



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de licencias de conducir de la
región Callao, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Bob Charles Ríos León (ORCID: 0000-0002-3086-3945)

ASESOR:

Dr. Wilfredo Humberto Carcausto Calla (ORCID: 0000-0002-3218-871X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

A mi esposa Yaniré, a mis hijas Mariafé, Marcela, a Diego, a mis padres Gladys y Carlos, a mis hermanos Verónica, Fernando y Juan por su constante apoyo e inspiración para superar todos mis retos.

Agradecimiento:

Agradecer a Dios por la vida y la salud, a la UCV, a los docentes que me impartieron sus conocimientos mi asesor de tesis Dr. Wilfredo Humberto Carcausto Calla, mi revisor de tesis Dr. Felipe Guizado Oscco, quienes apropiadamente me guiaron en el desarrollo de la investigación.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **RIOS LEON, BOB CHARLES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA REGIÓN CALLAO - 2019

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Jesús Emilio Agustín Padilla Caballero

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: 

VOCAL: Dr. Wilfredo Humberto Carcausto Calla

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Redacción según APA y
respetar el formato*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Bob Charles Ríos León, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019”, en 120 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de julio de 2019



Bob Charles Ríos León

Índice

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Abreviaturas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	14
2.2 Población, muestra, muestreo	17
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4 Procedimiento	22
2.5 Método de análisis de datos	22
2.6 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
3.1 Resultados descriptivos	24
3.2 Resultado inferencial	42
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	50
VI. Recomendaciones	53
VII. Referencias	58
VIII. Anexo	61

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización - Calidad de Servicio	16
Tabla 2. Operacionalización - Satisfacción del usuario	17
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento - satisfacción del ciudadano	19
Tabla 4. Validación de instrumentos	20
Tabla 5. Estadísticos-Fiabilidad General Prueba Piloto	21
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad - Constructores Calidad	21
Tabla 7. Estadística de Fiabilidad–Componente Empleados	21
Tabla 8. Estadística de Fiabilidad–Componente Institución	22
Tabla 9. Distribución de frecuencia - Variable Calidad de Servicio	25
Tabla 10. Niveles de la variable Calidad de Servicio - según constructor trato profesional	26
Tabla 11. Niveles de la calidad del servicio según constructor Información	27
Tabla 12. Niveles de la calidad del servicio, según constructor Tiempo	28
Tabla 13. Niveles de la calidad del servicio según constructor Resultado	29
Tabla 14. Niveles de la calidad del servicio según constructor Accesibilidad	30
Tabla 15. Niveles de la calidad del servicio según constructor Confianza	31
Tabla 16. Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario	32
Tabla 17. Niveles de Satisfacción del usuario según el componente Empleados	33
Tabla 18. Niveles de satisfacción del usuario según el componente Institución.	34
Tabla 19. Niveles de la variable satisfacción, según constructor trato personal	35
Tabla 20. Niveles de la variable satisfacción según constructor Información	36
Tabla 21. Niveles Satisfacción, según constructor Tiempo	37
Tabla 22. Niveles de la variable satisfacción, según constructor Resultado	38
Tabla 23. Niveles de la variable satisfacción, según constructor accesibilidad	39
Tabla 24. Niveles de la variable satisfacción, según constructor Confianza	40
Tabla 25. Niveles de la variable Calidad de Servicio - Satisfacción del Usuario	41
Tabla 26. Correlación calidad de servicio - satisfacción del usuario	42
Tabla 27. Correlación entre el constructor trato profesional y la satisfacción del usuario	43
Tabla 28. Correlación entre el constructor información y la satisfacción del usuario	44
Tabla 29. Correlación entre el constructor tiempo - satisfacción del usuario	45
Tabla 30. Correlación entre el constructor resultado y la satisfacción del usuario	46
Tabla 31. Correlación entre el constructor accesibilidad y la satisfacción del usuario	47
Tabla 32. Correlación entre el constructor confianza y la satisfacción del usuario	48

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable Calidad de servicio.	25
Figura 2 .Niveles de la variable Calidad de servicio - Trato profesional	26
Figura 3. Niveles de la variable Calidad de servicio – Información.	27
Figura 4.Niveles de la variable Calidad de servicio – Tiempo.	28
Figura 5. Niveles de la variable Calidad de servicio – Resultado.	29
Figura 6.Niveles de la variable Calidad de servicio – Accesibilidad	30
Figura 7. Niveles de la variable Calidad de servicio – Confianza.	31
Figura 8. Niveles de la variable Satisfacción del usuario.	32
Figura 9. Niveles de la variable Satisfacción del usuario - componente empleados.	33
Figura 10. Niveles de la variable Satisfacción del usuario - componente institución.	34
Figura 11. Niveles de la variable Satisfacción del usuario - Trato profesional.	35
Figura 12. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Información.	36
Figura 13. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Tiempo.	37
Figura 14. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Resultado.	38
Figura 15. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Accesibilidad	39
Figura 16. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Confianza.	40
Figura 17. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Confianza.	41

Abreviaturas

AEVAL: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

ALC: América Latina y el Caribe

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CAF: Marco Común de Evaluación

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

EUPAN: Red Europea de Administración Pública

GORE: Gobierno Regional

GRTC: Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

ONGEI: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática

PCM: Presidencia del Concejo de Ministros

SGP: Secretaría de Gestión Pública

SERVPERF: siglas en inglés de SERvice PERformance, rendimiento del servicio

SERVQUAL: serv(ice) + qual(ity) siglas en inglés de Calidad de servicio

Resumen

Las instituciones públicas en el Perú en el marco de la Modernización de Estado, están cambiando su enfoque hacia la satisfacción de los ciudadanos, cuando y donde ellos lo necesiten, esta búsqueda de una ventaja competitiva exige una evaluación exhaustiva de la calidad del servicio público para proporcionar comentarios adecuados sobre la prestación del servicio brindado.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la Región Callao, para cual se empleó el instrumento del cuestionario en una muestra representativa de 376 personas mayores de 18 años que realizaron su trámite para la obtención de su licencia de conducir.

Como resultado en el análisis descriptivo se obtuvo que el 16.49% de los ciudadanos que asistieron al Centro de Emisión de Licencias de Conducir de la Región Callao, consideraron que el servicio brindado en dicha institución es de calidad y cubre todas sus necesidades y expectativas, el 34.31%, manifiesta que la calidad del sólo cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando el servicio, en cuanto que el 48.14% percibió que la calidad del servicio actual cubre algunas de las necesidades y expectativas de las personas, por el contrario el 1.06% señala que la calidad de servicio brindado no cubre las necesidades y expectativas de las personas, como consecuencia el 87.50% de los usuarios se encuentra poco satisfecho con el servicio, el 2.13% se encuentra satisfecho y por el contrario el 10.37% se encuentra insatisfecho por el servicio brindado por la institución.

Concluyendo que si existe una relación significativa entre la calidad de servicio de atención y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Servicio público, Norma técnica

Abstract

The public institutions in Peru, within the framework of State Modernization, are changing their approach to citizen satisfaction, when and where they need it, this search for a competitive advantage requires a thorough evaluation of the quality of public service to Provide adequate comments on the provision of the service provided.

The objective of the study was to determine the relationship between quality in the service of attention and user satisfaction in the area of driver's licenses of the Callao Region, for which the questionnaire instrument was used in a representative sample of 376 people over 18 years who completed their procedure to obtain their driver's license.

As a result of the descriptive analysis, it was obtained that 16.49% of the citizens who attended the Center for the Issuance of Drivers Licenses in the Callao Region, considered that the service provided in said institution is of quality and covers all their needs and expectations, the 34.31%, states that the quality of only covers some needs and expectations of people, but the service is improving, while 48.14% perceived that the quality of the current service covers some of the needs and expectations of people, for On the contrary, 1.06% indicate that the quality of service provided does not cover the needs and expectations of people, as a consequence 87.50% of users are not satisfied with the service, 2.13% are satisfied and on the contrary 10.37 % are dissatisfied with the service provided by the institution.

Concluding that there is a significant relationship between the quality of service and customer satisfaction in the area of driver's licenses in the Callao region.

Keywords: Quality of service, User satisfaction, Public service, Technical rules

I. Introducción

En la sociedad moderna, definiciones como calidad, calidad de servicio, modernización, participación ciudadana, cercanía e inclusión han venido adquiriendo una gran importancia como objetivos de cualquier organismo Público, las cuales llevan muchos años realizando esfuerzos para realizar nuevas metodologías y técnicas que aumenten la efectividad y la eficacia de las organizaciones públicas, algunas de ellas tuvieron éxito, otras debido a la ausencia de una perspectiva coherente y sostenible, fracasaron, muchas veces; ante esta situación la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN, 1988), reunió a sus expertos para desarrollar un instrumento holístico que ayudara a las organizaciones públicas a encontrar una mejora, es así que en el año 2000, fue presentado el primer instrumento Europeo de gestión de la calidad, el cual se denominó Marco Común de Evaluación CAF, diseñada y desarrollada para la sociedad pública y abarcando los diversos fundamentos de una excelente organización, por el año 2013 se realizó una recisión, fortaleciéndolo en apoyo a la sociedad pública y beneficiando el interés de los ciudadanos. (AEVAL, 2013)

Según, (CEPAL 2015), el descontento con los servicios públicos es más apremiante entre los latinoamericanos vulnerables y pobres que no pueden costear servicios más caros y de mejor calidad; en relación a un estudio que realizó el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017), en países sudamericanos como Chile, Uruguay, Paraguay, Ecuador, y países caribeños como Panamá, Trinidad y Tobago, los ciudadanos manifiestan estar insatisfechos con la diversidad de servicios públicos como licencias o permisos hasta el cumplimiento de obligaciones como el registro de la propiedad, la declaración y pago de impuestos.

Skelcher (1992, p. 468) postula que, en los servicios públicos, la información es deficiente, los procedimientos son burocráticos y el ambiente en las áreas de espera es incómodo. Wright (2001, p. 560) afirma que los empleados del sector público se describen como "perezosos, egoístas y equivocados". Los estudios realizados por CEPAL el 2015 señalaron que los peruanos viven en una realidad en la cual, la mala administración de la calidad en los servicios ofertados por el Estado los perjudica; lo cual se evidencia en las largas esperas para la atención en los hospitales públicos, las cargas impositivas elevadas, las demoras para pagar impuestos, los trámites engorrosos que demandan mucho tiempo, sin embargo, el Estado peruano en estos últimos tiempos ha logrado avances en sus indicadores, mejorando su eficacia, estabilidad política, calidad regulatoria y participación y rendición de cuentas, teniendo como consecuencia el aumento de la credulidad en las organizaciones públicas con respecto a los ciudadanos, el 28% de los peruanos expresó confianza en su

gobierno el 2016, el cual significa una mejora del 17% en referencia a una década atrás, pero a pesar de ello sigue inferior en cuanto a (OCDE), el cual se encuentra en 37%, asimismo el 32% de la población manifestó encontrarse entre satisfecha y muy satisfecha con los servicios de los hospitales públicos en 2015 (aumento de casi 7 puntos porcentuales respecto a una década atrás), mientras que el 36% de la población dijo estar satisfecha o muy satisfecha con la educación pública, lo que implica 3 puntos porcentuales más que la última década, a pesar de estos buenos resultados, aún se encuentran muy bajo en cuanto a América Latina y el Caribe (ALC), lo cual se encuentra manifestado en la existencia de grandes brechas en la atención de los servicios públicos.

El Perú lleva a cabo una programación sostenida para enlazar a los ciudadanos con las instituciones públicas y promover un desarrollo más contentivo, se centrándose al ciudadano, en la que todas las instituciones del gobierno están forzadas a realizar la valoración de la Calidad referente a la Atención ofertada, y de igual modo se estableció un equipo de manera permanente en identificar y simplificar los trámites engorrosos en cada sector, y de esta manera reducir las cargas administrativas. La Política en el Perú de Modernización de la Gestión Pública, reconoce que los ciudadanos requieren de un Estado Moderno, al servicio de los ciudadanos, lo cual conlleva a un cambio radical de sus prácticas y enfoques de gestión para brindar bienes y/o servicios de calidad (PCM, 2018), los servicios del sector público son una parte importante de la economía y de la sociedad, el servicio al ciudadano se convierte en un gran reto cuando se trata de todo un país entero; una de las funciones del servidor público en la que pasa la mayor parte de su tiempo es precisamente dando servicio a los ciudadanos, por lo que la capacitación en temas de servicio al ciudadano es una necesidad constante y la cual no se presta la debida atención ocasionando enorme malestar de la ciudadanía, que se manifiesta con las miles de quejas de los ciudadanos.

El área de Emisión de licencias de conducir de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (GRTC) del Gobierno Regional del Callao (GORE Callao), no es ajeno a ésta problemática, pues los ciudadanos acuden diariamente con la intención de realizar su trámite para la emisión de su licencia de conducir, éste servicio es altamente demandado tanto por los ciudadanos de la región Callao, así como de otras regiones y por ende sus servicios son valorados sobre la calidad de los mismos para ver su grado de satisfacción. En la actualidad el área de emisión de licencias de conducir del GORE Callao, no cuenta con ningún tipo de Sistema de medición de la Calidad del servicio público, por lo que no pueden realizar

la comprensión, medición de los servicios y de la satisfacción respecto a los servicios que brindan a los ciudadanos, y como consecuencia tampoco pueden adoptar acciones que permitan mejorar la provisión de servicios y que puedan satisfacer todo lo que necesite el individuo, estas métricas son muy necesarias porque permiten a las entidades estatales a tomar las decisiones adecuadas para su gestión y alcanzar el nivel de atención que los ciudadanos esperan y exigen, en este sentido es extremadamente interesante e importante obtener más información en cuanto al saber de qué manera ofrecen los servicios y cómo se pueden mejorar en el futuro. No es posible hablar de la mejoría en cuanto a la calidad ofrecidas por el sector público sin realizar mediciones, la medición se considera el inicio para una mejoría e incrementación de la calidad y para mejorar continuamente las actividades de la organización.

Por esta razón, fue importante apoyarse en otras investigaciones del entorno internacionales y nacionales, que estudian la calidad del servicio, con el objeto de tomar conocimiento y conocer la situación entre una y otra realidad, por lo que para el presente estudio se consideró necesario analizar contextos variados para una mejor objetividad.

En países asiáticos como en Indonesia Setiajit & Utomo (2017), en su estudio de calidad en cuanto al servicio público brindado por la oficina de Impuestos sobre Vehículos de Motor en Indonesia, para la medición del parecer de los consumidores referente a la calidad de su servicio, seleccionaron una muestra de 400 contribuyentes, teniendo como resultado en la puntuación de la medida SERVQUAL en sus dimensiones tangible y de seguridad, se consideran buenas, en tanto que en tres dimensiones como los de confiabilidad, los de competencia de solución y los de la dimensión de empatía se consideran problemáticas (caen por debajo de las expectativas del cliente), en tanto que Kharroub, Dris & Mansour. (2019), en su artículo de investigación del impacto de la planificación estratégica en los municipios palestinos sobre la calidad del servicio brindado a sus ciudadanos, publicado por el Centro Canadiense de Ciencia y Educación, siguieron el enfoque analítico descriptivo, usaron el instrumento del cuestionario compuesto por (45) ítems, divididos en tres secciones principales: información personal, planificación estratégica y dimensiones de la calidad; obtuvieron como resultado que la "Dimensión de Calidad de Servicio" se clasificó como un grado "Moderado", mientras que en Iran, Dopeykar, Bahadori, Mehdizadeh, Ravangard, Salesi, & Hosseini (2018), en su investigación referente a fijar la determinación de la cualidad de los servicios en una clínica dental especializada militar, utilizando el modelo SERVQUAL, en un estudio transversal y descriptivo analítico, cuyos datos fueron recolectados utilizando

un cuestionario mostraron en sus resultados que la calidad de los servicios prestados fue significativamente inferior a sus expectativas y que las brechas de calidad fueron estadísticamente significativas en todas las dimensiones, en tanto en Malasia Ali., Hamzah, Kamaruddin, Noor, & Borhanuddin (2018), centran su investigación en determinar la prestación de los servicios y su satisfacción prometido a los usuarios, pero bajo una perspectiva islámica en los servicios de transporte público, para lo cual realizaron encuestas para medir y evaluar la complacencia de los usuarios, este estudio se concentró en las cinco dimensiones importantes de SERVQUAL, resultando que los componentes de empatía y competencia de solución tuvieron la mayor insatisfacción de los clientes, este estudio se propuso que los elementos de empatía y capacidad de respuesta podrían mejorarse aún más a través de la concentración de la administración islámica.

En Grecia, Papadopoulou (2015), realiza una investigación referente a la prestación de los servicios brindados a la comunidad pública, conviniendo como tamaño de muestra 70 personas, para lo cual utilizó como instrumento para la medición del nivel de calidad en los servicios financieros provistos por el sector público el cuestionario, cuyos resultados señalaron que, la satisfacción de los empleados se ve afectada negativamente, generando un clima desagradable y desorganizado en el departamento de servicio, en el sector educación Goran (2016), realiza un Análisis de las dimensiones de servicio en la universidad de Sarajevo en la escuela de economía y negocios, teniendo un tamaño de muestra de 255 estudiantes, teniendo como resultados de la investigación que las expectativas generales de los estudiantes eran más altas que las percibidas, lo que significa que se tienen que hacer mejoras en estos campos.

En el continente africano en países como Sudáfrica, Mason, Mbambo, & Pillay (2018), en su investigación sobre el servicio de calidad técnica y vocacional, educación y formación de colegios, percepción según los factores demográficos, emplearon una encuesta de 301 estudiantes de seis universidades, utilizando un cuestionario de SERVQUAL, los resultados de la investigación señalan que los puntajes indican que las expectativas exceden considerablemente las percepciones para el conjunto muestra, lo que resulta en puntuaciones de brecha negativas para todas las dimensiones SERVQUAL, por lo que concluyen que los encuestados como grupo general no se encuentran satisfechos con la calidad acerca del servicio que recibieron de sus universidades, al igual que en Tanzania Mashenene (2019), en su estudio sobre el efecto del servicio de calidad sobre la satisfacción de los educandos de la

educación de nivel universitario, publicado en la revista de educación empresarial, examinó el efecto de las dimensiones que se encuentran con una cualidad en sus servicios en referencia a la satisfacción de los estudiantes, realizó una encuesta transversal en la que participaron 200 estudiantes en el colegio de Educación Empresarial, Campus Dodoma, los resultados también demostraron que el índice SERVQUAL general fueron negativos, en la satisfacción de los estudiantes.

En tanto en América del norte países como México, López (2018), en su estudio sobre la percepción que se tiene sobre la calidad de servicio en el Puerto de Manzanillo, México, tuvo como objetivo identificar los aspectos elementales que afectan la calidad del servicio portuario utilizando el modelo SERVQUAL, el cual fue validado mediante la técnica de encuesta a 53 clientes de empresas portuarias, teniendo como resultado que, en general, la percepción del usuario muestra una tendencia negativa y que su amplitud referente a solventar los problemas y de empatía, se encuentran los resultados más bajos, en América del sur, en Argentina Rocca (2016), basó su investigación exploratoria y de naturaleza cuantitativa en el análisis para encontrar el grado de satisfacción de los usuarios por el servicio otorgado en el área de Obras Particulares de la Municipalidad de la ciudad de Berisso, el cual empleó el modelo SERVQUAL, y tuvo como instrumento el cuestionario, con un tamaño muestral de 250 personas, obteniendo como conclusiones que solamente la dimensión de Seguridad, obtuvo un nivel de satisfacción entre "Satisfecho" y "Algo más que satisfecho". Las siguientes dimensiones alcanzaron un nivel de satisfacción que indican encontrarse "Satisfecho" y "Algo insatisfecho".

En nuestro país, hicieron investigaciones como de Chicana (2017). Sobre satisfacción del ciudadano en calidad de servicio municipal referidos a trámites documentarios, investigación que fue del tipo básica de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, tuvo una muestra de 384 personas, utilizó el cuestionario SERVQUAL como instrumento, teniendo como resultado que en todas sus dimensiones existen diferencias significativas entre las expectativas y las percepciones, siendo las que tienen mayor brecha de insatisfacción la fiabilidad, al igual que la capacidad de respuesta y seguridad que representa alrededor de un 70%. En el mismo sentido Yeckle (2019) realizó un estudio acerca de la calidad referente del servicio en el área de expedición de licencias de conducir en la GRTC del GORE Lambayeque, cuyo objetivo consistió en encontrar el nivel de relación efectiva entre las variables mencionadas, cuyo tipo de estudio aplicado fue igualmente descriptivo, realizó como

implemento la encuesta a una muestra de 337 personas, concluyendo en su estudio que existió un 71% de insatisfacción de los cuales de los cuales la mayor insatisfacción recayó en la dimensión de empatía (37.10%), igualmente Angulo (2017), realizó una investigación sobre Calidad de servicio de la atención al ciudadano en la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, el que fue de tipo básica y descriptiva, y con un tamaño de muestra de 177 personas, teniendo como instrumento de recolección el cuestionario SERVQUAL, obteniendo que todas las dimensiones presentan puntajes negativos y como consecuencia con el servicio que les brindaron, los usuarios no se encuentran satisfechos. En el sector salud, Sihuin, Gómez & Ibáñez (2015), en su artículo sobre la satisfacción de las personas hospitalizadas en un hospital de Andahuaylas cuyo objeto fue establecer su satisfacción, el tipo de estudio empleado fue relacional transversal, se encuestó a una muestra de 175 hospitalizados, empleando el modelo multidimensional SERVQUAL, llegando a concluir igualmente que existe baja satisfacción de los pacientes hospitalizados. En el sector de la banca estatal Saavedra (2018), en su tesis de maestría, referente la prestación de servicios y su satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario en la ciudad de Chota, con el propósito de comprobar el vínculo efectivo acerca de la calidad del servicio y referente de la satisfacción de los clientes del Banco desarrolló su estudio de diseño descriptivo relacional, conformando una muestra representativa de 50 usuarios, empleó la técnica de la encuesta concluyendo que efectivamente que existe un vínculo directo de las variables con respecto a los usuarios del Banco Agropecuario de Chota, estos resultados señalaron no existe satisfacción por la calidad del servicio brindado.

La investigación se enmarcó en los siguientes enfoques conceptuales y teorías, tal es así que la calidad del servicio ha sido ampliamente reconocida como un problema importante en muchas entidades, ya que le ayuda a satisfacer y retener a los clientes. Al proporcionar una excelente calidad de servicio, una entidad puede crear una ventaja competitiva para distinguirla de otras organizaciones (Buttle, 1996). Estudios anteriores sobre calidad de servicio (Howat & Assaker, 2013; Tam, 2004a; Yu et al., 2014), concluyen que la calidad del servicio impulsa el valor percibido por los clientes, en tal sentido, si los clientes gastan menos dinero, tiempo y energía en comparación con la prestación de servicio que reciben, el cliente percibirá un alto valor percibido del servicio. En consecuencia, cuanto mejor sea la calidad del servicio, mayor será el valor percibido por los clientes (Howat & Assaker, 2013; Tam, 2004a; Yu et al., 2014). El valor percibido también se conceptualiza como un desencadenante de la satisfacción del cliente, porque al recibir un alto valor de servicio, conllevará a una alta satisfacción.

Otros autores, manifiestan, que el valor percibido también se identifica como una construcción mediadora y moderadora entre la calidad que ofrecen mediante sus servicios y la satisfacción que aprecia el cliente (Caruana et al., 2000; Oh, 1999; Ryu & Han, 2010). Uno de los elementos principales con la cual se establece que la satisfacción del cliente es la percepción acerca de la calidad del servicio por parte del mismo. Por tanto, describe el resultado de un balance entre las perspectivas de los clientes acerca de la calidad del servicio (Herington & Weaven, 2009), de lo señalado se podría decir que la calidad acerca del servicio percibido es uno de los antecedentes de la satisfacción general del cliente. (Brady et al., 2002), nos señala que existen tres posiciones respecto a lo indicado, tales como (1) la prestación de servicios se describe como un precedente para la satisfacción del cliente (Naik, Gantasala y Prabhakar, 2010; Olorunniwo, Hsu y Udo, 2006), algunos (2) sugieren que la complacencia del usuario es la causa de la calidad del servicio (Bitner, 1990) y (3) sostienen que ni la satisfacción ni la calidad de servicio pueden ser anteriores una de la otra (Dabholkar, 1995; McAlexander, Kaldenberg y Koenig, 1994), sin embargo a pesar que no existe un consenso referente de la conceptualización de la relación calidad-satisfacción del cliente, se considera por lo general como una posición dominante.

La satisfacción de un cliente viene configurada por la impresión que experimenta éste después de la realización de una compra o de algún servicio, el cual realiza una comparación entre lo que esperaba y lo que percibe del servicio recibido, dando origen al paradigma de desconfirmación. En opinión de Oliver (1997), cuando un servicio se ofrece de forma continua por más de seis meses las expectativas de los consumidores tienden a ser pasivas, reduciendo la efectividad del enfoque que está basado en la diferencia entre lo que percibe y lo que espera del servicio, incrementándose el valor de las percepciones. Cronin y Taylor (1992), nos proponen un modelo que se encuentra fundado en el desempeño, por lo que exclusivamente consideran las percepciones de todos los consumidores como formadoras de los constructores de la satisfacción. El instrumento diseñado SERVPERF emplea los mismos atributos y dimensiones que el SERVQUAL pero únicamente valora las percepciones del consumidor.

La satisfacción ciudadana se encuentra definida como la valoración que hacen las personas o ciudadanos sobre la calidad percibida del bien o servicio que receptiona de la entidad pública. (PCM-SGP, 2019), el cual tiene seis elementos presentes en las percepciones de los ciudadanos, llamados constructores: (1)Trato Profesional, son las acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar el servicio, comprende

el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato, conocimiento, (2) Información, referido a la capacidad de brindar información a los ciudadanos usando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como permitir la comunicación fluida y transparente, (3) Tiempo, es el período que le toma al ciudadano recibir el bien o servicio desde la espera antes ser atendido hasta obtener el resultado de la gestión, número de veces que acude, se debe considerar el cumplimiento del plazo establecido, (4) Resultado de la gestión/entrega, es la capacidad de la entidad por brindar el servicio de forma correcta, depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa, así como la facilidad de las personas puedan seguir los pasos indicados a un costo razonable, (5) Accesibilidad, facilidad para acceder a los servicios, se considera la seguridad integral donde se brinde el servicio, contar con una infraestructura adecuada para la atención, identificar el horario de atención que permita las consultas y atención de los ciudadanos y (6) Confianza, se refiere a la legitimidad que la entidad genera ante los ciudadanos.

Teniendo en cuenta la revisión de la literatura y de los trabajos previos, se pudo concluir con la necesidad de investigar y evaluar el efecto de los seis constructores señalados por la PCM-SGP, en la satisfacción del ciudadano.

Resumiendo lo explicado líneas arriba condujo con la formulación de la siguiente pregunta general de estudio:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?, generándonos además preguntas específicos como:

Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación existe entre el constructor de desempeño del personal y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

Problema Específico 2: ¿Cuál relación existe entre el constructor de información y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

Problema Específico 3: ¿Cuál relación existe entre el constructor de tiempo y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

Problema Específico 4: ¿Cuál relación existe entre el constructor de resultado de la gestión y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

Problema Específico 5: ¿Cuál relación existe entre el constructor de accesibilidad y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

Problema Específico 6: ¿Cuál relación existe el constructor de confianza y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

Por consiguiente nos planteamos la siguiente hipótesis general:

Hipótesis General: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Para ayudarnos a concretizar dicha hipótesis, nos planteamos las siguientes hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre el constructor de desempeño del personal y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre el constructor de Información y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre el constructor de tiempo y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre el constructor de Resultado y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis específica 5:

Existe relación significativa entre el constructor de accesibilidad y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis específica 6:

Existe relación significativa entre el constructor de confianza y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

En tal sentido la investigación se estableció como objetivo general de estudio:

Objetivo general: Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Al igual que los siguientes objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Determinar si existe relación significativa entre el constructor de desempeño del personal y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Objetivo específico 2: Determinar si existe relación significativa entre el constructor de información y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Objetivo específico 3: Determinar si existe relación significativa entre el constructor de tiempo y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Objetivo específico 4: Determinar si existe relación significativa entre el constructor de resultado y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Objetivo específico 5: Determinar si existe relación significativa entre el constructor de accesibilidad y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Objetivo específico 6: Determinar si existe relación significativa entre el constructor de confianza y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

II. Método

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

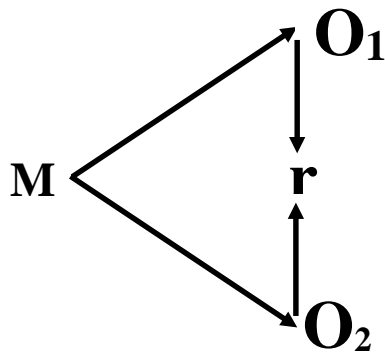
Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, por que utilizó la recopilación de datos para responder preguntas de la investigación.

Tipo, la investigación según su finalidad fue básica, debido a que permitió avanzar con mayor detalle los conocimientos, no se realizó ningún tratamiento de los mismos, tal como lo señala Carrasco (2017), que sólo servirá para ahondar sobre las relaciones sociales producidas en nuestra sociedad.

Tuvo como diseño no experimental, de corte transversal es por ello que no se manipularon las variables nombradas.

No obstante, se considera una indagación que se emplea sin adulterar las variables. Por tanto, lo que se realiza con respecto a la indagación es tratar de visualizar los contenidos, todo ello sin ser manipulado y en un tiempo determinado, en este caso fue en el año 2019.

A continuación, se muestra un cuadro de la investigación:



Donde:

M: muestra de ciudadanos que realizan trámites en el área del centro de emisión de licencias de conducir de la región Callao.

O₁: Observación de la variable Calidad del Servicio.

O₂: Observación de la variable Satisfacción de los usuarios

r: Relación

Variable y Operacionalización

Una variable es una propiedad que tiene una variación, el cual tiene la capacidad de poder medirse u observarse Hernández, et. al (2014). Mencionan que las variables se desarrollan cuando estas llegan a vincularse con otras variables, igualmente definen la operacionalización como los cambios que se obtienen de una variable, de manera se le ubican el correlativo empírico que permiten evaluar su conducta en la práctica.

Definición conceptual de Calidad de servicio

Se define como la medida en que los bienes y servicios prestados por el Estado, satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos (PCM-SGP, 2019), representa la evaluación del cliente acerca del servicio recibido por una organización (Parasuramanet al., 1988), y esta evaluación se basa a menudo en las percepciones formuladas durante los encuentros de servicio (Bitner et al., 1990; Johnston, 1995. Por lo tanto, la calidad del servicio se describe como un producto de las dimensiones del servicio que comprenden los comportamientos relacionados con los empleados y las prácticas organizativas que, unidos, tienen la capacidad de influir en el rendimiento de la prestación de los servicios y su cualidad en los usuarios. (Parasuramanet al., 1991). Sin embargo, referente a los servicios aplicados en el área de licencia de conducir es esencial una alta calidad de atención ya que de ello basará que los usuarios se sientan complacidos por el trato obtenido.

Definición operacional de Calidad de servicio

Se midió mediante sus seis constructores que permitió conocer la importancia del servicio ofrecido al usuario del área de emisión de licencias de conducir del GORE Callao, detectándose las deficiencias de la calidad de servicio y poder tener en cuenta para superar la calidad de atención. En la medición de las variables se utilizó el modelo SERVPERF cuyo instrumento es un cuestionario que consta de 22 preguntas para medir las percepciones; las mismas que fueron adecuadas para lograr alcanzar los objetivos del presente estudio y se midió a través de una escala de Likert de cinco puntos.

Tabla 1.

Operacionalización - Calidad de Servicio

Variable		Calidad de servicio		
Constructores	Indicadores	Ítems	Escala índice	Niveles y Rangos
Trato profesional	Profesionalismo	1-6	Muy malo	El servicio no cubre las necesidades y las expectativas [22 – 43]
	Empatía			
	Igualdad de trato			
Información	Conocimiento	7- 10	Malo	El servicio sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos [44 – 65]
	Cantidad			
	Claridad			
Tiempo	Utilidad	11 - 13	Regular	El servicio sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando o reestructurando el bien o servicio [66 – 87]
	Facilidad			
Resultado	Razonabilidad	14 - 15	Bueno	
	Rapidez			
Seguridad	Cumplimiento	16 - 21	Muy bueno	El servicio actual cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos [88 – 110]
	Costo de servicio			
	Infraestructura			
Confianza	Horario	22		
	Seguridad			

Fuente: Autoría propia.

Definición conceptual Satisfacción del usuario

Se conceptualiza como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio recibido de la entidad pública. (PCM-SGP, 2019), La satisfacción del cliente en los servicios se ha definido como el nivel en que el rendimiento del servicio cumple o

supera las necesidades y/o expectativas de los ciudadanos (Kumar, 2012; Lombard, 2009; Santouridis & Trivellas, 2010). Hui y Zheng (2010). Es por ello que menciona también que es difícil saber los pensamientos de los usuarios puesto que dichos pensamientos pueden ser calificados como no entendibles, sin embargo, se deberá comprender y entender la satisfacción que necesite el usuario. Por tanto, dicha satisfacción será aprobada por el usuario en cuanto a la forma del servicio obtenido.

Definición operacional de Satisfacción del usuario

Celestino y Biencinto (2012), realizó un estudio en la que agrupa factores comunes de los diferentes indicadores descritos en cada ítem Servperf en dimensiones genéricas, de tal forma que su operatividad, permita explicar de forma más sencilla los datos experimentales, en tal sentido de acuerdo al presente esquema se identificó las siguientes dimensiones:

- 1) Componente de los empleados,
- 2) Componente de la institución.

Se empleó los niveles insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho.

Tabla 2.

Operacionalización - Satisfacción del usuario

Variable	Satisfacción del cliente	
Dimensiones	Ítems	Niveles
Componente de los empleados	2, 5, 6, 7, 8,13	Insatisfecho [22 – 50]
Componente de la institución	1, 3, 4, 9-12, 14-22	poco satisfecho [51 – 80] Satisfecho [81 – 110]

Fuente: Autoría propia.

2.2 Población, muestra, muestreo

La población de interés serán las personas de Lima y Callao, mayores de edad que se encuentran interesados en obtener una licencia de conducir en el área de emisión licencias de conducir del GORE Callao. El tamaño de la población para la presente investigación se basó en la normativa 001-2019-PCM-SPG, la cual señala que se puede tomar como población lo

registrado en el semestre anterior, el cual fueron 17,653¹ ciudadanos, por tratarse de un enfoque cuantitativo, se deberá establecer un tamaño de muestra, utilizándose datos discretos, dado que se determinan mediante un conteo, se utilizará un valor p=0.5 y un valor q=0.5, teniendo de confiabilidad 95%, y cuyo valor de z es de 1.96, para encontrar la dimensión de la muestra se empleó la fórmula para variables proporcionales y poblaciones finitas:

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

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Total de la población

Zα= 1.96 al cuadrado (se usará una seguridad del 95%)

p = proporción de personas que se espera se encuentren satisfechos (se sugiere 0.5).

q = proporción de personas que se sienten insatisfechas (1 -p) (en este caso 1-0.5 = 0.5)

e = margen de error (se usará un margen de 5%)

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(17653)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(17653 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{16,953.94}{45.09}$$

$$n = 375.99$$

Como resultado nos da una muestra de 375.99, para efecto práctico de la investigación se redondeó a 376 ciudadanos para encuestar, y de esta manera obtener una información confiable, del mismo modo con el fin de reforzar la representatividad de la muestra diversas

¹ Tomado de la Base de datos de la GRTC

cuotas referidas a variables demográficas como edad, género, grado de instrucción, categoría de licencia de conducir serán respetadas.

Así mismo, se consideró como criterios de inclusión a todos los ciudadanos mayores de 18 años con o sin licencia de conducir, de igual modo se consideró como criterio de exclusión a los ciudadanos que no pertenezcan a la región de Lima metropolitana y Callao, por estar impedidos de realizar su trámite de licencias de conducir en el GORE Callao, de acuerdo al Reglamento Nacional de Licencias de conducir².

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Hurtado (2012), señala a la encuesta como el medio que permite obtener los datos de un conjunto de individuos representativo de personas que se encuentran vinculadas con el problema de la investigación; que a continuación a través un análisis ya sea cuantitativo o cualitativo, permite generar las conclusiones correspondientes a los datos coleccionados, es por ello que se decidió emplear esta técnica.

Valderrama (2015), infirió que los recursos que utiliza el investigador para realizar la recopilación y acumulación de información, se les define como los instrumentos. Dentro del cual se encuentran el formulario, escala de Likert, complementa (Bertam, 2008), los encuestados deberán indicar su nivel de satisfacción sobre un ítem, que se realiza a través de una herramienta psicométrica llamada Likert.

Ficha técnica

Tabla 3.

Ficha técnica del instrumento - satisfacción del ciudadano

Nombre de la escala	Escala de Likert
Autor	Bob Charles Ríos León
Aplicación	Ciudadanos que desean obtener un servicio de emisión de licencia de conducir.
Lugar de aplicación	Área del centro de emisión de licencias de conducir de la Región Callao.
Forma de aplicación	Directa a los ciudadanos mayores de 18 años.
Duración de la aplicación	10 a 15 minutos.

² D.S. 007-2016-MTC.

Objetivo	Medir la satisfacción del ciudadano en el área del centro de emisión de licencias de conducir de la Región Callao.
N.º Ítems	22.
Escala Valorativa Likert	(1).Muy malo, (2).Malo, (3).Regular, (4).Bueno, (5).Muy bueno.

Fuente autoría propia.

Validez

El juicio de experto trata de encaminar el proceso para que el investigador y los jueces; se centren en mejorar aspectos como precisar el número de variables y/o dimensiones las cuales se pretende medir; explicar los criterios para el proceso de validación; planteando de manera clara el objetivo del instrumento; clarificar a qué se refiere cada una de las dimensiones de la que está compuesta. (Galicía Alarcón, Balderrama & Navarro. (2017).

Esta investigación al emplear un cuestionario adaptado, previamente realizó la validez del instrumento, por medio de la técnica de juicio de expertos integrado por profesionales con grado de doctores y maestros, especialistas en la materia, donde se revisó: relevancia, pertinencia, y claridad respectivamente, utilizando el formato de validación de instrumento (ver anexo 3).

Tabla 4.

Validación de instrumentos

Nombre y Apellidos	Grado	Especialidad	Dictamen
Jara Aguirre, Chantal Juan	Doctor	Gestión Educacional	Aplicable
Fabián Falcón, Carlos Humberto	Doctor	Metodólogo	Aplicable
Pérez Baldwin, Jorge Samuel	Maestro	Administración	Aplicable
Barriga Rojas, Paola Susana	Maestro	Ing. Industrial	Aplicable
Robladillo Bravo, Liz Maribel	Maestro	Metodóloga	Aplicable

Fuente autoría propia.

Confiabilidad de los instrumentos

(Magnusson 1985, citado por Hurtado, 2012), señala que un instrumento es confiable cuando al medir en repetidas veces por diferentes individuos en condiciones iguales, produce resultados semejantes. Implica precisión en la medición. Cuanto menor es la diferencia entre medidas realizadas en diferentes momentos, mayor es la fiabilidad del instrumento

En dicho estudio se empleó para la realización del cálculo el alfa de Cronbach para la prueba piloto, realizada a 40 personas, con el paquete estadístico IBM SPSS 24, el cual se aplicó para validar la consistencia interna del cuestionario, con alternativas de escala de cinco puntos del tipo Likert, el paquete informático arrojó como resultado un factor de 0.823, por lo que se puede recomendar el empleo de la escala de Likert de 5 puntos.

Tabla 5.

Estadísticos-Fiabilidad General Prueba Piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos	Resultado
0.823	22	Bueno

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

Estadísticos de fiabilidad de los constructores de la variable Calidad de la prueba piloto:

Tabla 6.

Estadísticos de fiabilidad - Constructores Calidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Trato Profesional	0.685	6
Información	0.089	4
Tiempo	0.479	3
Resultado	0.424	2
Accesibilidad	0.555	6
Confianza	-	1
General	0.823	22

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

Estadísticos de fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario de la prueba piloto:

Tabla 7.

Estadística de Fiabilidad-Componente Empleados

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.667	8

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

Tabla 8.

Estadística de Fiabilidad–Componente Institución

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.727	14

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

2.4 Procedimiento

Se efectuaron encuestas, para la obtención de la información, recolectada la información esta se trasladó al software para que se proceda a procesarla mediante el uso de programas estadísticos como SPSS24, así como también Excel, para poder realizar la medición de la satisfacción de los usuarios de la muestra que se decidieron por obtener una licencia de conducir en la región Callao, teniendo en cuenta los datos sociodemográficos (debido a que se analizan seres humanos).

2.5 Método de análisis de datos

Al aplicarse los instrumentos a la muestra, para el estudio de las informaciones obtenidas se utilizó las fórmulas que nos proporciona la estadística descriptiva y los resultados se plasmaron resumidas en tablas porcentuales y gráficos, los cuales fueron los adecuados para su análisis e interpretación, en concordancia con lo señalado por Hevia, 2001, y de esta manera saber a las interrogantes del estudio.

2.6 Aspectos éticos

Durante el estudio se emplearon los principios éticos durante el estudio, de tal manera que fue desarrollada empleando las normas APA sexta edición, por lo que todas las citas empleadas han respaldado con la fuente de cada uno, respetando la autoría. Asimismo, tomando en cuenta los distintos orígenes y la caracterización de las personas que apoyaron en el instrumento de medición (encuesta), se conserva con prudencia, la información recopilada y las cifras e indagaciones de las encuestas no han sido manipuladas.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

En este apartado se interpretaron la significación de los datos que se recolectaron a través del instrumento cuestionario y analizar cómo estos se relacionan, explican, describen o condicionan el problema de la investigación, estos datos tuvieron un procesamiento y ejecución de análisis estadístico de ellos, con lo que se pudo medir las variables, señalar las similitudes y diferencias entre ellas; seguidamente codificamos para luego tabularlas y graficarlas, las cuales procederemos a describir a continuación:

Descripción de la variable Calidad de servicio

Tabla 9.

Distribución de frecuencia - Variable Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	35	9.3 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	286	76.1%
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	53	14.1 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	2	0.5 %
Total	376	100 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

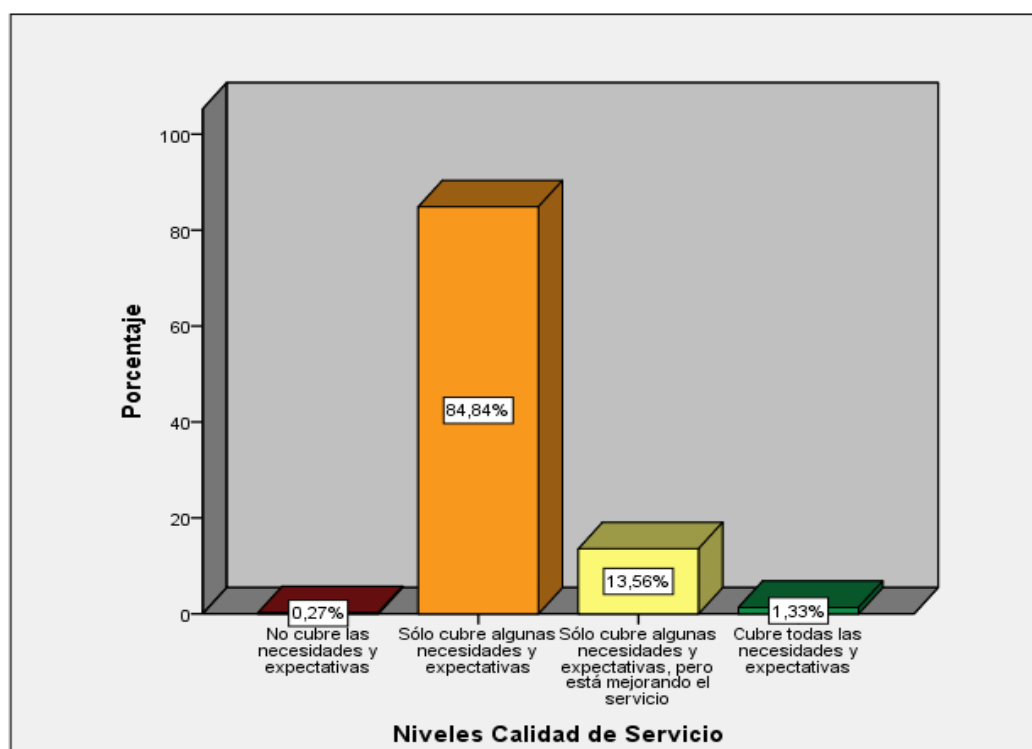


Figura 1. Niveles de la variable Calidad de servicio.

Obtenido con el software SPSS 24

En la tabla 9 y figura 1, se refleja que, según lo que han percibido de las personas encuestadas, el 0,27% manifiesta que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 84,84% indica que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 13,56% señala que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está

mejorando el servicio, y solo el 1,33% señala que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas.

Tabla 10.

Niveles de la variable Calidad de Servicio - según constructor trato profesional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	13	3,5 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	171	45,5 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	167	44,4 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	25	6,6 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

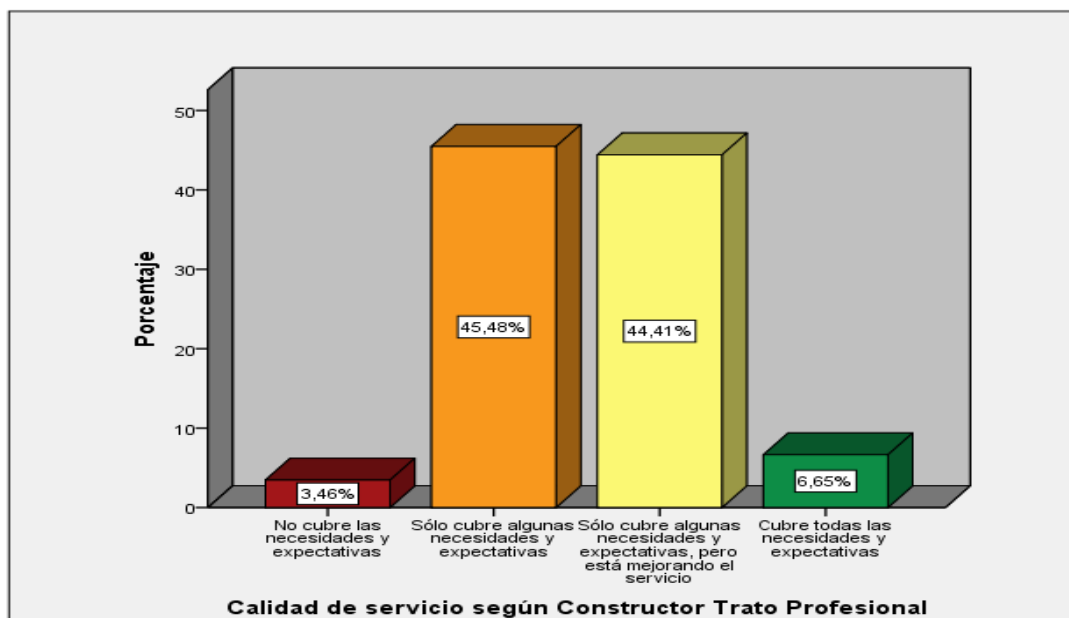


Figura 2 .Niveles de la variable Calidad de servicio - Trato profesional
Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los encuestados, el 3,46% considera que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 45,48% expresa que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 44,41% señala que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el 6,65% señala que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativa. Por tanto, de acuerdo a la tabla 15 y la figura 2, se puede observar que, según percepción de los ciudadanos encuestados, el 3,46% considera que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 45,48% manifiesta que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 44,41% señala que sólo cubre algunas

necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el 6,65% señala que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas.

Tabla 11.

Niveles de la calidad del servicio según constructor Información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	26	6.9 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	312	83 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	36	9.6 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	2	0.5 %
Total	376	100 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

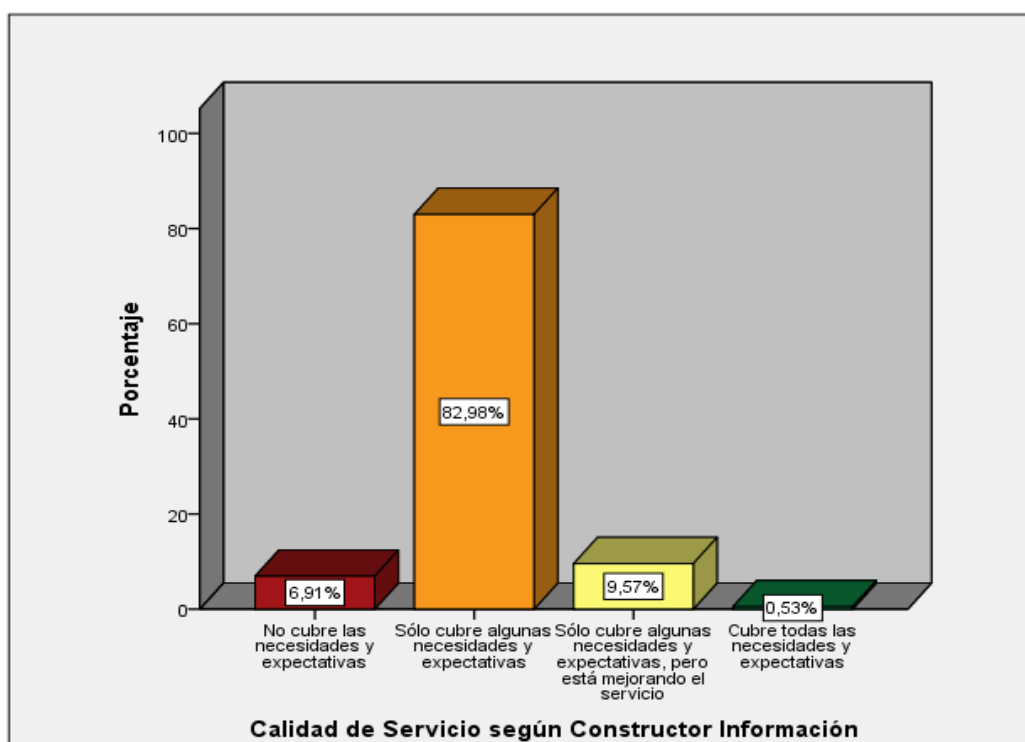


Figura 3. Niveles de la variable Calidad de servicio – Información. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según lo que han percibido las personas encuestadas, el 6,91% considera que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 82,98% manifiesta que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 9.57% señala que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando

el servicio, y el 0,53% señala que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas.

Tabla 12.

Niveles de la calidad del servicio, según constructor Tiempo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	30	8,0 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	264	70,2 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	75	19,9 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	7	1,9 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

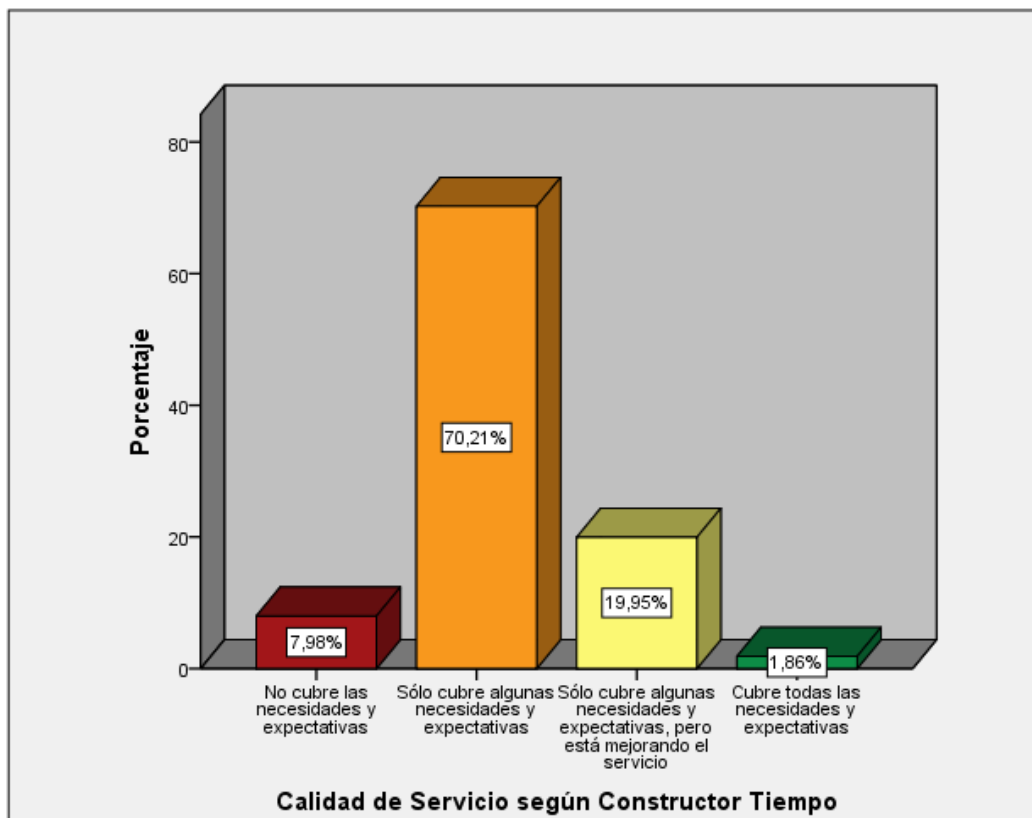


Figura 4. Niveles de la variable Calidad de servicio – Tiempo. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos que participaron en la encuesta, el 8,0% considera que el servicio no cubre sus necesidades y expectativas, el 70,21% indica que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, el 19,95% percibe que sólo le cubre algunas de sus necesidades

pero siente que está mejorando el servicio, mientras que el 1.86% percibe que la calidad de servicio cubre todas sus necesidades.

Tabla 13.

Niveles de la calidad del servicio según constructor Resultado

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	4	1,1 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	181	48,1 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	129	34,3 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	62	16,5 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

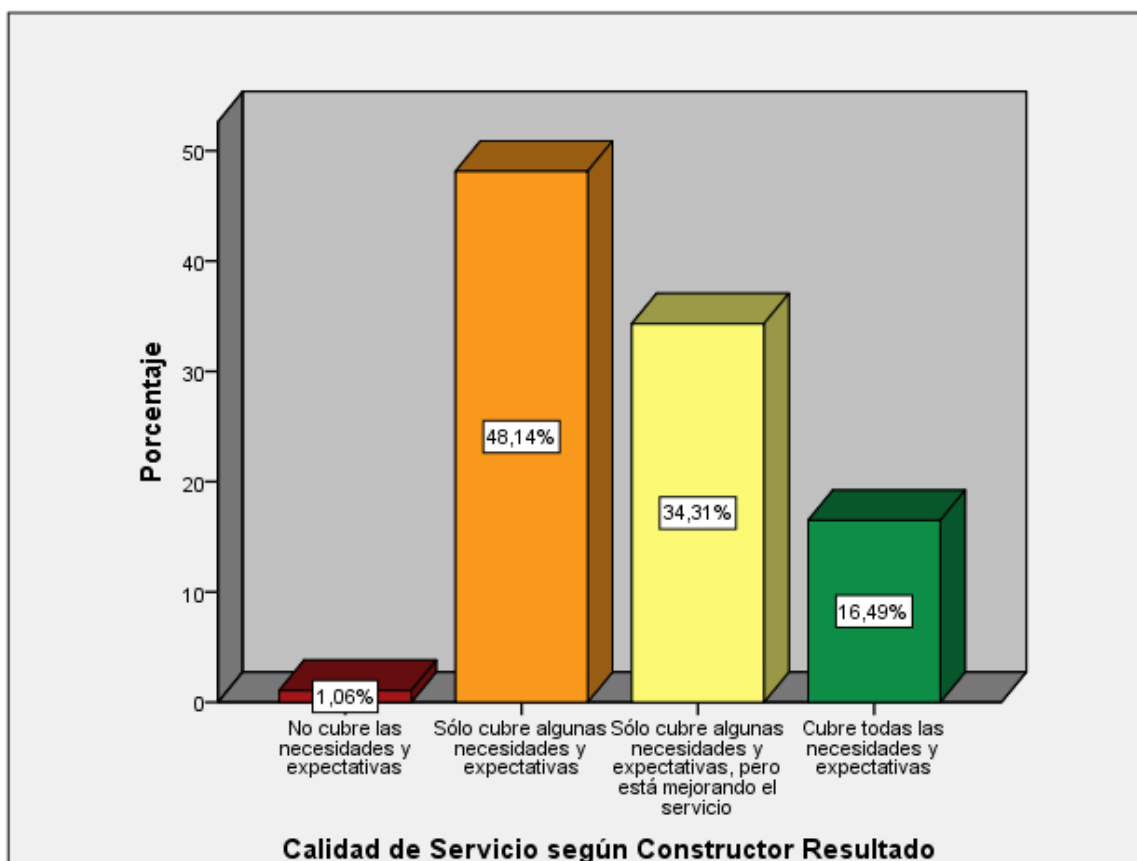


Figura 5. Niveles de la variable Calidad de servicio – Resultado.

Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de las personas encuestadas, el 1,06% manifiesta que la calidad del servicio no cubre sus necesidades y expectativas, el 48,14% precisa que se siente que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades

y expectativas, el 34.31% percibes que sólo le cubre algunas de sus necesidades, pero siente que está mejorando el servicio, mientras que el 16.49% percibe que cubre todas sus necesidades.

Tabla 14.

Niveles de la calidad del servicio según constructor Accesibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	4	1,1 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	305	81,1 %
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	62	16,5 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	5	1,3 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

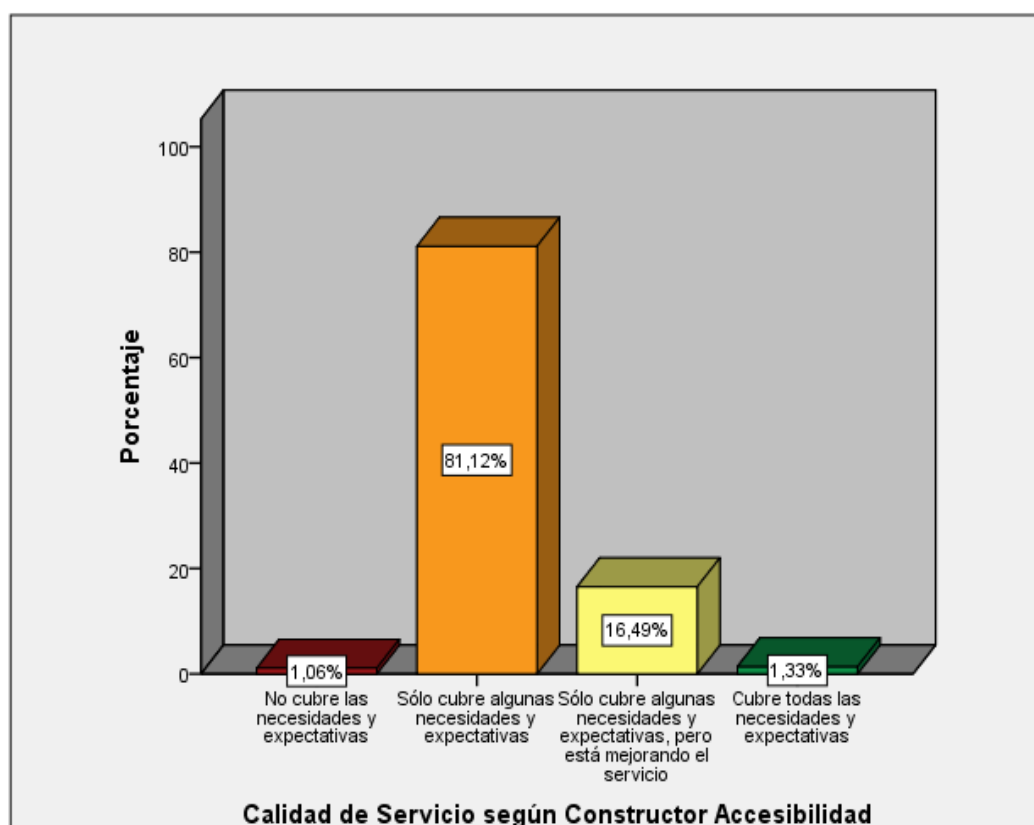


Figura 6. Niveles de la variable Calidad de servicio – Accesibilidad
Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos encuestados, el 1,06% expresan que la calidad del servicio no cubre sus necesidades y expectativas, el 81,12% señala que se siente que el servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y

expectativas, el 16.49% percibe que sólo le cubre algunas de sus necesidades pero siente que está mejorando el servicio, mientras que sólo el 1.33% percibe que cubre todas sus necesidades.

Tabla 15.

Niveles de la calidad del servicio según constructor Confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	140	37,2 %
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	236	62,8 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

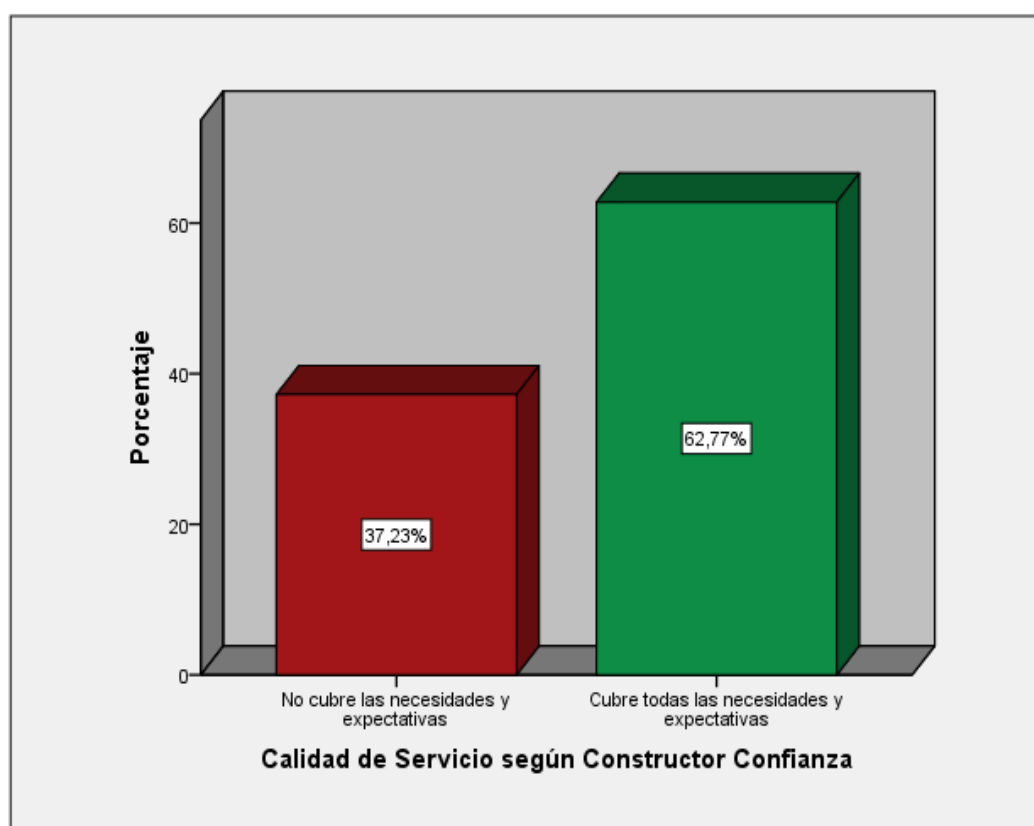


Figura 7. Niveles de la variable Calidad de servicio – Confianza. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos encuestados, el 37,23%, manifiesta que la calidad del servicio no cubre sus necesidades y expectativas, el 62,77% percibe que cubre todas sus necesidades.

Tabla 16.

Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	10,4 %
Poco satisfecho	329	87,5 %
Satisfecho	8	2,1 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

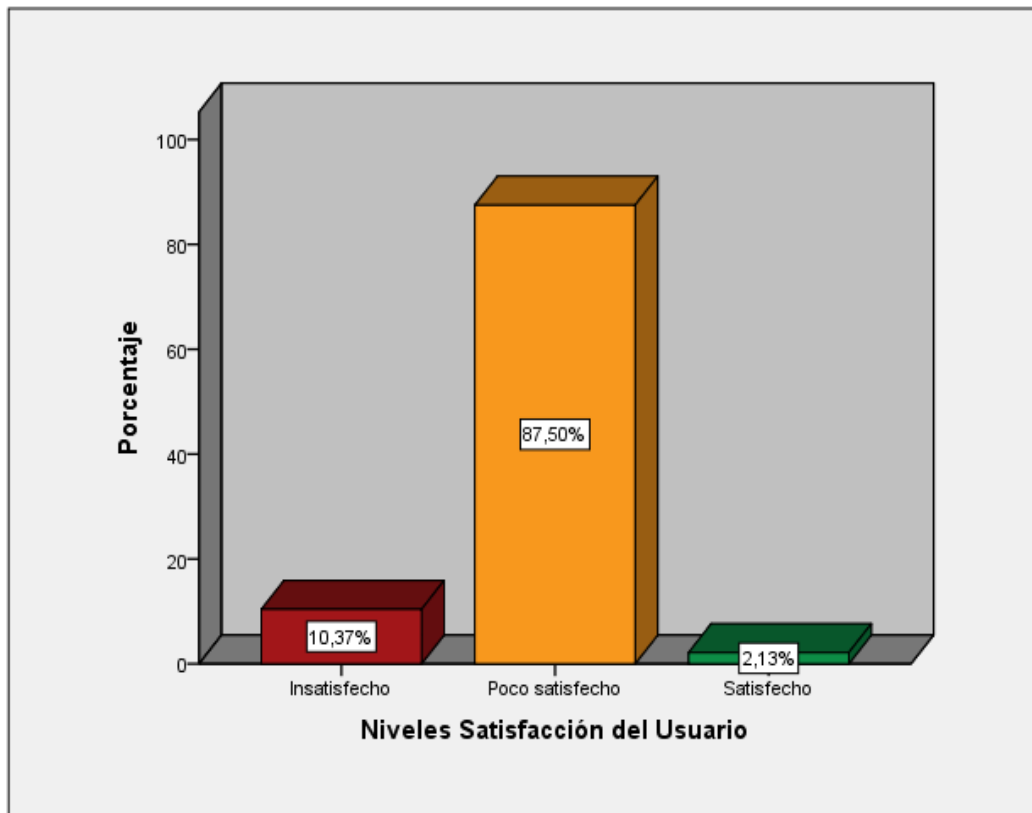


Figura 8. Niveles de la variable Satisfacción del usuario.
Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, en la variable en estudio, según la percepción de las personas encuestadas, el 10,40% se considera insatisfecho con el servicio, el 87,5% señala que se siente poco satisfecho con el servicio, en tanto que el 2,13% señala que se siente satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 17.

Niveles de Satisfacción del usuario según el componente Empleados

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	10,4 %
Poco satisfecho	329	87,5 %
Satisfecho	8	2,1 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

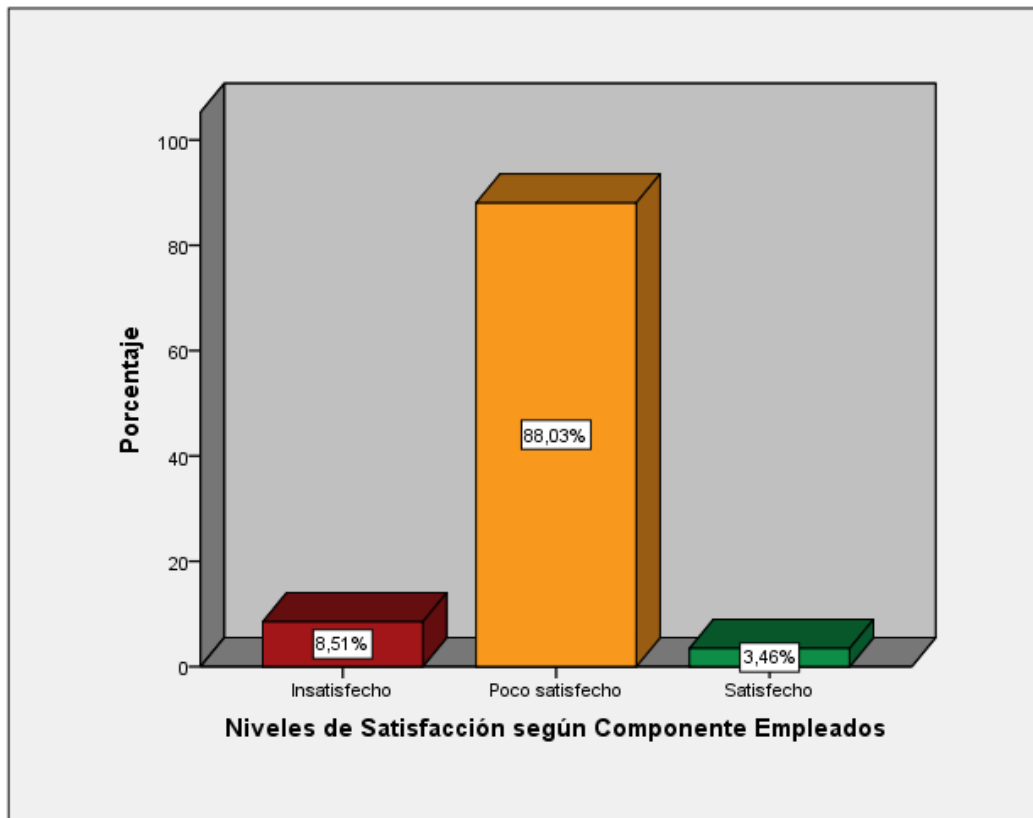


Figura 9. Niveles de la variable Satisfacción del usuario - componente empleados. Obtenido con el software SPSS 24

En la tabla 17 y figura 9, se infiere que, según lo percibido por las personas encuestadas, el 8,51% se considera insatisfecho con el servicio, en el componente referido a los empleados, el 87,5% se siente poco satisfecho con el servicio así mismo el 3,46%, están satisfechos con la prestación del servicio recibido por el componente empleados.

Tabla 18.

Niveles de satisfacción del usuario según el componente Institución.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	82	21,8 %
Poco satisfecho	288	76,6 %
Satisfecho	6	1,6 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

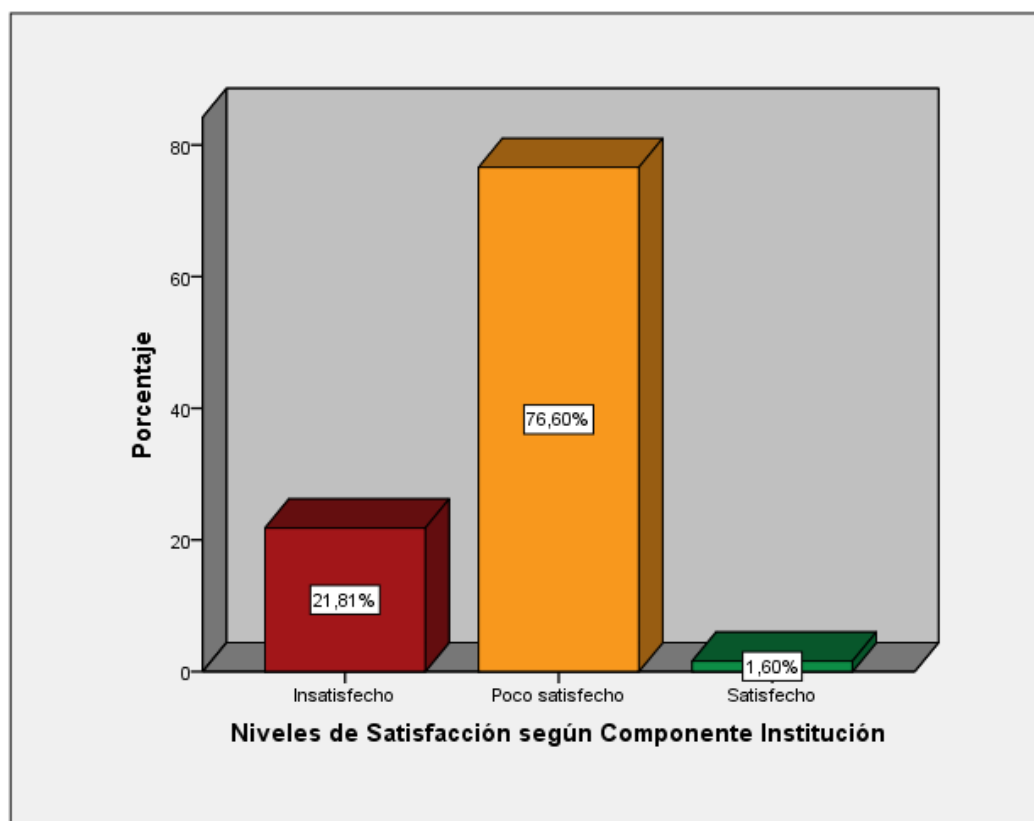


Figura 10. Niveles de la variable Satisfacción del usuario - componente institución. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos que participaron en la encuesta, en el componente institución, el 21,81% se considera insatisfecho con el servicio, en el componente referido a la institución, el 76.60% se siente poco satisfecho con el servicio, así mismo el 1.60%, están satisfechos con la prestación del servicio recibido por el componente institución.

Tabla 19.

Niveles de la variable satisfacción, según constructor trato personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	51	13,6 %
Poco satisfecho	275	73,1 %
Satisfecho	50	13,3 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24



Figura 11. Niveles de la variable Satisfacción del usuario - Trato profesional. Obtenido con el software SPSS 24

En la tabla 19 y figura 11, se manifiesta que la satisfacción de las personas encuestadas, según el constructor trato profesional, el 13,56% se considera insatisfecho con el servicio que se brinda, según el constructor, el 73.14% se siente poco satisfecho con el servicio, así mismo el 13.30%, se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 20.

Niveles de la variable satisfacción según constructor Información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	80	21,3 %
Poco satisfecho	293	77,9 %
Satisfecho	3	0.8 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

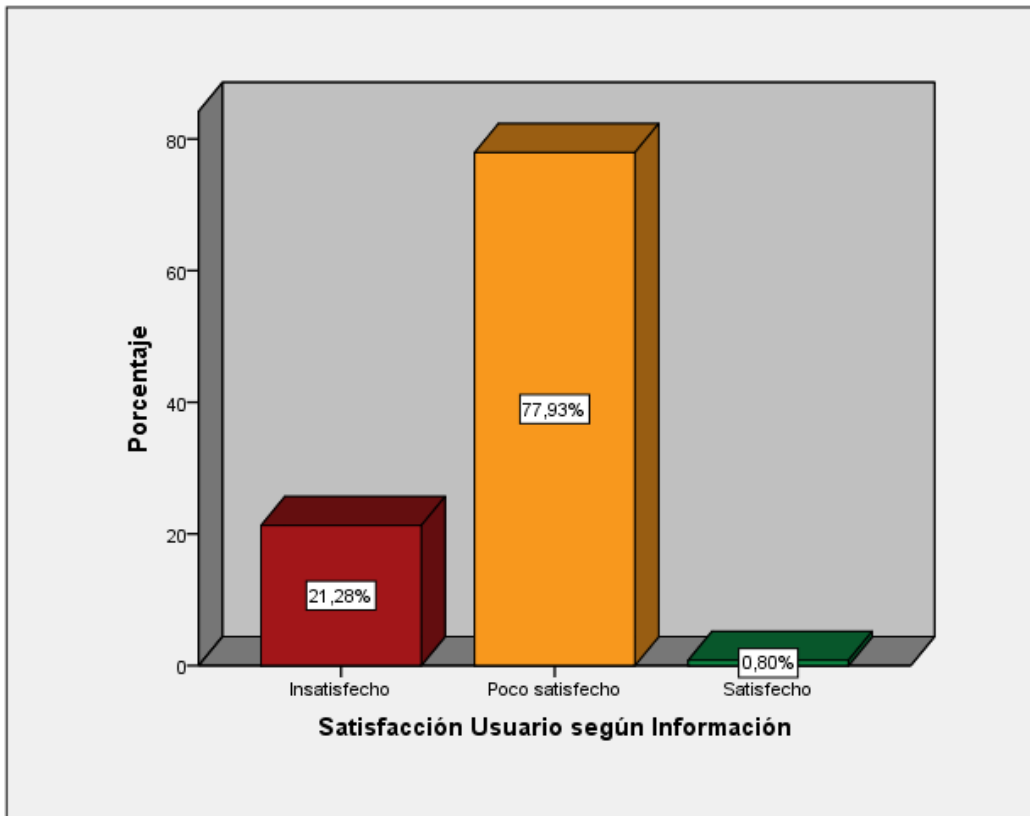


Figura 12. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Información. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos que participaron en las encuestas, referente a su satisfacción según el constructor información, el 21,28% se considera insatisfecho con el servicio, el 77.93% se siente poco satisfecho con el servicio, así mismo el 0.80%, están complacidos con la prestación del servicio recibido según el constructor información.

Tabla 21.

Niveles Satisfacción, según constructor Tiempo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	103	27,4 %
Poco satisfecho	265	70,5 %
Satisfecho	8	2,1 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

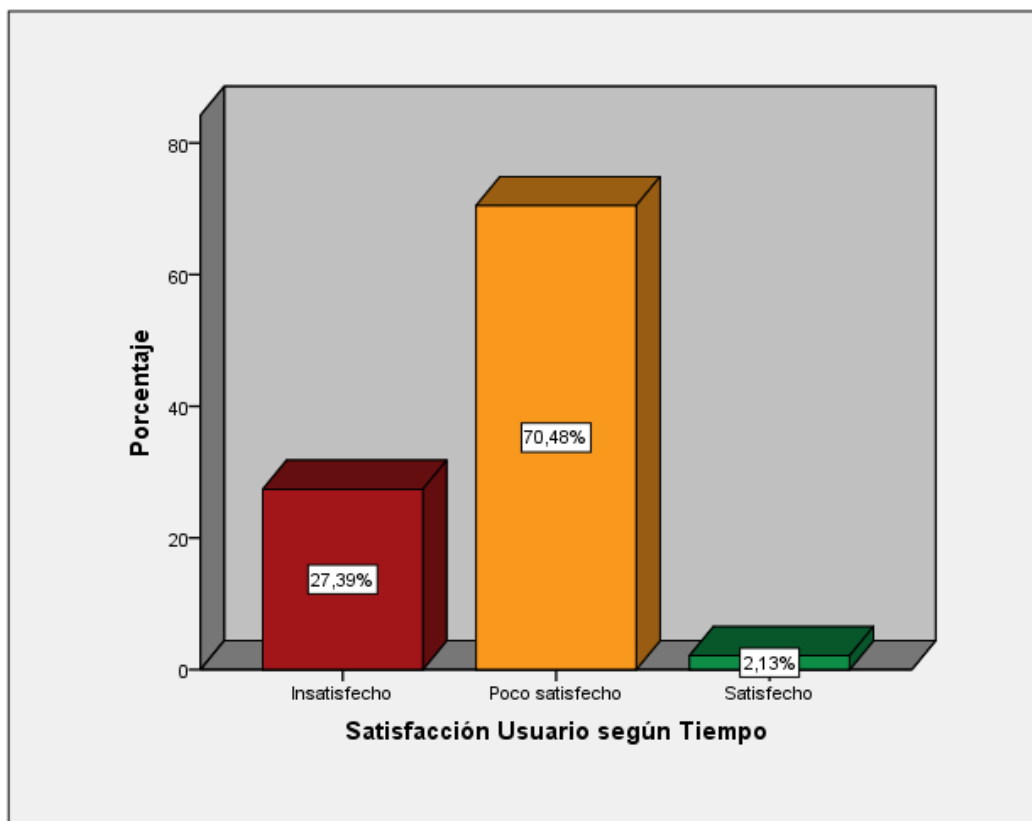


Figura 13. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Tiempo.
Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de las personas encuestadas, referente a su satisfacción según el constructor tiempo, el 27,39% se considera insatisfecho con el servicio, el 70,48% se siente poco satisfecho con el servicio, así mismo el 2,13%, están complacidos con la prestación del servicio recibido según el constructor información.

Tabla 22.

Niveles de la variable satisfacción, según constructor Resultado

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	26	6,9 %
Poco satisfecho	288	76,6 %
Satisfecho	62	16,5 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

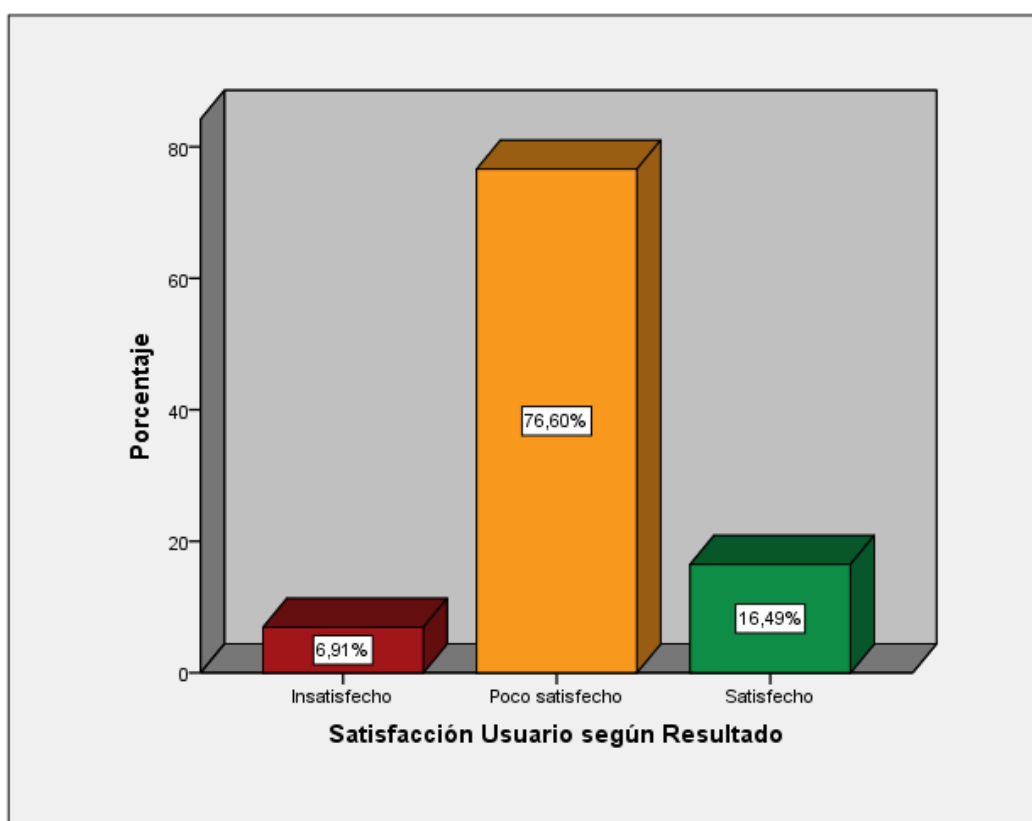


Figura 14. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Resultado.
Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos que participaron en las encuestas, referente a su satisfacción según el constructor resultado, el 6.91% se considera insatisfecho con el servicio, el 76.60% se siente poco satisfecho con el servicio, así mismo el 16.49%, están complacidos con la prestación del servicio recibido según el constructor información.

Tabla 23.

Niveles de la variable satisfacción, según constructor accesibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	19	5,1 %
Poco satisfecho	350	93,1 %
Satisfecho	7	1,9 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

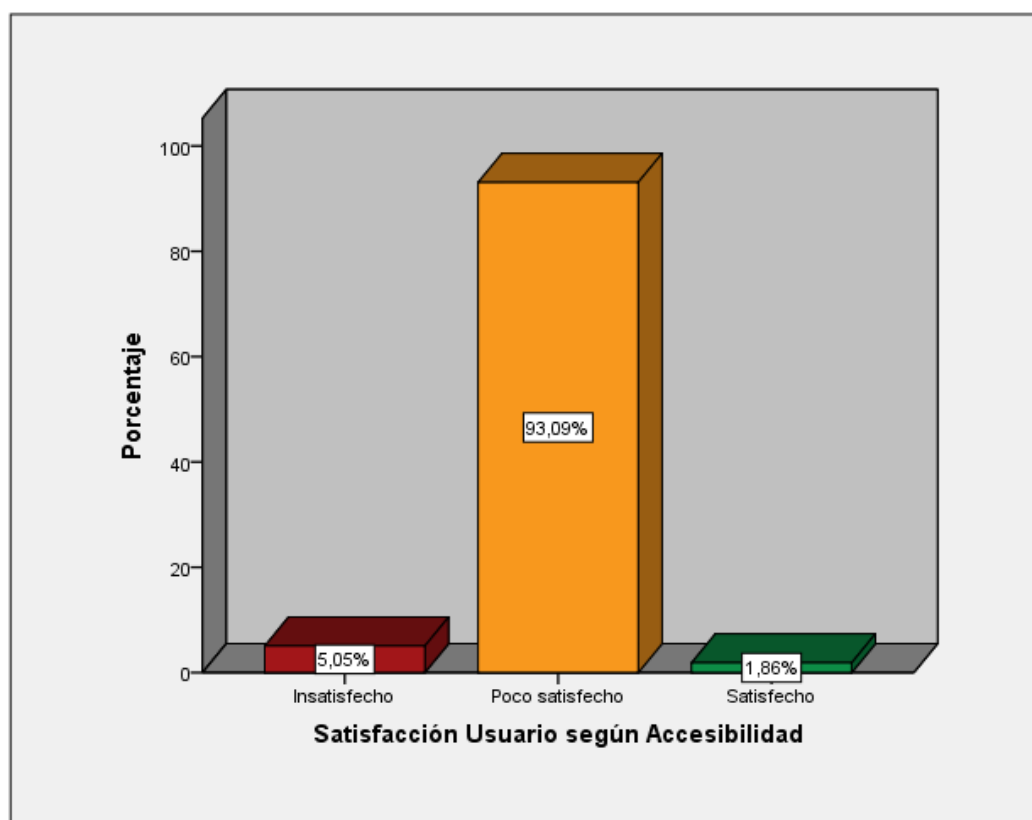


Figura 15. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Accesibilidad
Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de las personas encuestadas, referente a su satisfacción según el constructor accesibilidad, el 5,05% se considera insatisfecho con el servicio, el 93,1% se siente poco satisfecho con el servicio, así mismo el 1,86%, están complacidos con la prestación del servicio recibido según el constructor accesibilidad.

Tabla 24.

Niveles de la variable satisfacción, según constructor Confianza

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	140	37,2 %
Satisfecho	236	62,8 %
Total	376	100.0 %

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

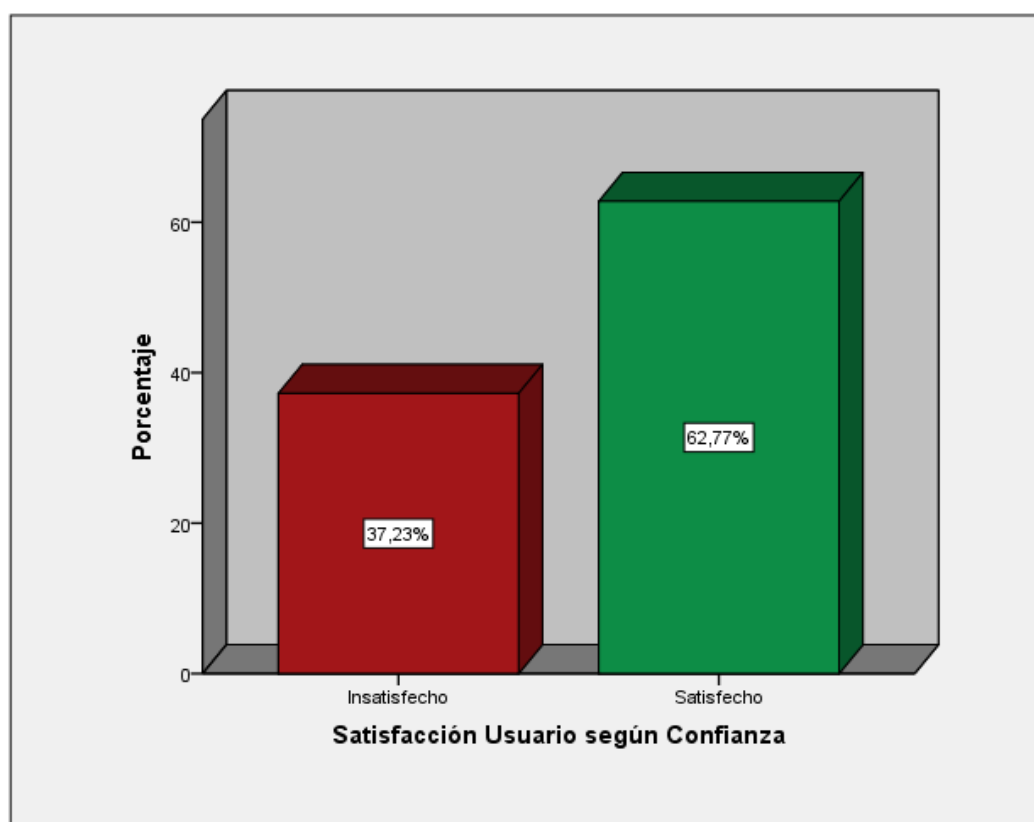


Figura 16. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Confianza. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos que participaron en las encuestas, referente a su satisfacción según el constructor confianza, el 37,23% se considera insatisfecho con el servicio, así mismo el 62,77%, están complacidos con la prestación del servicio recibido según el constructor confianza.

Tabla 25.

Niveles de la variable Calidad de Servicio - Satisfacción del Usuario

Variable Calidad		Variable Satisfacción Usuario			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Variable Calidad	No cubre las necesidades y expectativas	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
	Sólo cubre algunas necesidades y expectativas del ciudadano	Recuento	38	281	0	319
		% del total	10.1%	74.7%	0.0%	84.8%
	Sólo cubre algunas necesidades y expectativas del ciudadano, pero está mejorando el servicio	Recuento	0	48	3	51
		% del total	0.0%	12.8%	0.8%	13.6%
	Cubre todas las necesidades y expectativas del ciudadano	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%
Total		Recuento	39	329	8	376
		% del total	10.4%	87.5%	2.1%	100.0%

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

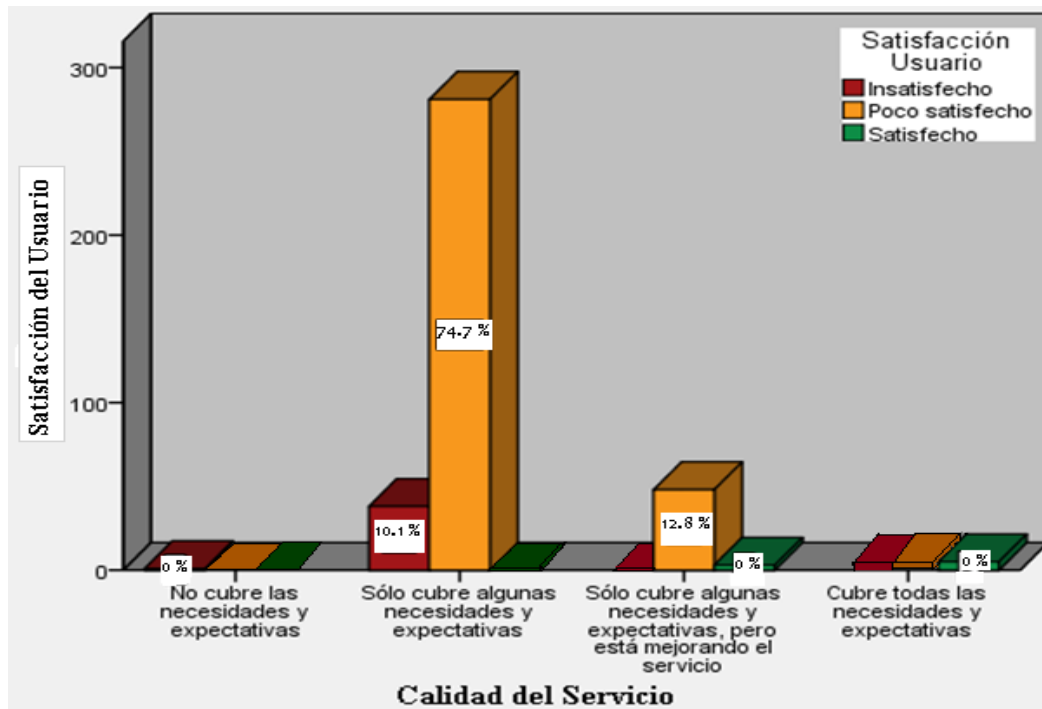


Figura 17. Niveles de la variable Satisfacción del usuario – Confianza. Obtenido con el software SPSS 24

En consecuencia, se puede observar que, según la percepción de los ciudadanos que participaron a través de las encuestas, referente a su satisfacción según la calidad de servicio, el 74,7% considera que la calidad de servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, el 12,8% considera que la calidad de servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, pero cree que están mejorando en el servicio, como consecuencia de ello dicen encontrarse pocos satisfechos acerca del servicio recibido por el área de emisión de licencia de conducir de la GRTC de la región Callao.

3.2 Resultado inferencial

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la calidad en el servicio y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad en el servicio y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 26.

Correlación calidad de servicio - satisfacción del usuario

		Variable Calidad	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Variable Calidad	Coefficiente de correlación	,293**
		Significación (bilateral)	0.000
		N	376
	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	,293**
		Significación (bilateral)	0.000
		N	376

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

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman resulto 0.293, y en concordancia se estima la relación de Spearman, podemos señalar que se encuentra una relación positivamente baja, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, lo cual significa que en las variables se encuentra una relación, en consecuencia podemos indicar que la calidad de servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019. Por tanto, es aceptada la hipótesis alternativa (H₁) y se descarta la hipótesis nula (H₀)

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el constructor trato profesional y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el constructor trato profesional y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 27.

Correlación entre el constructor trato profesional y la satisfacción del usuario

		Trato Profesional	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Constructor Trato Profesional	Coefficiente de correlación	,449**
		Significación (bilateral)	0.000
		N	376
	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	,449**
		Significación (bilateral)	0.000
		N	376

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.449, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, lo que indica que efectivamente se encuentra relación entre ambas variables, por lo que podemos determinar que el constructor trato profesional se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el constructor información y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el constructor información y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 28.

Correlación entre el constructor información y la satisfacción del usuario

		Información	Variable Satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
			,241**
	Información	Significación (bilateral)	0.000
		N	376
		Coefficiente de correlación	,241**
			1.000
	Variable Satisfacción	Significación (bilateral)	0.000
		N	376
			376

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,241, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se aprecia que existe una correlación positiva baja, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, lo que indica que efectivamente se encuentra relación entre ambas variables, por lo que podemos determinar que el constructor información se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el constructor tiempo y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el constructor tiempo y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 29.

Correlación entre el constructor tiempo - satisfacción del usuario

			Tiempo	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Tiempo	Coefficiente de correlación	1.000	,382**
		Significación (bilateral)		0.000
		N	376	376
	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	,382**	1.000
		Significación (bilateral)	0.000	
		N	376	376

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

El resultado del coeficiente Rho de Spearman es 0,382, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se observa que se encuentra una correlación positiva baja, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, lo que indica que efectivamente se encuentra relación entre ambas variables, por lo que podemos determinar que el constructor tiempo se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis Específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el constructor resultado y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el constructor resultado y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 30.

Correlación entre el constructor resultado y la satisfacción del usuario

		Resultado	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Resultado	Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (bilateral)	,386**
		N	376
	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	,386**
		Significación (bilateral)	0.000
		N	376

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.386, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se observa que presenta una correlación positiva baja, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, lo que indica que efectivamente se encuentra relación entre ambas variables, por lo que podemos determinar que el constructor resultado se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis Específica 5

H₀: No existe relación significativa entre el constructor accesibilidad y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el constructor accesibilidad y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 31.

Correlación entre el constructor accesibilidad y la satisfacción del usuario

		Accesibilidad	Variable Satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (bilateral)	,299**
	Accesibilidad	N	0.000
		N	376
		Coefficiente de correlación	,299**
		Significación (bilateral)	1.000
	Variable Satisfacción	0.000	
	N	376	
	N	376	

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.299, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, podemos afirmar que se encuentra una correlación positiva baja, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, lo que indica que efectivamente se encuentra relación entre ambas variables, por lo que podemos determinar que el constructor accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

Hipótesis Específica 6

H₀: No existe relación significativa entre el constructor confianza y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el constructor confianza y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Tabla 32.

Correlación entre el constructor confianza y la satisfacción del usuario

		Confianza	Variable Satisfacción
		Coefficiente de correlación	1.000
			,133**
Rho de Spearman	Confianza	Significación (bilateral)	0.000
		N	376
	Coefficiente de correlación		,133**
	Variable Satisfacción		1.000
	Significación (bilateral)	0.000	
	N	376	376

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.133, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se encuentra una correlación positiva prácticamente nula, de igual modo el nivel de significancia es inferior que 0.05, esto indica que si encuentra relación entre ambas variables, por lo que podemos concluir que el constructor confianza se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019.

IV. Discusión

De acuerdo a los hallazgos encontrados en la presente investigación damos por aceptada la hipótesis general que señala que existe relación significativa entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario en el Área de emisión de licencias de conducir en el año 2019.

Así mismo, la investigación dio como resultado que el 74.7% manifiesta que la calidad del servicio sólo cubre alguna de sus necesidades y expectativas, el 12.8% indica que la calidad del servicio sólo cubre alguna de sus necesidades y expectativas, pero que el servicio está mejorando, en consecuencia de ello se manifiestan encontrarse poco satisfechos con el servicio brindado por el área de emisión de licencias de conducir de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional del Callao.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen en Indonesia Setiajit & Utomo (2017), en su estudio sobre la calidad del servicio público brindado por la oficina de Impuestos, en Palestina Kharroub, Dris & Mansour (2019), en su investigación del impacto de la planificación estratégica en los municipios palestinos sobre la calidad del servicio, cuyos hallazgos consideraron como moderado la calidad de servicio, igualmente que el estudio de López (2018), en México acerca de la percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio en el Puerto de Manzanillo, en el que llega a la conclusión que la calidad de servicio tiene una tendencia negativa, igualmente con el realizado en Argentina por Rocca (2016), en su investigación acerca del nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Berisso, que obtuvo como resultado en la satisfacción de sus usuarios entre "Satisfecho" y "Algo insatisfecho".

De igual modo con las investigaciones hechas en nuestro país como Gómez & Ibáñez (2015), sobre la satisfacción de usuarios, llegando a concluir que existe baja satisfacción de los pacientes hospitalizados, Saavedra (2018), en su tesis sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario de Chota, concluyó que efectivamente la calidad el servicio tiene implicancia en la satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario de Chota, estos resultados señalaron no existe satisfacción por la calidad del servicio brindado.

De igual forma concuerda con el estudio realizado por Yeckle (2019) que realiza su estudio sobre la calidad de servicio recibido en el área de emisión de licencias de conducir de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Lambayeque (área

similar al área estudiada), en la cual señala que existe un 71% de insatisfacción sobre el servicio.

En síntesis la investigación tuvo como resultado que existe correlación positiva baja entre la calidad de servicio y la satisfacción brindado al usuario, por lo que concordamos con lo señalado en la investigación realizada por Dabholkar, 1995; McAlexander, Kaldenberg y Koenig, 1994, que sostienen que ni la satisfacción ni la calidad de servicio pueden ser anteriores una de la otra.

V. Conclusiones

Primero.

Los resultados del estudio expuestos en la tabla 30 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,293, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que acude a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis general.

El 76.1% señala que la calidad del servicio cubre algunas necesidades y expectativas y el 14.1%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 0.5% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 9.3% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor trato profesional.

Segundo.

Los resultados de la investigación mostrados en la tabla 31 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,449, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, por tanto existe una relación significativa entre el constructor trato profesional y la satisfacción del usuario que acude a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 1.

El 45.5% señala que la calidad del servicio según el constructor trato profesional cubre algunas necesidades y expectativas y el 44.4%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 6.6% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 3.5% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor trato profesional.

Tercero.

Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 32 arrojan como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0,241, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto existe una relación significativa entre el constructor información y la satisfacción del usuario que recibe un servicio en la realización de sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 2.

El 83.0% señala que la calidad del servicio según el constructor información cubre algunas necesidades y expectativas y el 9.6%, indicó que el servicio cubre sus

necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 0.5% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 6.9% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor información.

Cuarto.

Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 33 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,382, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto existe una relación significativa entre el constructor tiempo y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 3.

El 70.2% señala que la calidad del servicio según el constructor tiempo cubre algunas necesidades y expectativas y el 19.9%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 1.9% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 8% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor tiempo.

Quinto.

Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 34 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,386, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto existe una relación significativa entre el constructor resultado y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 4.

El 48.01% señala que la calidad del servicio según el constructor resultado cubre algunas necesidades y expectativas y el 34.3%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 1.9% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 8% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor resultado.

Sexto.

Los resultados de la investigación exhibidos en la tabla 35 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,299, el cual se interpreta que existe una correlación positiva baja, por tanto existe una relación significativa entre el constructor accesibilidad y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de

licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 5.

El 81.1% señala que la calidad del servicio según el constructor accesibilidad cubre algunas necesidades y expectativas y el 16.5%, indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 1.3% señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 1.1% señala que no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor accesibilidad.

Séptimo.

La investigación dio como resultados que se exhiben en la tabla 36 que arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,133, el cual se interpreta que existe una correlación positiva muy baja, por tanto existe una relación significativa entre el constructor confianza y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la región Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 6.

El 62.8% señala que la calidad del servicio según el constructor confianza cubre todas necesidades y expectativas y el 37.2%, indicó que el servicio no cubre sus necesidades y expectativas en el constructor confianza.

Octavo.

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

Noveno.

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

Décimo.

Los resultados de la variable satisfacción del usuario en la investigación desplegados en la tabla 30 arrojan que sólo el 1.3% manifestaron que la calidad

de servicio del área de emisión de licencias del GORE Callao, cubre todas sus necesidades y expectativas y que por lo tanto se encuentran satisfechos de la calidad del servicio recibido.

VI. Recomendaciones

Primero.

A la luz de los resultados de la investigación presentados el constructor trato profesional es aquel que mejor cubre las necesidades y expectativas de los usuarios, por lo que el área de licencias de conducir debe mantener su fortaleza en su personal de atención al público realizando capacitaciones permanentes de la especialidad y relacionados a la atención del público.

Segundo.

Lo recomendado en el primer punto, se tiene que reforzar junto con el constructor de accesibilidad, implementando mayor diversidad de canales de atención tales como la realización de trámites en línea mediante páginas web o a través de la telefonía celular, entrega de la licencia de conducir a domicilio, los cuales constituyen herramientas modernas que permiten mejorar la calidad de atención al ciudadano, y con ello construir una relación más cercana e inclusiva, para lo cual deberá realizar coordinaciones con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) para la articulación y colaboración de los sistemas de las instituciones involucradas.

Tercero.

Igualmente, si el Estado propugna la visión de construir un país más igualitario, se recomienda adecuar sus instalaciones en torno a las personas con habilidades diferentes, en tanto no se adecue las instalaciones, adecuar las instalaciones del examen de conocimientos en el primer nivel.

Cuarto.

Se recomienda para reforzar el constructor de información, escuchar a las personas a través del buzón de sugerencias y tener a la mano el libro de reclamaciones, a fin de que la información recibida contribuya con la calidad del servicio.

Quinto.

Es recomendable reforzar el constructor de confianza, mediante la transparencia en sus procesos, porque siendo el producto final un producto sensible como es la licencia de conducir, de suscitarse algún acto de corrupción, este puede dañar la confianza de las personas con la institución.

Sexto.

Finalmente a los gestores públicos y/o académicos, se recomienda repetir esta experiencia, ampliando el estudio a variables demográficas, y de esta manera realizar una contribución con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

VII. Referencias

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (s.f.). CAF 2013, *el Marco Común de Evaluación. Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación*. Obtenido de Marco Común de Evaluación (CAF): http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_CAF_2013.pdf
- Alarussi, A. S., & Alhkami, A. A. (2016). *Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies. Asian Journal of Business and Management [Dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas de telecomunicaciones. Revista asiática de negocios y gestión]* (ISSN: 2321–2802), 4(03).
- Ali Ramezani Ghotbabadi, S. F. (2015). *Service Quality Measurements: A Review. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences [Mediciones de calidad del servicio: una revisión. Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Empresariales y Sociales]*, Vol. 5, No. 2 P. 269-286.
- Alvarado Peña, Lisandro José, & Díaz De León, Fridzia Izaguirre. (2015). *Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones*. Pensamiento & Gestión, (38), 95-118.
- Angulo La Motta, R. W. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016*.
- Arteaga, & Mario, R. (2019). *Calidad del servicio en la expedición de licencias de conducir en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque 2017*.
- Atehortua. (5 de 12 de 2014). *El concepto: Servicio Público*. Obtenido de <https://tinyurl.com/yy65ulga>.
- Bautista, M. G., Moreano, E. Z., & Vaca, M. Z. (2017). *El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía de la Universidad Nacional De Chimborazo*. European Scientific Journal, ESJ, 13(25), 339.
- Cama Valencia, D. H. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo, Servicio de Odontología. Centro de Salud los Molinos, Junio 2018*.
- Carrasco, Sergio (2005). *Metodología de la Investigación - Aplicaciones en Educación y otras ciencias Sociales* (págs. 49-73). Lima: San Marcos.
- Centro de Escritura Javeriano. (2018). *Normas APA*, sexta edición. Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali.

- Chicana Aspajo, J. (2017). *La satisfacción del ciudadano en la calidad del servicio de trámites documentarios de la Municipalidad de Puente Piedra, 2017*.
- Congreso de la República, Ley 27658 (2002). del 30 de enero del 2002, por la cual se promulga la *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Congreso de la República.
- Da Silva, Joao. (16 de julio del 2018). *El ciudadano como cliente de la Administración*. El País Periódico Global. Recuperado de <http://cort.as/-MDSk>
- E Sá, P. M., & Lemos, J. (2015, August). *Customers' and frontline employees' views of service quality: a study applied to a railway line. [Opiniones de los clientes y empleados de primera línea sobre la calidad del servicio: un estudio aplicado a una línea ferroviaria]* In Toulon-Verona Conference "Excellence in Services".
- Escrig, A. B., & de Menezes, L. M. (2016). *What is the effect of size on the use of the EFQM excellence model?. International Journal of Operations & Production Management [¿Cuál es el efecto del tamaño en el uso del modelo de excelencia EFQM? Revista Internacional de Operaciones y Gestión de Producción]*, 36(12), 1800-1820.
- EUPAN. (2019). European Public Administration Network. Recuperado el 8 de Julio de 2019, *The Common Assessment Framework (CAF)* [El Marco Común de Evaluación (CAF)]: <https://www.eupan.eu/caf/>
- Fontova Almató, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. (Tesis doctoral). Universidad de Girona. España.
- Galicia Alarcón, Liliana Aidé, Balderrama Trápaga, Jorge Arturo, & Edel Navarro, Rubén. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 9(2), 42-53. <https://dx.doi.org/10.18381/ap.v9n2.993>
- González Pascual, L. E. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT en el año 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

- Goran (2016, October). *Analysis of servqual dimensions: the case of the school of economics and business, university of Sarajevo*. In *8th International Conference of the School of Economics and Business [Análisis de dimensiones servqual: el caso de la escuela de economía y negocios, universidad de Sarajevo. En la 8ª Conferencia Internacional de la Escuela de Economía y Empresa]* (Vol. 48, p. 98). University of Sarajevo, School of Economics and Business Trg oslobođenja–Alija Izetbegović 1, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina.
- Guerra, W. E. G., Dávila, F. J., Campins, R. A., & Colmenarez, S. (2017). *Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay*. *Revista de Salud Pública*, 21(2), 88-98.
- Hennayake, H. M. G. Y. J. (2017). *Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context*. *International Journal of Scientific and Research Publications*, [Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de los bancos comerciales del sector público: un estudio sobre el contexto económico rural. *Revista internacional de publicaciones científicas y de investigación*] 7(2), 156-161.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2004). *Metodología de la Investigación*. (tercera edición ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huamán Bedón, R. J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Inquilla Mamani, Juan, Calsina Ponce, Wilber Cesar, & Velazco Reyes, Benjamín. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017*. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15. Recuperado en mayo 2019, de <https://tinyurl.com/y2frx265>
- Kar, Brajaballav. (2018). *Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal [Calidad de servicio y modelo SERVQUAL: una reevaluación]*. *Amity Journal of Operations Management*.
- Kharroub, A., Dris, O., & cOthmanMansour, M. M. (2019). *The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens*. *International Business Research [El impacto de la planificación estratégica en los municipios palestinos en la calidad del servicio prestado a sus ciudadanos. Investigación de negocios internacionales]*, 12(5), 69-85.

- Lewlyn L. R. Rodrigues, 2013, *Service Quality Measurement: Issues and Perspectives [Medición de la calidad del servicio: problemas y perspectivas]*, Hamburg, Bedey Media GmbH, <https://www.anchor-publishing.com/document/287380>.
- Lopez, E. Y. V. (2018). *A Study on Service Quality Perception Using the SERVQUAL Model in the Port of Manzanillo, Mexico. Journal of International Trade & Commerce [Un estudio sobre la percepción de la calidad del servicio utilizando el modelo SERVQUAL en el puerto de Manzanillo, México. Revista de Comercio Internacional y Comercio]*, 14(3), 1-16.
- Mansaray, A. K., Lapkoff, M., & Little, A. (2018). *Public procurement compliance behavior and its effect on quality service delivery: a case study of the electricity company of ghana (ECG). International Journal of Supply Chain Management [Comportamiento de cumplimiento de la contratación pública y su efecto en la prestación de servicios de calidad: un estudio de caso de la compañía eléctrica de Ghana (ECG)]*. *Revista Internacional de Gestión de la Cadena de Suministro*, 3(2), 60-85.
- Mashenene, R. G. (2019). *Effect of Service Quality on Students' Satisfaction in Tanzania Higher Education.[Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes en la educación superior de Tanzania]*
- Mason, R. B., Mbambo, S. N., & Pillay, M. A. (2018). *Service quality at technical and vocational education and training colleges: Perception according to demographic factors. Journal of Technical Education and Training [Calidad del servicio en los colegios de educación y formación técnica y profesional: percepción según factores demográficos. Revista de Educación y Formación Técnica]*, 10(1).
- Milner, R., & Furn-ham, A. (2017). *Measuring Customer Feed-back, Response and Satisfaction. Psychology [Medición de comentarios, respuesta y satisfacción del cliente. Psicología]*, 8, 350-362.
- Muñante Rosario, A. J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- OCDE/CAF/CEPAL (2018), *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*, Éditions OCDE, París. <http://cort.as/-MDTO>
- OECD (2017), "Citizen Satisfaction with public services and institutions" [Satisfacción ciudadana con los servicios e instituciones públicas.], in *Government at a Glance 2017*, OECD Publishing, Paris. <https://tinyurl.com/y5vbf5g6>.

- Ogendi, M. R. (2017). *The Impact of Quality Services on Customer Satisfaction in Higher Education Sector: A Case of Private Universities in Kenya (Doctoral dissertation, United States International University-Africa)*. [El impacto de los servicios de calidad en la satisfacción del cliente en el sector de la educación superior: Un caso de universidades privadas en Kenia (disertación doctoral, Estados Unidos, Universidad Internacional de África).]
- Paiva, O. J. y Meca, J. C. (2018). *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Piura – 2018* - Rev. Tzhoeco en octubre-diciembre 2018 VOL.10 / N° 4, ISSN: 1997-8731.
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplifying Lives: Quality and Satisfaction in Public Services*. [Simplificando vidas: calidad y satisfacción en los servicios públicos].
- Presidencia del Concejo de Ministros (2002). DECRETO SUPREMO N° 030-2002-PCM del 02 de mayo del 2002, por la cual se aprueba el *Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima: Presidencia del Concejo de Ministros.
- Presidencia del Concejo de Ministros (2013). Decreto Supremo N° 030-2002-PCM del 09 de enero del 2013, por la cual se aprueba la *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Presidencia del Concejo de Ministros.
- Presidencia del Concejo de Ministros (2019). Resolución Directoral N° 006-2019-PCM/SGP del 27 de febrero del 2019, por la cual se aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Quispe, A., & Kelly, G. (2018). *Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Octubre-Diciembre 2017*.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas).
- Saavedra Huanambal, K. M. (2018). *La Calidad del servicio y la Satisfacción de los Usuarios del Banco Agropecuario de Chota* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Salas Leal, G. K. (2019). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*.

- Saleh, M. A., Khan, M. I., & Rahman, Z. (2016). *Service Quality Gap Analysis: Measuring Students' satisfaction in the tertiary education sector of Bangladesh. Organisational Studies and Innovation Review [Análisis de brechas en la calidad del servicio: medición de la satisfacción de los estudiantes en el sector de educación terciaria de Bangladesh. Estudios Organizacionales y Revisión de Innovación]*, 2(4), 16-23.
- Setiajit, D. G., & Utomo, A. (2017). *A Servqual Measurement of Public Service from Motor Vehicle Taxation Office (SAMSAT) In Indonesia. [Una Medida Servqual del Servicio Público de la Oficina de Impuestos de Vehículos Motorizados (SAMSAT) en Indonesia] JURNAL KARYA DOSEN ITN MALANG.*
- Sihuin-Tapia, Elsa Yudy, Gómez-Quispe, Oscar Elisban, & Ibañez-Quispe, Vladimiro. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 32(2), 299-302. Recuperado en 25 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&.
- Susie Khoo, Huong Ha, Sue L.T. McGregor, (2017) "Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore" [Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes / clientes en el sector de educación terciaria privada en Singapur], *International Journal of Educational Management*, Vol. 31 Issue: 4, pp.430-444, <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>.
- Tanaka, N. Y. Y., Merlo, E. M., Nicoletti, C. F., Nonino, C. B., Góes, W. M., Novaes, R., & Marchini, J. S. (2016). *Perception of the Hospital Nutrition Service by Internal Clients: Example of the Results Obtained in the Area of Production of Pediatric Formulas and Enteral Diets. Food and Nutrition Sciences [Percepción del Servicio de Nutrición Hospitalaria por parte de los clientes internos: ejemplo de los resultados obtenidos en el área de producción de fórmulas pediátricas y dietas enterales. Ciencias de Alimentos y Nutrición]*, 7(02), 67.
- To, L. S.-S. (16 de agosto de 2015). *Likert Scale Definition and Examples - Statistics How To.[Definición y ejemplos de la escala Likert - Estadísticas cómo]* Obtenido de Stephanie: <https://tinyurl.com/y3bnyg4v>
- Velasco, Antonio. (2015). *Fichas técnicas Metodología de la investigación.* 10.13140/RG.2.1.2553.1362.
- Venturo Bravo, Y. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Ambo, Huánuco, 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

- Yarleque Armas, Y. E. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Zaiontz, C. (29 de mayo de 2019). *Real Statistics Using Excel [Estadísticas reales usando Excel]*. Obtenido de <http://www.real-statistics.com/reliability/cronbachs-alpha/>
- Zuleta, Dianela, Clemenza, Caterina, & Araujo, Rubén. (2014). *Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales*. *Tendencias*, 15(1), 212-227.

VIII. Anexo

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

Pregunta	Objetivo	Hipótesis	Variable		Calidad de servicio		
			Constructores	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y Rangos
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio de atención y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao.	Existe relación entre la calidad de servicio de atención y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao	Trato profesional	Profesionalismo			El servicio no cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos
Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Empatía		Muy malo	[22 – 43]
¿Qué relación existe entre el constructor de trato profesional y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre el constructor de trato profesional y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao.	Existe relación significativa entre el constructor trato profesional y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, año 2019.		Igualdad de trato	1 - 6		
¿Qué relación existe entre el constructor de información y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre el constructor de información y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019.	Existe relación significativa entre el constructor de Información y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, año 2019.	Información	Conocimiento		Malo	El servicio sólo cubre algunas necesidades y las expectativas de los ciudadanos
¿Qué relación existe entre el constructor de tiempo y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre el constructor de tiempo y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019.	Existe relación significativa entre el constructor de tiempo y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, año 2019.		Cantidad	7 - 10		[44 – 65]

¿Qué relación existe entre el constructor de resultado y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre el constructor de resultado y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019.	Existe relación significativa entre el constructor de Resultado y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, año 2019.		Claridad	
¿Qué relación existe entre el constructor de accesibilidad y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre el constructor de accesibilidad y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019.	Existe relación significativa entre el constructor de accesibilidad y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, año 2019.		Utilidad	
¿Qué relación existe el constructor de confianza y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao?	Determinar si hay relación entre el constructor de confianza y la satisfacción del usuario, en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019.	Existe relación significativa entre el constructor de confianza y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, año 2019.		Facilidad	Regular
					El servicio sólo cubre algunas necesidades y expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando o reestructurando el bien o servicio [66 – 87]
				Tiempo	
				Razonabilidad	
				Rapidez	11 -13
				Cumplimiento	
				Costo de servicio	14 - 15
					Bueno
				Seguridad	
				Infraestructura	16 - 21
				Horario	
				Confianza	
				Seguridad	22
					Muy bueno
					El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas de los ciudadanos [88 – 110]

Variable	Satisfacción del cliente	
Dimensiones	ítems	Niveles
Componente de los empleados	2, 5, 6, 7, 8,13	Insatisfecho [22 – 50]
Componente de la institución	1, 3, 4, 9-12, 14-22	poco satisfecho [51 – 80] Satisfecho [81 – 110]

Anexo 2: Instrumento

Cuestionario para evaluar la Satisfacción de las personas en el área de licencias de conducir de la región Callao.

Estimado ciudadano, estamos interesados en conocer su opinión sobre su satisfacción respecto a los servicios brindados en el área de licencias de conducir de la región Callao. Sus respuestas son confidenciales, con fines académicos.

Instrucciones

Califique su grado satisfacción con un aspa (X) en la respuesta de su elección, que se refiere a la **IMPORTANCIA** que usted otorgue a la atención que recibió, **RECUERDE: 1:** significa que su opinión es muy mala o que está totalmente en desacuerdo, **5:** significa que su opinión es muy buena o que está totalmente de acuerdo.

		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Ítem Trato Profesional		1	2	3	4	5
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales					
2	La institución le ofrece una atención individualizada.					
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.					
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.					
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.					
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas					
Información		1	2	3	4	5
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.					
8	La institución acepta sus sugerencias y/o reclamaciones					
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite					
10	La información recibida del operador es clara y sencilla					
Tiempo		1	2	3	4	5
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida					
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable					
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.					
Resultado de la gestión/entrega		1	2	3	4	5
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo					
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir					

Continúa...

Accesibilidad		1	2	3	4	5
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.					
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)					
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.					
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.					
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad					
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.					
Confianza		1	2	3	4	5
22	La institución le genera confianza y legitimidad.					

La encuesta ha concluido. **Muchas gracias** por su colaboración.

Anexo 3: Certificado Validez de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio

Ítem	Constructores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Constructor 1:Trato Profesional							
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales							
2	La institución le ofrece una atención individualizada.							
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.							
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.							
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.							
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas							
	Constructor 2:Información							
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.							
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamaciones							
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite							
10	La información recibida del operador es clara y sencilla							
	Constructor 3:Tiempo							
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida							
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable							
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.							
	Constructor 4:Resultado de la gestión/entrega							
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo							
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir							
	Constructor 5:Accesibilidad							
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.							
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)							
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.							
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.							
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad							
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.							
	Constructor 6:Confianza							
22	La institución le genera confianza y legitimidad.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.

DNI

Especialidad del validador:

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio

Ítem	Constructores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Constructor 1:Trato Profesional								
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales	✓		✓		✓		
2	La institución le ofrece una atención individualizada.	✓		✓		✓		
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.	✓		✓		✓		
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.	✓		✓		✓		
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	✓		✓		✓		
Constructor 2:Información								
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.	✓		✓		✓		
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamaciones	✓		✓		✓		
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite	✓		✓		✓		
10	La información recibida del operador es clara y sencilla	✓		✓		✓		
Constructor 3:Tiempo								
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida	✓		✓		✓		
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable	✓		✓		✓		
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.	✓		✓		✓		
Constructor 4:Resultado de la gestion/entrega								
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo	✓		✓		✓		
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir	✓		✓		✓		
Constructor 5:Accesibilidad								
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.	✓		✓		✓		
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)	✓		✓		✓		
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.	✓		✓		✓		
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad	✓		✓		✓		
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
Constructor 6:Confianza								
22	La institución le genera confianza y legitimidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.

Dr. Chantal Jara Aguirre

DNI

25451995

Especialidad del validador:

Gestión Educativa


 Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
 Economista
 CEL N° 7937

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio

Ítem	Constructores	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Constructor 1:Trato Profesional								
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales	✓		✓		✓		
2	La institución le ofrece una atención individualizada.	✓		✓		✓		
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.	✓		✓		✓		
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.	✓		✓		✓		
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	✓		✓		✓		
Constructor 2:Información								
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.	✓		✓		✓		
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamaciones	✓		✓		✓		
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite	✓		✓		✓		
10	La información recibida del operador es clara y sencilla	✓		✓		✓		
Constructor 3:Tiempo								
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida	✓		✓		✓		
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable	✓		✓		✓		
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.	✓		✓		✓		
Constructor 4:Resultado de la gestion/entrega								
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo	✓		✓		✓		
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir	✓		✓		✓		
Constructor 5:Accesibilidad								
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.	✓		✓		✓		
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)	✓		✓		✓		
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.	✓		✓		✓		
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad	✓		✓		✓		
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
Constructor 6:Confianza								
22	La institución le genera confianza y legitimidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.

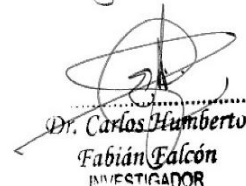
Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

DNI

43580084

Especialidad del validador:

Metodólogo en gestión pública


Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón
 INVESTIGADOR

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio

Ítem	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Constructor 1:Trato Profesional								
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales	✓		✓		✓		
2	La institución le ofrece una atención individualizada.	✓		✓		✓		
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.	✓		✓		✓		
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.	✓		✓		✓		
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	✓		✓		✓		
Constructor 2:Información								
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.	✓		✓		✓		
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamaciones	✓		✓		✓		
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite	✓		✓		✓		
10	La información recibida del operador es clara y sencilla	✓		✓		✓		
Constructor 3:Tiempo								
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida	✓		✓		✓		
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable	✓		✓		✓		
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.	✓		✓		✓		
Constructor 4:Resultado de la gestion/entrega								
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo	✓		✓		✓		
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir	✓		✓		✓		
Constructor 5:Accesibilidad								
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.	✓		✓		✓		
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)	✓		✓		✓		
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.	✓		✓		✓		
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad	✓		✓		✓		
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
Constructor 6:Confianza								
22	La institución le genera confianza y legitimidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.

PEREZ BALDWIN JORGE SAMUEL

DNI

07779830

Especialidad del validador:

MAGISTER EN ADMINISTRACION


JORGE PEREZ BALDWIN

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio

Constructores		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Ítem	Constructor 1:Trato Profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales	✓		✓		✓		
2	La institución le ofrece una atención individualizada.	✓		✓		✓		
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.	✓		✓		✓		
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.	✓		✓		✓		
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	✓		✓		✓		
Constructor 2:Información								
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.	✓		✓		✓		
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamaciones	✓		✓		✓		
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite	✓		✓		✓		
10	La información recibida del operador es clara y sencilla	✓		✓		✓		
Constructor 3:Tiempo								
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida	✓		✓		✓		
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable	✓		✓		✓		
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.	✓		✓		✓		
Constructor 4:Resultado de la gestion/entrega								
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo	✓		✓		✓		
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir	✓		✓		✓		
Constructor 5:Accesibilidad								
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.	✓		✓		✓		
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)	✓		✓		✓		
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.	✓		✓		✓		
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad	✓		✓		✓		
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
Constructor 6:Confianza								
22	La institución le genera confianza y legitimidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.

BARRIGA ROJAS PAOLO SUSAN

DNI

10344636

Especialidad del validador:

MAESTRO EN FINANZAS CORPORATIVAS



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del Servicio

Constructores		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Ítem	Constructor 1:Trato Profesional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El trato en la institución es por igual sin importar género, apariencia, edad u otras características personales	✓		✓		✓		
2	La institución le ofrece una atención individualizada.	✓		✓		✓		
3	Los operadores fueron amables y corteses durante su atención.	✓		✓		✓		
4	Cuando tiene un problema, el operador muestra un interés sincero por ayudarlo a resolverlo.	✓		✓		✓		
5	Los operadores de la institución comprenden sus necesidades personales.	✓		✓		✓		
6	Los operadores tienen conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	✓		✓		✓		
Constructor 2:Información								
7	Los operadores informan exactamente sobre los requisitos de los servicios ofertados.	✓		✓		✓		
8	La institución acepta sus sugerencias y/o reclamaciones	✓		✓				
9	La institución entrega la información en tiempo real del estado de su trámite	✓		✓		✓		
10	La información recibida del operador es clara y sencilla	✓		✓		✓		
Constructor 3:Tiempo								
11	Los operadores atienden al usuario con la rapidez requerida	✓		✓		✓		
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable	✓		✓		✓		
13	La institución cumple con el tiempo estipulado sus servicios.	✓		✓		✓		
Constructor 4:Resultado de la gestión/entrega								
14	El derecho de trámite cobrado por la institución, lo considera justo	✓		✓		✓		
15	Los requisitos solicitados por la institución son fáciles de cumplir	✓		✓		✓		
Constructor 5:Accesibilidad								
16	La institución tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.	✓		✓		✓		
17	Los canales de atención en la institución son suficientes (telefónico, virtual, etc)	✓		✓		✓		
18	Las informaciones sobre los servicios de la institución (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución son sencillos de llenar.	✓		✓		✓		
20	La institución tiene instalaciones adecuadas y accesibles para personas con discapacidad	✓		✓		✓		
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para su atención.	✓		✓		✓		
Constructor 6:Confianza								
22	La institución le genera confianza y legitimidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Df./ Mg.

ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL

DNI

09217078

Especialidad del validador:

METODOLOGIA

Liz Robladillo, B.

03/07/19

Anexo 4. Análisis de confiabilidad

Interpretación Alfa de Cronbach

Valores	Niveles
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Anexo 5. Base de datos para la prueba piloto

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3
2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
3	3	1	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3
4	1	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
5	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
6	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4
7	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
12	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3
13	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2
14	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
15	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
16	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2
17	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3
18	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
19	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
20	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
21	3	3	3	5	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2
22	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3
23	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
24	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
25	2	2	2	4	4	3	3	2	4	3	2	5	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2
26	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3

27	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3
28	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	4	3	3
29	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3
30	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2
31	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	5	4	4	4
32	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	5	4	3
33	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3
34	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
35	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3
36	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	5	2	2	5	2	4	2
37	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
38	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3
39	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
40	2	2	2	4	4	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4

Anexo 6. Base de datos de la investigación

BASE DE DATOS																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	2	5	3	3	2	1	5	4	2	3
2	4	4	3	5	5	4	4	2	3	4	1	4	3	5	4	3	2	2	5	3	2	3
3	5	4	4	5	4	5	5	3	1	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3
4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	3	1	4	3	3	5	3	3	1	5	2	2	2
5	5	4	4	5	3	4	5	4	2	4	4	3	3	4	5	3	1	1	3	2	2	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
8	5	5	4	4	4	5	5	1	2	5	1	3	4	5	3	3	3	1	3	1	2	1
9	5	5	4	4	5	3	4	2	3	2	1	5	5	5	2	3	1	1	2	2	2	3
10	4	4	4	5	4	4	4	1	3	3	1	5	4	5	2	3	2	1	5	2	2	3
11	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3
12	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	5	2	2	3
13	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3
14	4	4	3	5	5	5	4	1	2	5	1	4	4	5	4	3	4	1	5	1	3	3
15	4	4	4	4	2	4	2	2	2	5	1	2	3	5	4	3	4	1	3	2	3	3
16	4	4	1	4	4	4	4	2	1	5	1	4	4	5	4	3	4	1	5	2	2	3
17	2	3	3	5	3	4	2	3	2	4	1	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3
18	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
19	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
20	2	2	2	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	5	2	3	1	1	3	2	3	3
21	2	3	3	3	3	5	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3
22	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	5	2	3	3
23	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
24	3	2	3	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3
25	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3
26	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4

27	5	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
29	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2
30	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
31	2	1	2	5	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	3
32	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
33	2	2	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1	2	2	1	3
34	2	2	3	3	2	4	3	2	1	2	2	4	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3
35	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	1	5	2	2	3
36	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2
37	3	2	2	3	2	4	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	2	4	3
38	4	2	2	5	2	5	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	4	3
39	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	3	2	4	3
40	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	5	2	3	3	1	5	2	3	2
41	2	2	3	3	4	4	4	3	1	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
42	4	4	4	5	4	4	5	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	2
43	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	4	3
44	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
45	3	3	3	3	2	4	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3
46	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3
47	3	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2
48	4	4	4	3	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
49	3	3	4	4	4	4	3	2	1	2	1	4	2	3	2	3	4	1	5	2	4	2
50	2	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3
51	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2
52	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
53	2	3	3	3	4	4	4	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
54	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1	4	2	3	2	3	1	2	5	2	4	2
55	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	4	3

56	3	4	3	4	4	4	4	2	1	2	1	5	2	5	2	3	1	2	5	2	3	3
57	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	4	3
58	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3
59	2	2	2	5	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
60	4	4	4	3	4	5	4	2	1	3	2	4	2	5	3	3	1	1	5	2	2	3
61	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	1	4	3	1	2	3	2	2	3	2	4	2
62	2	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1	4	4	5	3	3	2	2	3	2	5	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4
65	2	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	4	3
66	3	3	3	3	2	4	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
67	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
68	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
70	5	4	4	4	4	5	4	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3
71	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
72	1	1	2	5	2	4	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
73	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
74	2	2	2	2	2	5	2	2	1	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
75	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3
76	2	2	2	3	3	4	3	3	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
77	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	1	4	2	5	3	3	2	2	5	2	4	2
78	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
79	3	3	3	3	3	5	2	2	1	3	1	4	3	3	2	3	1	2	3	2	5	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
81	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
82	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4
83	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
84	1	2	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2

85	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
86	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3	1	4	2	5	2	3	2	2	3	2	3	3
87	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
88	1	2	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
89	1	1	1	3	3	4	4	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	3
90	1	1	1	5	2	4	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	2	4	2
91	1	2	1	3	3	4	3	2	1	2	2	5	2	5	2	3	2	2	3	2	4	3
92	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
93	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
94	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
95	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
96	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
97	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
98	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
99	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
100	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2
101	1	2	1	3	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	4	1
102	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2
103	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
104	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	3
105	1	1	1	5	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
106	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
107	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
108	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
109	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
110	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
111	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
112	1	1	1	5	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
113	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3

114	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
115	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	5	2
116	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
117	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
118	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
119	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2
120	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
121	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
122	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
123	2	2	1	5	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
124	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
125	3	4	1	5	4	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
126	3	3	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	5	3
127	4	4	1	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	5	2
128	4	4	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	2	2	3	3
129	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
130	3	4	1	4	2	5	2	2	2	3	2	3	3	5	4	3	2	2	3	2	4	3
131	4	4	1	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2
132	3	4	1	4	2	4	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	2	5	2	4	2
133	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	3	2
134	2	2	1	5	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
135	3	3	1	4	1	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
136	2	3	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
137	2	1	1	2	2	4	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
138	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
139	3	4	1	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	5	2	3	2
140	3	4	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	4	3
141	4	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3
142	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2

143	3	4	1	5	1	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	3	1
144	2	3	1	4	1	4	2	3	2	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3
145	3	4	1	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3
146	4	4	1	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	5	2	2	2
147	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
148	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
149	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
150	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
151	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
152	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3
153	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	2	2
154	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
155	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
156	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
157	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
158	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	2
159	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
160	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
161	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
162	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
163	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
164	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
165	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	5	3
166	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
167	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
168	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
169	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
170	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
171	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2

172	3	4	1	5	2	4	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	2	5	2	3	2
173	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	4	2
174	2	2	1	5	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
175	3	3	1	1	1	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1
176	2	3	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
177	2	1	1	2	2	4	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3
178	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
179	3	4	1	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	5	2	3	2
180	3	4	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3
181	4	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	3
182	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
183	3	4	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	3	1
184	2	3	1	5	1	4	2	3	2	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	4	3
185	3	4	1	5	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2
186	4	4	1	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3
187	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
188	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
189	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
190	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	5	2
191	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
192	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
193	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	5	3	2	2	5	2	3	2
194	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
195	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	1
196	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
197	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
198	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
199	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2
200	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2

201	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
202	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3
203	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
204	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
205	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
206	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
207	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	3	3
208	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
209	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
210	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3
211	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	3	2
212	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
213	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
214	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
215	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
216	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
217	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2
218	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	5	2
219	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3
220	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
221	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
222	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
223	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
224	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3
225	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
226	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
227	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
228	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
229	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	2	2

230	3	4	1	5	2	4	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	2	5	2	5	2
231	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	4	2
232	2	2	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2
233	3	3	1	5	1	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
234	2	3	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
235	2	1	1	2	2	4	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
236	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
237	3	4	1	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	5	2	4	2
238	3	4	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3
239	4	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	3
240	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	3	2
241	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
242	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3
243	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
244	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
245	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
246	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2
247	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
248	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
249	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3
250	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
251	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
252	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
253	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	1
254	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
255	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
256	3	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	5	4	3	1	2	3	2	5	3
257	1	4	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	1	3	2	5	3
258	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	3

259	4	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	1	2	3	3	2	5	2	3	2
260	1	2	4	3	4	3	4	1	1	2	1	3	4	1	3	3	4	2	2	2	3	4
261	1	2	2	4	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	1	3	1	4	3
262	1	3	3	4	1	4	3	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	1	3	2	4	3
263	1	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	4	3	3	3	3	1	1	3	2	4	3
264	4	1	3	3	4	5	4	2	2	3	1	4	1	3	3	3	4	1	3	2	4	3
265	4	1	3	2	1	4	4	1	2	3	1	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2
266	4	2	1	4	3	5	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	4	2	5	2	4	3
267	3	4	3	4	1	5	3	3	1	3	1	3	1	1	4	3	3	2	3	2	3	3
268	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1	3	3	4	1	2	1	5	2
269	3	1	4	3	1	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	5	1	5	3
270	3	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3	4	5	2	3	2	1	3	1	5	3
271	3	4	2	5	3	5	4	2	3	4	1	3	2	5	2	3	3	2	3	2	4	3
272	4	1	1	4	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3
273	4	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	4	3	4	3	1	1	3	2	4	2
274	3	1	4	3	1	4	2	1	2	3	1	3	4	5	4	3	2	1	5	2	4	3
275	3	2	4	4	2	4	3	1	2	4	2	4	2	1	4	3	3	2	5	2	4	4
276	3	1	3	5	1	3	4	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
277	4	4	4	2	3	4	2	1	1	3	1	4	2	5	4	3	3	1	5	2	3	2
278	4	2	3	4	1	5	2	2	1	3	1	3	3	5	3	3	2	2	3	2	3	2
279	3	1	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	5	2	4	2
280	3	2	2	2	4	5	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	5	3
281	4	4	1	3	1	3	4	1	2	4	1	4	4	1	3	3	3	2	2	2	3	2
282	4	1	4	2	2	5	4	2	2	4	1	4	4	5	4	3	2	1	5	2	3	3
283	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	1	5	2	3	3
284	3	3	1	3	4	5	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	1	1	5	2	3	3
285	4	2	1	2	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	5	2	3	4
286	3	3	1	4	3	4	2	3	3	2	1	2	3	5	2	3	3	1	5	2	4	3
287	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3

288	3	1	4	4	2	4	2	2	3	3	1	4	3	3	2	3	1	1	3	2	4	2
289	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	1	4	3	5	2	3	2	2	3	2	4	3
290	4	2	3	3	2	4	2	3	2	4	1	4	3	3	3	2	2	5	2	5	3	
291	4	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	5	2	3	2	2	2	2	5	3
292	4	3	4	2	2	4	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	2	5	2	3	2
293	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	2	3	4	2	2	2	4	2
294	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3
295	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3
296	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	1	4	4	5	2	4	4	5	5	2	3	3
297	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	1	3	3	5	3	3	4	2	3	2	3	3
298	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3
299	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	1	4	4	3	4	3	4	1	2	2	5	2
300	3	4	2	3	3	4	5	1	2	2	1	5	1	5	2	3	3	2	5	2	5	3
301	4	4	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4
302	4	2	4	4	1	5	2	2	2	2	1	4	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3
303	3	2	4	3	2	5	3	1	1	3	2	2	4	5	3	3	3	1	5	2	4	4
304	4	4	5	5	1	4	4	1	2	2	1	3	4	5	4	3	2	1	3	2	4	3
305	5	5	1	3	3	3	2	1	2	4	1	5	3	1	2	3	4	2	2	2	4	2
306	3	2	5	5	5	5	2	2	3	2	1	4	4	3	4	3	2	1	5	2	4	3
307	4	2	3	2	2	3	4	2	2	4	1	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3
308	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3	3	2	5	2	4	3
309	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3
310	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	3	3
311	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	1	2	4	3	4	3	3	1	5	2	3	3
312	4	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	1	2	2	4	3
313	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	2	1	3	2	4	3
314	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	5	2	3	3	1	3	2	3	3
315	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	5	2	3	3	1	3	2	2	3
316	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2

317	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	1	3	4	5	4	3	2	1	5	2	3	4
318	4	3	4	2	2	4	4	2	3	3	1	3	3	5	3	3	4	2	2	2	4	3
319	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	1	2	2	3	3	3	1	2	5	2	4	2
320	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	1	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	2
321	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	2	3	4	1	5	2	4	2
322	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	2	5	4	3	2	2	3	2	4	3
323	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	1	2	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3
324	4	3	2	4	2	4	2	2	3	2	1	4	2	5	4	3	2	2	2	2	3	3
325	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	1	4	4	5	3	3	3	2	3	2	4	2
326	4	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	4	2	5	3	3	1	2	2	2	3	3
327	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	1	2	2	4	3
328	4	1	2	4	4	4	4	1	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	2	5	3
329	3	1	3	4	1	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	1	5	2	4	3
330	5	5	4	4	3	3	2	2	2	4	1	4	2	3	3	3	4	1	2	2	4	3
331	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	4	1	3	2	3	3
332	5	1	4	5	4	3	5	3	2	2	1	4	4	3	2	3	4	2	5	2	3	3
333	4	1	5	5	1	5	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	2	4	4
334	5	4	5	2	4	5	5	2	2	3	1	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3
335	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3
336	4	2	3	2	5	3	4	2	2	2	1	2	4	5	2	3	4	2	5	2	4	3
337	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	1	5	2	4	3
338	3	1	1	4	2	4	3	3	3	5	1	4	3	5	5	3	2	2	5	2	4	5
339	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	1	2	1	3	3	3	1	2	5	2	5	2
340	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	4	1	1	3	3	4	2	5	2	4	2
341	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2
342	4	4	4	3	4	3	2	2	1	3	1	3	1	3	5	3	4	1	2	2	4	3
343	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2
344	3	4	2	4	2	4	2	3	2	2	1	2	3	5	3	3	4	2	2	2	3	3
345	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	3	5	3	3	3	2	5	2	4	3

346	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	1	3	1	3	3	3	1	1	3	2	4	2
347	4	4	3	3	2	4	2	2	2	3	1	2	3	5	3	3	4	1	5	2	3	3
348	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	2	4	5	4	3	1	2	5	2	3	3
349	4	2	4	4	4	4	2	2	1	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3
350	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3
351	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2
352	3	3	1	3	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	4	3
353	4	1	2	2	4	4	5	1	1	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3
354	4	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	4	1	3	5	3	2	2	5	2	4	2
355	4	2	1	2	1	4	4	3	2	2	1	4	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3
356	4	3	4	5	2	5	3	2	1	4	1	4	4	5	3	3	2	1	5	2	4	1
357	4	2	4	2	2	3	4	3	2	4	1	4	4	5	2	3	3	1	5	2	5	3
358	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3
359	3	5	5	5	4	4	5	2	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3
360	4	4	2	3	4	4	3	2	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3
361	4	3	4	2	3	4	2	2	2	2	1	4	4	5	2	3	2	2	5	2	4	3
362	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3
363	3	4	2	2	2	4	4	3	2	3	1	3	4	5	2	3	2	2	5	2	2	3
364	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	5	2	3	3	2	5	2	4	3
365	4	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	5	2	5	3
366	4	3	4	3	2	4	2	3	2	4	1	3	2	3	4	3	2	1	2	2	5	3
367	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	1	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3
368	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	1	4	3	3	2	3	2	2	5	2	4	4
369	3	2	2	2	3	4	4	3	2	4	1	4	2	3	2	3	4	2	5	2	4	3
370	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	1	5	2	3	3
371	4	4	3	4	2	4	2	2	2	4	2	4	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3
372	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3
373	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	1	2	2	3	4	3	2	2	5	2	4	3
374	4	4	3	1	4	4	4	2	3	3	1	3	3	3	4	3	4	1	5	2	2	3

375	4	3	4	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	2	2	4	3
376	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	2	2	2	2	3

Anexo 7. Baremos

Calidad	
Ítems	22
Vmin	22
Vmax	110
Rangos	Niveles
[22 - 43]	El servicio no cubre las necesidades y expectativas
[44 - 65]	El servicio sólo cubre algunas necesidades y expectativas de las personas
[66 - 87]	El servicio sólo cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando o reestructurando el bien o servicio
[88 - 110]	El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas de las personas

Fuente: Elaboración propia, basado en PCM-SGP

Satisfacción	
Items	22
Vmin	22
Vmax	110
Rangos	Niveles
[22 - 50]	Insatisfecho
[51 - 80]	Poco satisfecho
[81 - 110]	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8. Valores de coeficientes de correlación

Valor		Significado
desde	hasta	
-0.9	-1	Correlación negativa muy alta
-0.71	-0.9	Correlación negativa alta
-0.41	-0.7	Correlación negativa moderada
-0.2	-0.4	Correlación negativa baja
-0.01	-0.2	Correlación negativa prácticamente nula
0	0.2	Correlación positiva prácticamente nula
0.2	0.4	Correlación positiva baja
0.4	0.7	Correlación positiva moderada
0.7	0.9	Correlación positiva alta
0.91	1	Correlación positiva muy alta

Fuente: Bisquerra (2009)

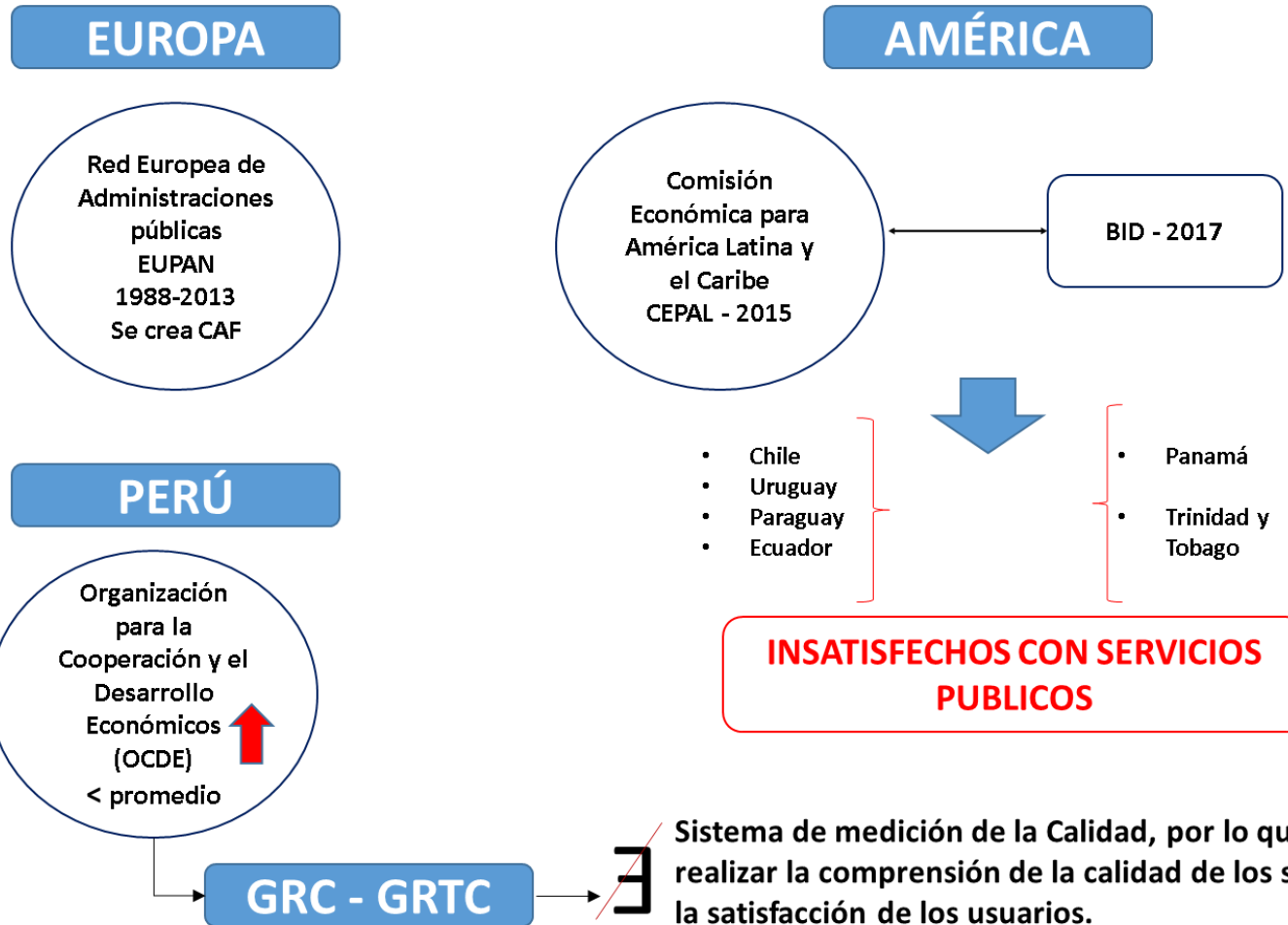


**CALIDAD DE SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
ÁREA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE
LA REGIÓN CALLAO, 2019**

Bach. Bob Charles Ríos León



Problemática





Antecedentes

**Setiajit & Utomo
2017**



A Measurement of Public Service from Motor Vehicle Taxation Office. [Una Medida del Servicio Público de la Oficina de Impuestos de Vehículos Motorizados]



moderado la calidad de servicio

**Yeckle
2019**



Calidad del Servicio recibido en el Gobierno Regional de Lambayeque



71% de insatisfacción en el servicio



Fundamentación Teórica

Calidad de Servicio



Medida en que los bienes y servicios prestados por el Estado, satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos (PCM-SGP, 2019)

1. Trato Profesional
2. Información
3. Tiempo
4. Resultado
5. Accesibilidad
6. Confianza

Satisfacción del Ciudadano



Valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio recibido de la entidad pública (PCM-SGP, 2019) - (Celestino y Biencinto, 2012)

1. Componente Empleados
2. Componente Institución



Pregunta

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019?

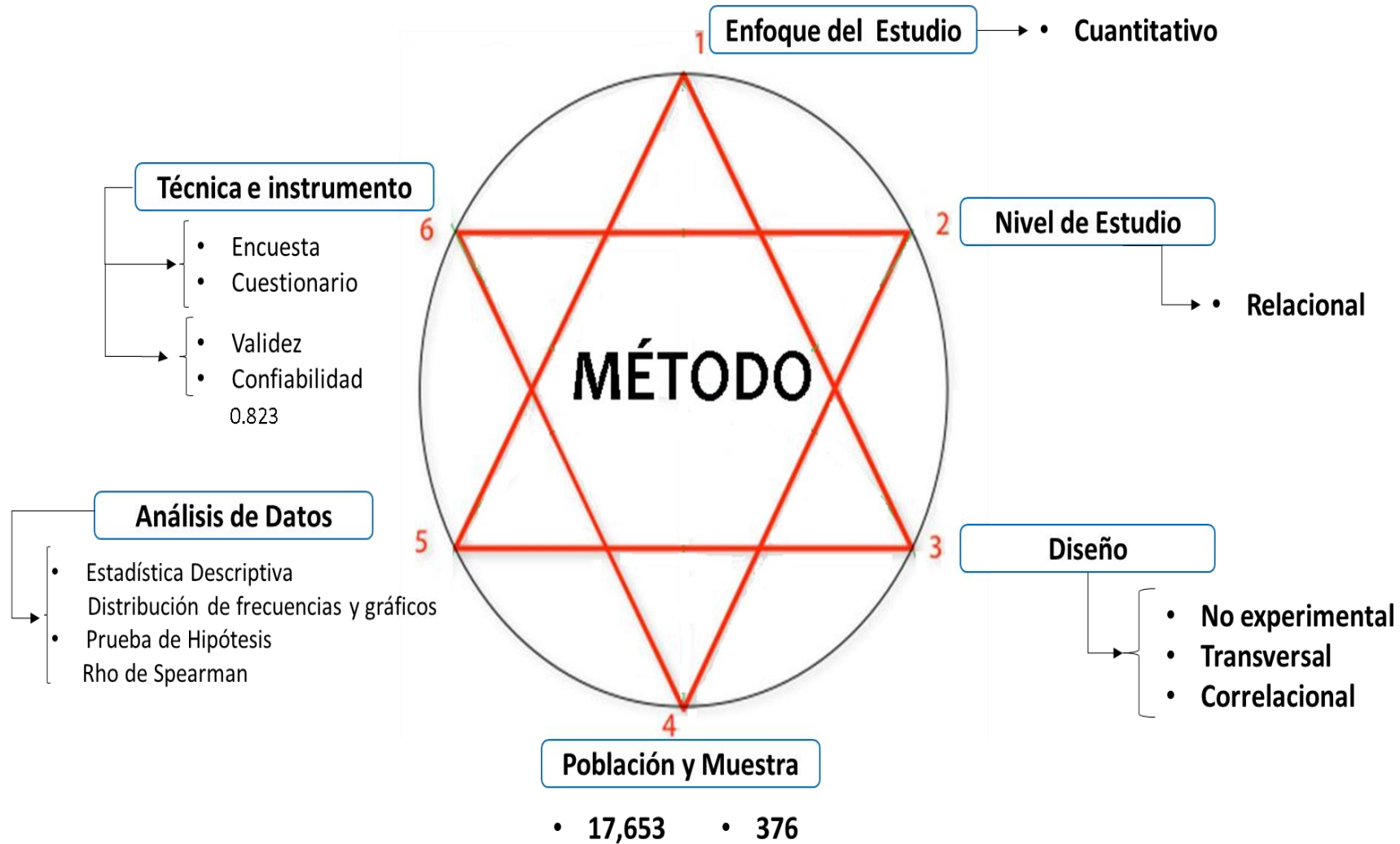
Hipótesis

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019

1. Trato profesional
2. Información
3. Tiempo
4. Resultado
5. Accesibilidad
6. Confianza

Objetivos

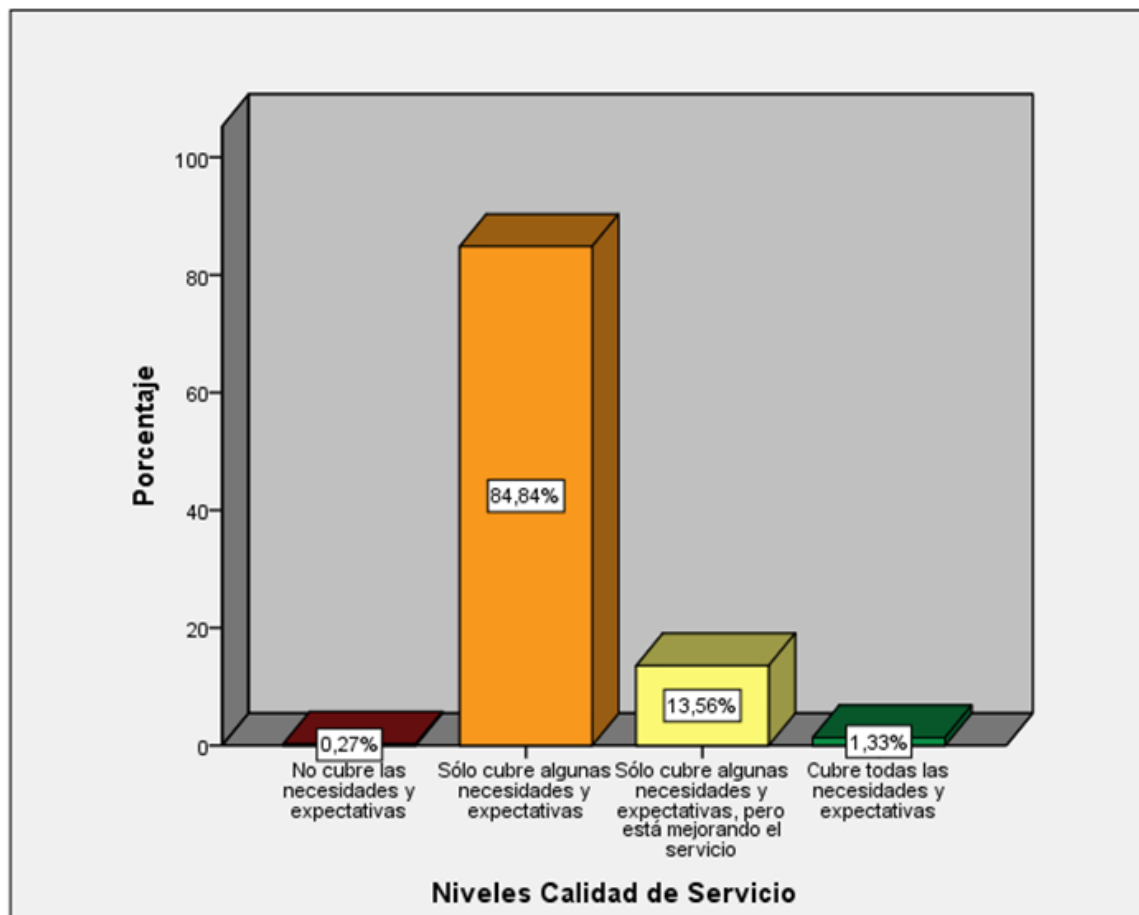
Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, en el año 2019





Resultados - Calidad de Servicio

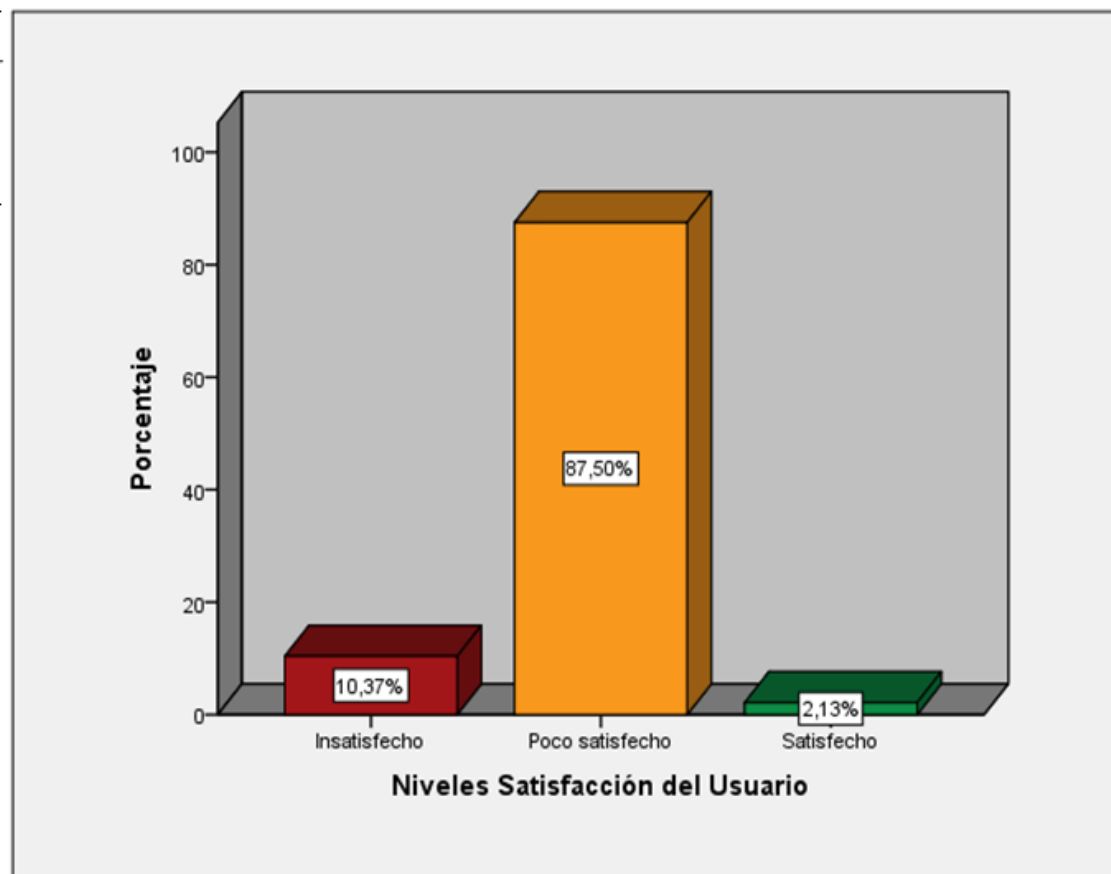
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No cubre las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	35	9.3%
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	286	76.1%
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	53	14.1%
Cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos	2	0.5%
Total	376	100%





Resultados - Satisfacción del Usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	39	10,4 %
Poco satisfecho	329	87,5 %
Satisfecho	8	2,1 %
Total	376	100.0 %





Conclusiones

			Variable Calidad	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Variable Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,293**
		Significación (bilateral)		0.000
		N	376	376
	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	,293**	1.000
		Significación (bilateral)	0.000	
		N	376	376

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

Correlación positiva baja
P < 005



Hipótesis		Coefficiente de correlación	Significancia	Resultado
General		0.293	0.000	Correlación positiva baja $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1
Constructores	Trato Profesional	0.449	0.000	Correlación positiva moderada $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1
	Información	0.241	0.000	Correlación positiva baja $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1
	Tiempo	0.382	0.000	Correlación positiva baja $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1
	Resultado	0.386	0.000	Correlación positiva baja $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1
	Accesibilidad	0.299	0.000	Correlación positiva baja $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1
	Confianza	0.133	0.000	Correlación positiva prácticamente nula $p < 0.05$ rechaza H_0 acepta H_1



Recomendaciones

- **Trato profesional** es el que mejor cubre las necesidades y expectativas de los ciudadanos → debe mantener su fortaleza en su personal de atención al público.

- reforzar constructor de **Accesibilidad**
 - ✓ Mayor diversidad de canales de atención.

 - ➔ Con ello se construye una relación con el usuario más inclusiva.



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gracias

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Wilfredo H. Carcausto Calla, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario del área de licencias de conducir de la región Callao, 2019" del estudiante Ríos León, Bob Charles, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de agosto de 2019



Wilfredo H. Carcausto Calla

DNI: 04635825



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA REGION CALLAO, 2019

AUTOR:

Bc. Bob Charles Rios León
(ORCID : 0000-0002-3086-3945)

ASESOR:

Dr. Wilfredo Humberto Carcausto Calla
(ORCID : 0000-0002-3218-871X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado



Resumen de coincidencias

24 %

- 1 Entregado a Universida... 14 % >
Trabajo del estudiante
- 2 revistaschilenas.uchile... 2 % >
Fuente de Internet
- 3 repositorio.ucv.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante
- 6 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 7 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 8 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante
- 9 Entregado a Universida... <1 % >
Trabajo del estudiante



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

RIOS LEON BOB CHARLES

D.N.I. : 19237501

Domicilio : JR. SUCRE 660 DPTO 404 B - SAN MIGUEL - LIMA

Teléfono : Fijo : 2648147 Móvil : 942809802

E-mail : bobchriosleon@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RIOS LEON BOB CHARLES

Título de la tesis:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
ÁREA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA REGION CALLAO - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

16/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BOS CHARLES RIOS LEON

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL
AREA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA REGION CALLAO -2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA:

17/08/2019

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR UNA UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN