ronal, 25 años**

Lima

Local Orrego

21/08/2017

- Yo ahorita tengo 25 pero yo saqué mi A2 de frente cuando tenía 21 años, ahora ha cambiado, tienes que esperar que pase el tiempo para recategorizar.
- Yo quiero recategorizar porque quiero manejar buses, yo soy transportista.
- Creo que ahora es más rápido sacar tu breveté, antes se demoraba más. ahora hay menos cola. Además, ahora solo das tu examen médico, vas a la escuela, escuchas tus charlas, pasas el examen de manejo.
- El examen de manejo si es un poco tranca, tienes que hacerlo perfecto, un detalle y ya fuiste, luego de eso, tu curso y después de tu curso, tu manejo.
- La primera vez yo jalé el manejo, yo creo que es una mafia porque todos jalan a la primera vez, creo.
- Creo que para mí la parte más pesada es madrugar para llegar a Conchán temprano. Otra parte pesada es esperar los resultados. Tuve que salir temprano de mi casa, desde que salí de mi casa hice 1 hora hasta llegar allí, después esperar 3 horas más adentro, haciendo cola, alquilar el auto y luego dar el examen.
- Creo que lo más desesperante era esperar el resultado porque me preocupada jalar porque tenía que volver a venir otra vez y eso es otro gasto y es tener que volver a perder un día más de trabajo.
- Cuando saqué mi turno de examen ellos me preguntaron cuándo podía, pero cuando jalé ya ellos me reprogramaron solos, pero la verdad que el horario no me molestó.
- Yo tuve que pedir permiso en el trabajo para venir a hacer el trámite porque yo ya sabía que era bravo venir acá, las colas, esperar, madrugar, practicar bien, estar preparado.
- El manejo es lo más difícil, hay que estar preparado porque acá te piden perfección.
- Para el escrito más tienes que estar atento porque son las clases teóricas que te dan.
- Yo pasé el examen ayer domingo, pero en Conchán no imprimían mi breveté así que no lo pude recoger ayer mismo.
- Sobre el proceso yo ya sabía cómo era porque yo ya he sacado mi A2 hace algunos años.
- Creo que el único inconveniente hubiera sido si jalaba, me hubiera puesto triste, pero como no jalé, no tuve ningún inconveniente.
- Me gustaría que te den facilidades, que te dejen practicar con los carros que te dan adentro, sobre todo porque son autos grandes que tienes que conocer.
- yo me informo en internet, vi los requisitos por internet.



- yo creo que esto ha mejorado, antes era mucha cola. además, vine acá a Orrego porque está más cerca de donde vivo. Además, yo ya había venido acá y en el Touring me dieron un folleto donde salían todos los centros de emisión.
- Yo creo que para sacar tu brevete A3 tiene que ser difícil, pero está bien para la categoría.
- A mi me gustaría que todo el proceso fuera por internet.

### **Santiago, 19 años**

Lima

Local Conchán

22/08/2017

- Yo quiero mi brevete porque mi hermano tiene un auto y me dijo que si saco mi brevete yo lo puedo usar.
- Yo di mi examen médico en Lince, duró más o menos 55 minutos, pero mi examen yo lo di hace un mes y medio más o menos.
- Luego de mi examen médico yo hice clases es una escuela de manejo y también vine a los circuitos a practicar. Ayer me animé a venir a dar mi examen pero me jalaron entonces me reprogramaron para hoy.
- ayer vine a las 8 am para dar mi examen y me demoré en hacer todo más o menos 1 hora y media. Yo igual había venido una vez antes, pero vine saliendo de estudiar para ver si podía dar mi examen, pero cuando llegué ya estaba cerrado, no podía dar el examen. Por eso vine ayer a las 8am del día siguiente.
- Yo aún no pago al BN por la emisión de mi brevete, si paso hoy tendré que regresar a mi casa, pagar en el BN y después recoger mi brevete
- Quien me está guiando para hacer mi brevete es mi hermano. Él es una buena guía porque creo que en internet hubiera sido dificultoso porque mi hermano me tiene paciencia. Si mi hermano no hubiera estado yo hubiera recurrido a alguno de mis parientes.
- Ayer cuando vine a dar mi examen por primera vez yo no sabía que iba a pasar, solo iba a las salas que me indicaban y me guiaba de la gente, de lo que ellos hacían y a dónde iban.
- De hecho, si estaba nervioso, pero supongo que es propio de la primera vez estar nervioso.
- Creo que lo más dificultoso fue venir hasta Conchán porque es lejos y he perdido clases. Yo vine el jueves de la semana pasada para intentar dar examen, no sabía cómo era, vine para probar suerte, pero como ya era tarde no me atendieron. Así que vine al día siguiente lo más temprano que pude, vine a las 8 am y ahí me sacaron una cita para el lunes, ayer. Entonces vine ayer a dar mi examen como me habían programado, pero lo reprobé así que he venido hoy de nuevo a darlo porque me reprogramaron para hoy.
- Para mí el proceso sería ideal si es que se pudieran hacer todos los trámites acá, todos los exámenes, todo, para así no estar moviéndote.
- Yo no he pagado aún la tasa del BN. no lo he hecho porque primero quiero estar seguro de aprobar sobre todo porque para pagarlo tendría que salir temprano de clases y no quiero perder clases para pagarlo si es que aún no estoy seguro de que he aprobado.
- Cuando jalé el examen de manejo me puse triste y además mi primera preocupación era regresar y perder tiempo y gastar en el vehículo, perder clases.
- En verdad si creo que hubiera sido útil tener acompañamiento porque a él le hubiera gustado saber a dónde iba o adónde tenía que ir.

**Wilfredo, 19 años**

Lima

Local Orrego

21/08/2017

- Yo quiero sacar mi brevete porque mi papá tiene un taxi entonces quiero taxear con él.
- Todo el proceso me pareció un poco difícil, sobre todo el examen de manejo porque lo desaprobé 2 veces. Después de eso estuve practicando y ya lo logré así.
- Yo fui a practicar al costado del Touring, pero en verdad yo ya sabía manejar desde chico, mi papa me enseñó.
- Yo me enteré de todo por la página del MTC porque mi papá me dijo que entre ahí a informarme.
- Lo primero que hice fue ir al Touring de Lince, ahí me atendieron amablemente, me dijeron que necesitaba y ahí me fui al examen médico y examen de reglas.
- Yo primero fui al curso, después di mi examen y después me dijeron que vaya a conchan, así que me tuve que ir hasta Conchán.
- No tuve ninguna dificultad.
- Estoy feliz, me gusta que ayer di mi examen y hoy ya puedo recoger mi brevete rápido.
- Para dar el examen de reglas mi papá me compró un librito y además de eso practiqué con el simulador. Eso me animó porque me iba bien.
- En Conchán tuve que esperar 20 min para sacar fecha para mi examen, pero ahí me programaron para regresar otro día. Pero como jalé y mi examen médico ya estaba por vencer, ahí me dieron la facilidad de que venga a darlo nuevamente al día siguiente. Yo ya había reprobado dos veces, pero ya cuando lo hice consecutivo pase y ayer domingo fue que lo pase.
- La espera de que me den un vehículo para dar mi examen si fue un poco complicada.
- Yo pensé que iba a ser más fácil, las diferentes pruebas, pensé que iba a ser menos estricto, hubo bastante verificación en el práctico. los otros exámenes sí fueron más como los esperaba.
- Lo que si fue pesado fue lo de la cita en conchan, yo fui a dar el examen un martes y ahí me programaron para el viernes, 3 días después di mi examen.
- Si es buena la programación porque es bueno para que no se amontone la gente ahí, pero si fue pesado tener que ir solo para la cita. Eso sí me generó dificultad porque me tuvo que llevar mi papá y dejar de trabajar.
- Yo igual intenté de averiguar por otros medio cómo recategorizar, por ejemplo, por mi familia, pero aún no se bien cómo es.
- En conchan me dijeron que si podría reprogramar en Lince y eso sí me hubiera gustado saber antes para no tener que ir hasta Conchán por eso.
- Otra cosa que me gustaría saber es si hay otra forma de hacer este proceso.
- Otra cosa difícil fue la espera del resultado, fue bastante estresante, yo estaba bien tenso y se demoró.

**Yersin Gaspar, 25 años**

Lima

Local Conchán

22/08/2017

- Necesito el brevete para uso personal y trabajo.
- Me enteré de la información vía web.

- Inicie el proceso en una Escuela de Manejo que queda cerca a mi casa y tiene circuito, me sirvió porque me dieron orientación del proceso, del examen de manejo y de conocimiento.
- En la escuela de manejo me ayudaron con el examen médico y el de conocimientos.
- Se me complicaba sacar la cita porque tenía que venir al Touring, y no me dieron información por teléfono si podía sacar de forma on line la cita para el examen de manejo.
- La mayor cantidad de tiempo me tomó en la sala 3 (de los exámenes teórico y práctico).
- Practiqué manejo a los alrededores de Conchán.
- Me mandaron a alquilar un carro y había una cola extensa.
- La espera de respuesta de los resultados del examen de manejo fue de más de 2 horas, no me dijeron cuánto tiempo iba a esperar, pero depende de la cantidad de gente.
- Aprobé en el tercer intento, pero aprobar depende del carro que te toca.
- Jalé y seguí practicando, la siguiente vez me jalaron porque estuve nervioso.
- Te dan una ficha donde indica atrás lo que te equivocaste.
- Debería mejorar el tiempo de espera para dar el examen de manejo y para dar los resultados.
- Es buena la atención por las instalaciones, espacio, se pueden realizar llamadas, no hay restricciones.
- Fui a Conchán porque es el local más conocido, porque lo tiene todo.
- No confío en los tramitadores.

### **Dayana, 20 años**

Arequipa  
1/09/2017

- Yo quiero sacar mi brevete sobre todo porque como me dice mi papá, es importante que tenga mi brevete porque ante cualquier emergencia puedo manejar y ayudar.
- En verdad quien está haciendo el trámite es mi papá, él me está haciendo todo, es a él a quién lo están siguiendo por todo el proceso.
- Si no fuera mi papá quien esté haciendo todo yo hubiera tenido que ir pero si yo hubiera tenido que hacerlo sola lo que hubiera hecho es ir a cualquier escuela de manejo o quizás también hubiera venido acá para informarme pero no sé ¡ah!
- En verdad mi papá hizo todo el trámite, todo el papeleo, eso. Él contrató a una señora que lo guio por todo el proceso, creo que ella es del MTC o quizás particular, no sé, creo que es del MTC también.
- Ella no fue quien me acompañó, mi papá es quien me acompañó a hacer todas las cosas, pero ella es quien mantiene informado a mi papá y la que le dice a mi papá qué tenemos que hacer.
- Yo ahorita solo he venido para pedir prórroga de mi examen de manejo porque aún no me siento preparada todavía creo que necesito manejar más, aun no me siento segura.
- Para prepararme yo hice un curso de 8 a 11 am un día, pero fue bien aburrido, era horrible. Además de eso hice mi examen psicosomático, ahí me preguntaron qué sangre tenía y otras cosas, el examen duró como 15 minutos, eso sí fue rápido.
- Pero no me dieron mi certificado ahí nomás, sino que tuve que esperar unos días porque justo como yo me olvidé mi DNI no pude recogerlo ahí nomás,

entonces fue mi papá quien lo fue a recoger otro día. Yo en verdad no vi mi certificado y ahora que ya lo tengo tampoco lo he visto, no sé, no me he fijado en él.

- Yo aún no me siento muy preparada para dar mi examen práctico, yo he practicado en un circuito con mi instructor, él me ayudaba, me daba algunos consejos, me guiaba, creo que el era del MTC, no estoy segura, mi instructor no era del MTC pero creo que ahí sí habían instructores del MTC.
- Practicó con su papá 2 meses.

### **Edwin, 20 años**

Arequipa

1/09/2017

- Yo fui de frente a una tramitadora que me llevó a una escuela y a un centro médico.
- En la escuela me marcaron que había ido al curso de reglas, pero yo en verdad no había ido al curso nunca, solo me marcaron asistencia. Eso fue en abril.
- ahora que veo tu papel este de informes me sorprende mucho porque yo no sabía que existía este papel, tampoco sabía esto que me cuentas que se puede dar un examen de reglas, yo pensé que solo se podía dar el curso en la escuela, pero claro que te van a decir que se puede dar un examen en la escuela!
- Tampoco sabía que por esos 85.20 soles podía dar todos los exámenes, yo pagué mínimo como 300 soles en la escuela.
- Yo fui a una tramitadora que me llevó a su escuela porque a mí me dijeron que ahí en las escuelas era más fácil y rápido, yo sé que dando plata te ayudan, aunque la verdad es que a mí no me han ayudado, yo he jalado el examen práctico 3 veces. A mí esto me lo dijeron algunos amigos que ellos coimearon y si los ayudaron bastante.
- Yo no vine acá al principio, solo vine al final para dar mi examen práctico. Un profesor me dijo que vaya a la escuela, pero otro profesor me advirtió, me dijo que eran estafadoras, pero yo igual vine a la escuela porque creía que iba a ser más rápido por las facilidades que te dan cuando pagas extra.
- Cuando fui al principio al tramitador me dio la impresión de que sí me estaban informando bien, yo creí en ellos.
- Recién vine acá para dar mi manejo y ahora que como he jalado quiero ver qué tengo que hacer, entonces vine acá y pregunté en la entrada y me dijo el señor de la puerta que tenía que venir a informes a recoger mi expediente.
- Por eso vine a informes y acá pregunté, pero el señor de ahí realmente fue muy antipático, me trató mal, me trató como si yo supiera lo que tengo que hacer y la verdad es que yo no sé.
- Sí me hubiera gustado que me digan cómo hacer el trámite, cuánto cuesta m que me expliquen bien dónde hacerlo, dónde pagar, me expliquen bien detallado, para que yo entienda y que pueda preguntar si es que no entiendo algo.
- Yo no sabía del pago del examen de reglas ni del balotario en internet y tampoco del simulacro, es una sorpresa para mí.
- Me pidió sacarle copia a mi papel de requisitos, ni siquiera pensó en pedir uno para sí mismo en informes y cuando le dije que lo daban en informes puso cara de no querer ir donde el señor nuevamente.
- Creo que es medio igual quien da la información, afuera también es MTC ¿no? lo mismo es creo, yo iría afuera de frente nomás ¿no? información oficial? es lo mismo no? como es eso? al frente hay bastante información rápido.

**Jaime, 37**  
Arequipa  
31/08/2017

- Yo he venido a sacar mi duplicado de breveté porque no se cómo se me perdió, pero yo necesito sacar mi breveté porque tengo que transportar mis cosas de agricultura y si me atrapa la policía sin mi breveté va a ser un problema y vamos a tener que darles dinero o ellos me piden y es bastante gasto.
- Sacar el duplicado ha sido complicado, queremos ahorrar tiempo y no hemos podido, hemos gastado mucho tiempo en esto. Salimos de la chacra a las 9 am y recién estoy acá como a las 11 am y hasta que salga por lo menos hasta la 1pm.
- Estamos preocupados porque hemos dejado a nuestra gente en la chacra a su antojo.
- A mí lo que más miedo me da es que no puedo manejar porque me da miedo la policía, a mí ya me cayó la policía y le hemos tenido que dar una coima.
- Nosotros ya hicimos la denuncia en la comisaría. Este paso es importante porque se hace por seguridad porque una comadre cercana a mi tiene su esposo policía y ella me explicó qué tenía que hacer y por qué era importante hacer la denuncia. Sobre todo, porque te pueden robar tu identidad o pueden hacer un delito y poner tu breveté ahí para que te inculpen a ti. Ella me advirtió y me aconsejó.
- Entonces por eso fuimos a la policía a poner nuestra denuncia, lo que sí me dijeron fue que si pasaba algo y yo quería una copia de mi denuncia tenía que ir al Banco de la Nación y pagar ahí para que me den una copia y así poder defenderme ante cualquier cosa.
- Entonces después de mi denuncia ya vine acá, afuera me dijeron qué tenía que hacer acá adentro, pero la verdad es que fue más rápido afuera que acá adentro porque ellos hasta me vendieron la declaración jurada que debía llenar porque acá me dijeron que la tenía que conseguir en internet, entonces si lo hacía como me decían acá era más tiempo porque tenía que irme a buscar una cabina, entrar, buscar la declaración jurada e imprimirla, no que acá afuera fue más rápido porque me la vendieron por 2 soles.
- No entendemos por qué el duplicado es tan complicado y se pierde tanto tiempo, debería ser más rápido porque ellos ya tienen todos nuestros datos además cómo en RENIEC ya se puede hacer el duplicado por internet, ¿por qué acá no se puede?
- Es un problema venir hasta acá cuando ni siquiera podemos manejar hasta acá, perder tiempo, dejar a mis trabajadores solos, dejar mis responsabilidades y además que se demoran en entregarme mi duplicado.

**Joel, 30 años**  
Arequipa  
31/08/2017

- Yo quiero sacar mi A2A para uso particular.
- yo saqué mi primer breveté cuando tenía 19 años por eso yo ya tenía conocimiento de cómo era el proceso de sacar un breveté, pero ahora yo vine acá y me dijeron qué hacer, rápido fue, ah! ¡Yo empecé el martes! Es que creo que es más rápido porque ya solo es revalidación. Uy, pero cuando tienes que hacer de cero ¡ya es otra nota!

- Yo sólo tuve que hacer mi examen médico que me costó como 120 soles, fui a un centro médico a eso de las 8.30 am y estaba vacío, máximo había como 5 personas. Ellos me preguntaron qué trámite quería hacer y después de eso me dieron qué hacer.
- Cuando vine a hacer mi trámite acá, entré y al entrar le pregunté al señor que está en la puerta y él me indicó que haga cola acá.
- Me han dicho que tendré mi revalidación en 8 días, pero la verdad es que yo calculo que mínimo lo tendré en 10 días, pero la verdad es que yo no tengo apuro porque aún no caduca mío brevete, no quiero que caduque por eso vine antes. Yo no quiero que caduque porque creo que si caduca tengo que empezar todo desde cero. Eso me parece que lo escuche en el radio.
- Creo que ha mejorado bastante, antes eran meses, ha habido una mejora, si, es que creo que antes los traían desde lima, por eso antes era mucho más largo esto.
- Para dar mi examen médico consulté a una señorita de afuera que hacen trámites, que creo que trabajan juntamente con el MTC.
- Ella me dijo que para revalidar mi A2A tengo que hacer un curso 5 días, eso cuesta 60 soles, también tengo que hacer mi examen de reglas de tránsito y un reforzamiento de la práctica.
- yo ya sabía que tenía que pagar, la señorita me dijo sobre el examen de manejo
- creo que lo más complicado es el examen de manejo porque es más pago y más pérdida de tiempo.
- la primera vez que saqué mi brevete vine con una persona porque como era mocososo, vine acompañado, solo tenía 19 años.
- Quizás lo más pesado de empezar el proceso de nuevo si es que mi brevete caducara sería hacer el examen práctico porque es difícil parquearte, tienes que practicar y es una pérdida de tiempo en colas, y todo eso, quizás lo mejor sería que haya más personal para que las cosas avancen más rápido.
- Yo creo que la información que me dieron estuvo bien porque no me faltó ningún requisito, así que estuvo bien.
- a veces es difícil porque afuera hay demasiada información, como chancha. Lo malo es que a veces uno no sabe, como que parecen del mercado porque se amontonan y eso a mí me molesta un poco, no me gusta, pero con tal que no te invadan en tu espacio, bueno. A mí la señora que me informó sí tenía su oficina.
- Creo que no me ha sorprendido nada al hacer este proceso, todo fue como me lo esperaba.
- yo si entré a la página del MTC y vi mi récord de conductor todo rápido y bien. También consulté los requisitos para la revalidación en la página, pero vi que eran diferentes entonces me confundí y por eso vine a la DRTCA y ahí es que encontré a la señora que me atendió en su oficina, eso no fue acá, fue una señora de afuera. Pero creo que esas señora también trabaja juntamente con el MTC, eso me dijo ella.

### **Jorge, 47 años**

Arequipa

31/08/2017

- Yo también he venido por mi duplicado y es un problema, como dice la señora, que se pierde mucho tiempo, he tenido que pedir permiso en el trabajo para venir acá.
- Yo he venido antes de las 11 am y ya son las 12 y sigo en la cola, ¿cuánto más me demoraré? no sé, pero no creo que salga antes de la 1pm de acá.

- No entiendo porque estamos en la era digital y seguimos haciendo estas colas cuando todo debería ser automático, pero no, la nueva licencia se demora como un mes y el duplicado de 7 a 8 días, es demasiado tiempo.
- No entiendo por qué habría de venir hasta acá, es un duplicado, es una copia, no tengo que dar ningún examen ni nada, solo tengo que pagar, ellos ya tienen todos mis datos, solo tienen que hacer una copia cuando yo haga mi pago.
- Yo creo que debería ser como en los bancos. En los bancos te hacen todo por internet, ellos verifican todos tus antecedentes y tú ya no tienes que ir a ningún lugar porque hasta ellos te mandan tu tarjeta a tu casa!
- Estamos en la era del internet y uno tiene que venir hasta acá a perder tiempo y dejar de trabajar, pierdes días de trabajo y muchas personas también trabajan lejos o usan su breveté para manejar o trabajar, ¿qué pasa con ellos? tienen que dejar de trabajar todos esos días?
- Creo que lo más pesado es perder tiempo, es tener que pedir permiso en mi trabajo o venir hasta acá y tener que perder mi día en hacer este trámite que podría ser mucho más simple, fácil y rápido.

### **Juan Carlos Sulca, 27 años**

Arequipa

31/08/2017

- En el 2010 saqué mi breveté por trabajo.
- Me enteré de la información que necesitaba para la revalidación por el tramitador porque estaba apurado, si hubiera tenido tiempo hubiera ido primero al MTC.
- Cuando fui a sacar mi breveté A1, me desaprobaron las 3 veces, a pesar de que di bien mi examen de manejo bien las 3 veces. Previamente me habían dicho que tenía que pagar para que me aprueben pero me quise irse por lo correcto, sin embargo al final tuve que pagar S/. 200 para que me aprueben, para eso acudí a un tramitador.
- Para recategorizar a A2B hace 3 años, como ya sabía que no lo me iban a aprobar vine a un tramitador, el más barato, y me cobraron S/. 1200.
- Prefiero asistir a las clases teóricas para aprender.
- A algunos les gusta la firma y ya, por eso no dan examen de reglas sino solo certificado de conocimiento.
- No me parece que se tenga que pagar para aprobar el examen de manejo, ya que es prácticamente regalarle el breveté.
- A todos mis conocidos le ha pasado lo mismo, tienen que pagar para que les aprueben, y es así, aquí la mayoría va a tramitadores porque sino no lo aprueban.
- Te dan tu ficha y ahí dice que jalaste, la primera vez conversé con el que me evaluó y el evaluador me gritó porque le reclamé el motivo por el cual jalé.
- Se demoran como una semana para que puedan dar el examen de manejo.
- Me disgustó la atención, no te hablan amablemente, lo que pienso puede ser por estrés o cansancio de los trabajadores. Debería ser personas alegres y de buen trato las que atiendan.
- Me siento agobiado, con coraje, porque no puedo hacer mis trámites por lo correcto. ¡Hasta cuándo!
- Me gustaría que haya una persona que oriente, porque en la pizarra solo está pegado y muchos no leen. Por eso recurrimos a las personas de afuera que orientan bien.
- Debe haber transparencia en los trámites que se realizan, no podemos seguir así.

## **Marco Barriga Cárdenas, 22 años**

Arequipa

31/08/2017

- Primero averigüé en el mural del MTC, el cual no le pareció muy claro.
- Con un amigo realicé todo el trámite, mi amigo sabía todo, no sé cómo pero sabía.
- En el examen médico me tomaron sangre, visión y psicológico. Todo duró 20 minutos y me pareció bien el servicio.
- En el curso me explicaron todo, duró 4 días, pero pienso que deberían profundizar más, imagino que hay una base que todas las escuelas deben seguir.
- Si me dijeron que puedo dar examen de reglas, pero no sabía si ahora puedo dar examen porque me dijeron que iba a cambiar.
- Practiqué para el examen de manejo por mi cuenta, con mi amigo, en un circuito alterno, 3 días, 3 horas diarias por un mes.
- Me programaron como dentro de un mes para mi examen de manejo, me pareció mucho pero debe ser porque hay mucha gente.
- Aprobé en la primera y eso me puso muy feliz.
- Poco más de 20 minutos me tomó el examen de manejo.
- El día de la entrevista vine dar la huella que imagino es para ponértelo en el brevete.
- Entregaré todo mi expediente para que lo programen para que le entreguen mi brevete.
- Si no hubiera estado mi amigo, hubiera pedido información en el MTC sino a tramitadores.
- Me hubiera gustado que me den información y que me acompañen en el proceso.
- La atención del MTC la califica del 1 al 5 con 3.
- Un App de acompañamiento sería bueno para los de mi generación.

## **Américo, 19**

Cusco

28/08/2017

- Yo quiero mi brevete para trabajar y para usarlo de forma personal. Yo trabajo en confección, quiero comenzar un taller y quiero un brevete para poder manejar y entregar mis productos yo con mi carrito.
- Yo he venido para comenzar mi trámite de licencia recién. Ya hice mis clases en la escuela de conductores, ahora tengo que dar el examen de encajonamiento (manejo).
- Yo ya hice mi examen psicosomático y para hacerlo una señora en la escuela me guio, me dijo a donde ir y todo lo que tenía que saber.
- Yo en verdad me metí a la escuela para aprender las reglas de tránsito porque yo ya sabía manejar, pero la policía no me deja practicar en la calle, entonces para aprender el encajonamiento y las normas he tenido que meterme a una escuela de conductores.
- Yo no tengo que hacer examen de reglas, eso ya está por la escuela, con el certificado ya no hago examen de reglas.
- Yo empecé todo el trámite el 22 de agosto, hace una semana más o menos. Creo que lo que más me ha demorado han sido las clases.



- Yo no sabía a qué escuela ir, nadie me recomendó, vine por acá que están las escuelas y según las explicaciones que me dieron en las escuelas escogí la que me iba a apoyar en mi examen psicosomático, con los papeles, todo eso.
- Yo llegué solo a la escuela, solo, preguntando, a mi nadie me guió, llegué solo ahí y de ahí ya solo preguntando qué tengo que hacer en cada momento del trámite.
- ahora estoy a punto de hacer mi examen práctico. En la escuela me enseñaron conducción, yo ya sabía manejar, pero ahí me enseñaron todo lo que podemos hacer, todos los tips de cómo manejar en el examen, todas esas cositas te dicen en la escuela.
- Creo que lo más difícil o lo más pesado para mi es la mecánica, el examen de manejo. Aprender a manejar también ha sido difícil, pero creo que no hubo nada muy pesado, porque yo dije que iba a sacar mi licencia entonces nada me dio flojera, yo dije que lo iba a sacar entonces nada me iba a parar hasta tenerlo.
- Si creo que hubiera sido bueno haber tenido una guía, sobre todo para tenerlo o hacerlo más rápido. Quizás en las escuelas para hacer los certificados porque a veces los certificados demoran bastante.
- Creo que lo más fácil de todo han sido las clases, porque eran un día completo en el horario que yo quería en la escuela, ellos me ponían el horario pero de eso yo escogía según el momento que podía.
- Todo lo del examen manejo me lo contó mi hermano, todo lo que tiene que ver con el alquiler del auto.
- Pero en realidad todo ha sido tranquilo, lo único ha sido la pérdida del día nomás, ir a las clases, estar aquí haciendo cola....se demora mucho las colas.

### **Erwin, 24 años**

Cusco

- Yo uso mi auto para motivos personales.
- Yo he venido para recoger mi duplicado que perdí mi brevete.
- Llegué acá hace más o menos 5 minutos y estoy esperando a que me atiendan.
- Todo esto fue bastante sencillo, solo tuve que pagar en el banco y sacar mis requisitos y pagar. Tuve que sacar mi Récord de Conductor, mi Récord de infracciones, copia de mi DNI y pagar 37 soles.
- Para sacar mis Récord tuve que pagar 15 soles, solo tuve que hacer cola en caja, pagar y ahí nomás me lo dieron, casi instantáneo.
- Yo empecé mi trámite el 8 de agosto, pero como no paro mucho acá en cusco, me demoré un poco en venir, además me dijeron que el trámite se demoraría más o menos 20 días, por eso vine después de 20 días a recoger.
- Creo que la parte más pesada de todo el proceso ha sido la cola, sobre todo la cola para pagar. Esa cola me demoró 1 hora, por eso creo que seguramente me voy a demorar así también en la cola para recoger mi duplicado.
- Yo no sabía cómo hacer mi trámite de duplicado. Yo vine acá y fuí a informes, ahí me dieron un papel con los requisitos en un volante. Sí creo que salían todos los papeles que necesitaba. Creo que no tuve dudas al respecto.
- Creo que todo fue simple, pero creo que si me hubiera gustado tener una guía o un poco de apoyo a parte de lo que me dieron en informes, sobre todo para agilizar el trámite, porque si hubiera sabido bien cómo era de hecho me hubiera demorado menos.
- También si hubieran más cajas, la cola de la caja avanzaría más rápido.
- Creo que si vienes por primera vez y no sabes cómo hacer el trámite que quieres hacer es más difícil y necesitas más apoyo. A mi me pasó la primera

vez que vine, no sabía cómo hacer entonces yo preguntaba acá a todas las personas para que me ayuden, para que me guíen a dónde ir y cómo hacer.

### **Joseph, 19 años**

Cusco

28/08/2017

- Yo quiero sacar mi licencia para uso personal, porque tengo un familiar que tiene auto entonces quiero mi brevete para poder usar su auto.
- yo empecé mi proceso hace dos semanas. La primera semana hice mi escuela y también pagué todos mis requisitos, hice todo esto en una semana.
- Yo fui a la escuela porque es un requisito que se pide para el brevete, ese examen de reglas, mmm... no sabría qué decirte.
- En la academia me dieron un curso de las reglas de tránsito y de mecánica y ahí también me recomendaron un centro de salud para dar mi examen psicosomático, yo confié mucho en la escuela porque esta escuela es bastante conocida.
- Yo llegué a la escuela que me metí porque fui averiguando de escuela a escuela y cuando llegué a esa me gusto porque era bien conocida y tenía bastantes alumnos, eso me dio confianza.
- Además, que hay algunas escuelas que hace estafas, a veces te dan escaneado los certificados y cuando revisan, son falsos y además de que son falsos, te sancionan a ti también. Eso me han comentado mis conocidos.
- Yo ya sabía manejar antes de entrar a la escuela, pero me metí sobre todo para conocer más mecánica y sobre reglas de tránsito.
- Yo recién voy a dar mi examen de manejo, que sé que es de distintas pruebas. Me han dado una idea de que es un poco difícil, mi primo hace varios años que ya lo hizo y él me contó.
- pero mi primo solo me dio algunas pautas, solo me recomendó algunas escuelas y después yo ya fui solito y elegí solito.
- ¿Yo cómo me imagino el examen de manejo? no sé, de hecho, es algo nuevo para mí, va a ser la primera vez que haga esta prueba, es una prueba distinta.
- Igual yo ya practiqué bastante para mi prueba. Cuando practicaba me dieron algunas pautas en la escuela sobre cómo iba a ser, he practicado con el auto de la escuela bastante.
- Aun no voy a dar el examen, no lo voy a dar esta semana porque esta semana tengo muchos exámenes y trabajo entonces no creo que tenga tiempo de darlo, aunque en verdad no sé si se demore mucho dar el examen de manejo.
- Creo que no ha habido nada muy difícil, todo ha sido fácil, no ha habido nada difícil, nada tedioso.
- Si ha durado un poco, creo que lo que más ha durado fue la escuela, el curso que son como 3 o 4 días.
- Sí me hubiera gustado tener una guía, sobre todo al momento de iniciar el proceso, me hubiera gustado haber sido informado bien sobre cómo sacar los requisitos, dónde sacarlos y cuándo.
- Desde que comencé mi proceso, hace unas 2 semanas, habré venido como 8 o 9 veces hasta sacarlo.
- ¿Qué hubiera querido que sea distinto? nada, creo que está bien, si demora un poco, quizás hubiera querido que sea más rápido, en sí creo que sí demora bastante.
- Según lo que me han contado, lo que demora es que el brevete venga de lima, eso me lo comentó un alumno en la escuela de manejo. Que el brevete tenía que mandarlo desde lima.

- Para informarme sobre el examen de manejo vota ir a informes a pedir esos papeles donde sale todo. También voy a buscar en internet como hice la primera vez que entré a la página del MTC pero no salían todos los requisitos, creo que sólo salían los requisitos mínimos, los demás requisitos me los enteré ya acá en informes.
- Creo que eso no debería pasar, me deberían de mostrar todos los requisitos en internet, ahí deberían salir todos los requisitos.
- Creo que no fue difícil encontrar la información, pero sí me enteré una vez acá. Me gustaría que estuviera más detallada la información más a fondo por la web,

### **Maricarmen, 23 años**

Cusco

28/08/2017

- Yo trabajo en un banco y he querido sacar mi brevete porque en mi casa hay un auto que es de mi familia, es un auto familiar entonces quiero tener mi brevete para manejarlo.
- Yo empecé mi proceso en marzo. Empecé haciendo mi curso en marzo pero después de hacer el curso dejé el proceso, no di mi examen ni nada porque no tenía tiempo de darlo.
- No di mis exámenes en ese momento porque yo trabajo, entonces para darlos necesitaba tiempo porque en los exámenes pierdes toda la mañana, sobre todo en el examen de manejo.
- El examen de manejo es largo y además es un lugar lejos, es en Tongobamba, te demoras en llegar como 1 hora, después hacer tu examen que también demora bastante y después volver acá para hacer tu huella.
- en los otros exámenes no es así, no perdí tanto tiempo porque los otros exámenes los hice con la academia. Con la academia es más fácil porque ellos te llevan a dar los exámenes, te guían y te ayudan y no hay colas, en cambio en el examen de manejo tienes que esperar bastante.
- yo lo primero que hice fue ir a una escuela de manejo para aprender a manejar, yo no sabía manejar, pero como fue hace tiempo otra vez me metí a la academia.
- La segunda vez que empecé el proceso me metí de nuevo a la academia de manejo aunque ya sabía manejar, me metí sobre todo para perfeccionar mi manejo.
- Por la otra razón por la que me metí a la escuela es porque me gusta que te den la facilidad de dar el curso que me parece mucho más práctico que dar el examen de reglas.
- Cuando le pregunté por qué el curso le parecía más simple a pesar de que tenía que ir a la escuela por varios días, se molesta y me dice que ya no quiere seguir hablando conmigo.

### **Miguel Angel, 19 años**

Cusco

28/08/2017

- El procedimiento fue bien rápido, duró como una semana. Yo ya tenía todo pero no conseguía carro para el examen.
- Alquilar costaba como 400 soles. La región no tiene autos, tienes que ir con el tuyo o alquilarles a los privados que alquilan afuera del centro de exámenes.

- yo mande a una persona para que me averigüe cómo era lo del auto, cuánto iba a costar alquilar el auto y me dijeron que más o menos costaba como 150 soles mínimo. Te lo alquilan por horas y es 150 soles mínimo por hora.
- Yo ya se manejar, por eso no fui a una escuela. Además, que no tengo tiempo para ir a una escuela.
- Para el examen de reglar estudié solo. Estudié con el balotario y el simulacro del MTC en internet.
- Para dar mi examen médico vine de frente acá, vine caminando y al frente hay bastante locales. Entré al centro médico y di mi examen, fue fácil.
- Luego de dar mi examen médico tuve que hacer todos los demás requisitos. Tuve que ir a mi colegio para pedir mis certificados de estudios, sacar la copia de mi DNI, sacar mi récord de conductor. Para el récord de conductor lo tienes que sacar por acá, haces cola en la caja, pagas 12 soles y te lo dan automático.
- A mí se me venció mi examen de reglas, pero no lo veía tan necesario, en realidad la escuela no es necesaria.
- Los días que venía a hacer mis trámites acá, perdía mucho tiempo, todo el día perdía.
- Para venir yo antes conversé con mi hermano, él me dijo antes de venir que lo primero que debía hacer es ir a informes para que ahí me ayuden y vine e hice eso y ahí me dieron los requisitos.
- Yo creo que ahí en la escuela lucran, hacen negocio. Hacen que pagues y ya no hacen falta las clases.
- Claro que yo igual necesité que alguien me guie, me guio mi hermano. Él fue quién me explicó el proceso, me explicó algo básico, ¿no?
- Si mi hermano no hubiera estado, ¡juy! perdido estaba. Vas a preguntar algo y ni te hablan, solo me dio un papel y yo le pregunté ¿cómo consigo esto? y me dijo “ahí está en la hoja” y ahí no decía nada.
- En lo que vine acá perdí mi tiempo todo el día, te hacen traer copias del DNI y cosas que no salen ni siquiera en el papel que te dan con los requisitos, entonces te hacen volver y perder más tiempo.
- Muchos requisitos, copias del DNI, examen médico, certificados, todo se lo quedan, todo el día esperar los certificados, todo el día haciendo requisitos.
- Lo más difícil dicen que es el examen de manejo, pero para mí ha sido las colas, perder tiempo sacando mis requisitos y encima cuando llego me piden copias que no salen en el papel de requisitos.

### **Roger, 20 años**

Cusco

28/08/2017

- Yo quiero sacar mi brevete para trabajar.
- Yo fui a una escuela hace poco, fui porque quería aprender a manejar. Además, en la escuela me daban un libro para estudiar y además me daban clases de práctica.
- Para dar mi examen psicosomático fue con la escuela, ellos me dijeron dónde ir a darlo.
- La escuela me cobro como 300 soles, pero eso cubría el examen médico y las clases de manejo.
- Lo primero que hice fue sacar mi certificado de reglas, hacer mi curso y después hice mi psicosomático para ya después hacer mi examen de manejo.
- El examen de manejo lo pasé a la primera, pero sí fue un poco difícil, pero creo que la parte más difícil fue el examen psicosomático porque no sabía muchas respuestas de las preguntas.

- Para dar el examen de manejo tuve que alquilar un auto en Tongobamba, cuesta más o menos 30 soles por hora. Yo practiqué por semanas, practiqué en un circuito que hay por allá.
- Cuando practicas, practicas con el dueño del auto, ellos te guían, el te dice qué trucos hay o te dan también los puntos de referencia para las maniobras.
- yo decidí hacer mi trámite porque mis tíos me dijeron que saque mi brevete, me dijeron que vaya a una escuela, entonces yo llegué a la escuela preguntando. Vine acá a la calle donde están las escuelas y preguntando me metí a una y ahí con quien atiende me metí.
- El profesor de la escuela me ayudó para saber qué pasos tenía que hacer para sacar mi brevete, él me iba diciendo que tenía que hacer.
- Yo ahorita he venido acá a la DRTCC porque vine a recoger mi brevete, pero me di con que tenía una observación en mi trámite, pero no sé de qué se trata y nadie me responde de qué observación tengo, por eso estoy esperando que me atiendan.
- A mí me guío el de la escuela porque mis tíos que me dijeron que saque mi brevete, ninguno de ellos tiene brevete, por eso no me guiaron ellos.

### **Walter, 27 años**

Cusco

31/08/2017

- Hace una semana empecé el trámite y empecé asistiendo a una escuela, que me había recomendado un familiar (primos).
- Toda la información me la han brindado en la escuela, ahí te muestran unos videos sobre reglas y seguridad vial durante 5 días; sin embargo, sabe que se puede pagar un adicional por obviar el curso.
- La escuela me ha prestado el vehículo para practicar el manejo.
- He ido al centro médico, guiado por personal de la escuela de conductores.
- Acabo de pagar en la caja del Gore, la tasa que corresponde y voy a programar mi examen de manejo para otra fecha por un tema de tiempo, porque vengo desde majes.
- entiendo que el examen de manejo es un vehículo de 8 toneladas y el circuito es en forma de L.
- Aun cuando la escuela te da un certificado, sería más fácil si todos los papeles los tuviera el MTC.
- Estimo que recibiré mi brevete en una semana.
- El principal problema que veo, es el examen de manejo.
- Debería haber alguien que informe mejor, que me diga todos los pasos, por ejemplo, el MTC debería poner una ventanilla para orientación o al menos en la página web.
- He gastado 400 + 120 por uso del vehículo para el examen de conducción.
- Yo si quisiera que haya acá dentro personal que me dé más información. También podría ser una página web con más información sobre todo porque las páginas web son más fáciles porque así no tienes que hacer cola para informarte.
- Yo fui a una escuela porque mi primo me lo recomendó sobre todo porque ir a las escuelas es más rápido y fácil porque ahí te llevan a dar los exámenes y además que en los días de clases puedes no ir, puedes no ir ninguno de los 4 días e igual te dan tu certificado, es medio así nomás. A mí me dijeron que puedes pagar nomás y te dan tu certificado sin hacer nada.
- De hecho, sería bueno poder hacer más cosas por internet porque así no tendría que venir ni hacer cola acá.

### **Esmeralda Choquecoto, 19 años**

Tacna

29/08/2017

- He sacado mi brevete porque mi papá tiene un carro y me gasta mucho tiempo en ir a la universidad en bus.
- Mi papá me ayudó, casi no buscó en internet, solo “algo vio” en la página del MTC.
- Vine al MTC con mi examen psicosomático y certificado, pagué y me programaron el examen de manejo para dentro de 3 meses.
- El examen psicosomático duró 30 minutos y me sacaron sangre, me midieron la vista y un examen de preguntas.
- El examen psicosomático es un requisito para el certificado, y fui a una escuela para que me den el certificado, solo presenté el examen psicosomático, pagué y me dieron el certificado, firmé y puse mi huella.
- Practiqué por mi cuenta para el examen de manejo, mi hermano le enseñó los fines de semana, 2 horas cada día, luego practiqué en el circuito del MTC unos 30 minutos.
- En la escuela me dijeron que el examen teórico era opcional y me decidí por el certificado porque no tenía tiempo para estudiar, ya que tal vez el examen sea difícil, pensé. Mi papá me llevó para que me den el certificado.
- Cuando fui a dar mi examen de manejo, veía que varias personas jalaban, y tenía nervios.
- Cuando llegué al MTC pensé que tendría más información sobre las reglas, por eso pienso deberían brindar más información a través de videos.
- El circuito debe ser más grande, solo es uno por vez en cada examen.
- Deben realizar un test para saber el conocimiento previo de los postulantes y así poder capacitarlos de una mejor manera.
- Si no hubiera tenido a mi papá, hubiera solicitado a un señor de afuera (tramitador) que me brinde información, que me ayuden, pero eso sí, me aseguraría de que tengan un local, eso me da más confianza.

### **Joe Huanca, 25 años**

Tacna

29/08/2017

- Un familiar tiene auto y lo quiero usar, por eso he sacado su brevete.
- Mis familiares (tíos) me explicaron lo que tenía que hacer.
- El examen psicosomático fue primero, en cualquier policlínico lo podía sacar pero me recomendaron el policlínico “Providencia”, me tomaron examen de sangre y se demoraron entre 3 a 4 días.
- En la escuela ECOSUR me dieron su certificado, asistí 3 días y en 5 días me lo entregaron.
- La escuela tenía un circuito.
- El día que fui al MTC a presentar mis documentos era el día del administrador y solo trabajaban hasta las 2 p.m., lo cual solo habían avisado por medio de un comunicado en el mismo local, y pese a que me hicieron esperar entre 10 a 15 minutos no me atendieron. Tenía que viajar ese mismo día por trabajo, pero ya no pude viajar.
- Presenté todos mis papeles en julio y me programaron el examen de manejo el 22 de agosto. Eso me incomodó mucho.

- Esperar mucho tiempo me incomoda porque me genera una pérdida porque trabajo.
- Un día antes fui a la escuela para practicar, aunque ya había culminado mis clases me aceptaron que practique media hora.
- Considero que está bien que el examen no sea difícil, sino no tiene sentido.
- Los tramitadores no me generaban confianza, me dijeron que era estricto el examen de manejo, sin embargo, no fue así, me mintieron.
- Deseo una mejor atención al cliente, mejor orientación, no hay quien oriente a llenar los formularios.
- Si no hubiera tenido el apoyo de mis familiares hubiera venido al MTC y como no me darían la información completa acudiría a los tramitadores.
- Veo una falta de organización interna.
- Es mejor que un familiar que enseñe el proceso para la obtención de brevete, antes que acudir a los tramitadores.
- Falta señalización en el local del MTC, te pierdes si no conoces el lugar, nadie te indica bien por donde ir a caja.
- Calificaría del 1 al 5 con un 3 el servicio brindado por la escuela de manejo y el centro médico.
- El día de la entrevista vine a recoger mi brevete, pero me dijeron que a partir de las 2 p.m. me entregarían porque a esa hora se entregan los brevets, sin embargo mi fecha programada fue para el viernes anterior pero no pude ir y fue al día hábil siguiente pero a pesar de eso no estaba listo mi brevete. Sin embargo, a una joven antes que él le entregaron su brevete, y eso me molesta mucho.
- Deben indicar las horas reales, para que no hagan venir por gusto.
- Recomiendo que los que quieren sacar su brevete y no saben manejar, puedan recibir clases de un familiar porque tienen más paciencia. En las escuelas de manejo se aprovechan, te engañan y te cobran caro.

### **Luis Guerrero, 25-30 años**

Tacna

28/08/2017

- Trabaja en Tacna, pero sacó su brevete en Lima, porque quería comprarse un carro yq que trabaja en mina.
- Se informó de los requisitos que necesitaba para sacar su brevete por internet y amigos.
- Complementó la información en la escuela de manejo que le recomendaron sus amigos, fue para que le indiquen los tips “quería irse a la segura”, además le exoneraron del examen de manejo.
- Llevó el curso 2 semanas, el tiempo que estuvo en Lima, luego viajó a su trabajo en Puno.
- Cuando regresó a Lima pagó en el Banco de la Nación y se fue al Touring con su hermano, quien lo llevó a practicar a los alrededores.
- Esperó una hora para que le entreguen sus resultados del examen de manejo.
- La primera vez jaló y se molestó porque había hecho todo para asegurarse pasar el examen porque trabajaba en provincia.
- Lo que le gustaría es que se mejore la atención, el trato a los ciudadanos.
- Mejorar la comunicación al ciudadano, no tienen protocolos de comunicación.

## Yosemith, 24 años

Tacna

28/08/2017

- En casa tengo un auto y quiero movilizarse para trabajar y tener salidas familiares.
- Busqué escuelas por internet y me decepcionó porque me dijeron: “te puedo tramitar todo”.
- Me tomó un mes decidirme empezar el proceso para sacar mi brevete.
- Averigüé escuela y la escuela José Gálvez no se dejó entender, así que me recomendaron la escuela Lady Manual, porque el profesor es práctico y a ella le interesa aprender bien. En Lady Manuel fueron “muy amables”.
- Pagué S/. 380 en la escuela de manejo Lady Manuel, me dijeron que tienen “convenio” para el examen médico, y para el examen médico solo me preguntaron el tipo de sangre.
- Me programaron para octubre el examen de manejo, que tramité entre julio y agosto, lo cual me pareció bueno porque puedo practicar.
- He recibido 2 clases teóricas, en las cuales el profesor me dio el manual y me indicó lo que no hay que cometer sobre el recorrido del examen. Me gustó las clases.
- Además, la propia escuela tiene su vehículo, y eso me pareció muy bueno.
- La certificación del examen de reglas no lo entendí bien.
- Me dijeron que tengo que ir a una escuela de manejo.
- Ha ido dos veces al MTC pero no me he dado cuenta si tienen mayor información para sacar el tipo de licencia.
- Cuando fui al MTC no me atendieron bien, me sentí incómoda porque no recibí la atención de la señorita de la ventanilla. Tenía miedo al ir al MTC, no sabía a donde ir.
- Tengo miedo de las prácticas de manejo porque nunca he practicado mucho.
- La escuela José Galvez si está autorizada, pero no sabía qué hacer porque no le explicaron bien, que solo le daban clases, no certificado ni orientación.
- Sabe que después de 10 días de aprobar el examen de manejo le entregan el brevete en el MTC.
- Prefiero ir con una amiga a sacar mi brevete para que se puedan acompañar porque no sabían del proceso.
- Me gustaría que implementen la escuela de mantenimiento de auto.
- Pienso que lo más difícil será manejar en la calle, no estoy preparada para eso aún.
- Su hermano la ayuda aconsejando que hacer o no en la calle.
- Sugiere más horas de clases y en vía pública.
- El circuito es cerrado no es afuera.
- La escuela de manejo da lo esencial, pero requiere más capacitación a todos.
- Lo malo de la escuela es que son pocos días, muy limitado para practicar porque no está permitido salir a la calle.
- El MTC debería dar charlas cada mes a los que van a postular, explicar un poco de la página web, que beneficios tienes tú. Podría ser presencial y virtual. Prefiero que sea presencial porque puedo preguntar, además sirve para alguien que no tiene mucho conocimiento.
- El MTC no da permiso provisional, así que no puedo practicar en la calle.