



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO CON ENFOQUE DE GÉNERO DEL ÁREA
DE LICENCIAS DE CONDUCIR, REGIÓN CALLAO
2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Ríos León Bob Charles

ID ORCID:

0000-0002-3218-871X

Asesor:

Mg. Saúl Hernández Terán

ID ORCID:

0000-0002-4394-4250

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON ENFOQUE DE
GÉNERO DEL ÁREA DE LICENCIAS DE CONDUCIR, REGIÓN CALLAO 2019**

Asesor metodológico

Presidente del jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mi esposa Yaniré Tagle, a mis hijas Mariafé, Marcela, a Diego, a mis padres Gladys León y Carlos Ríos, por su constante apoyo e inspiración para superar todos mis retos propuestos.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la vida y la salud, a los profesionales de la USS, Carla Reyes Reyes y Saúl Hernández Terán, quienes apropiadamente me guiaron en el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE IMÁGENES	vii
ABREVIATURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS:	12
<i>ANTECEDENTES INTERNACIONALES</i>	12
<i>ANTECEDENTES NACIONALES</i>	14
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS CON LA INVESTIGACIÓN:	15
<i>CALIDAD DE SERVICIO:</i>	15
<i>SATISFACCIÓN:</i>	16
<i>DIFERENCIA DE GÉNERO:</i>	16
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	18
1.5. JUSTIFICACIÓN:	18
<i>JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA</i>	18
<i>JUSTIFICACIÓN TÉCNICA</i>	19
<i>JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA</i>	19
<i>JUSTIFICACIÓN SOCIAL</i>	19
1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS:	20
<i>HIPÓTESIS GENERAL</i>	20
1.7. OBJETIVOS:	21
<i>OBJETIVO GENERAL:</i>	21
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</i>	21
II. CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	22

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	22
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO:	23
2.3. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN	24
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	28
FICHA TÉCNICA	28
VALIDEZ	29
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	29
2.5. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	31
MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	31
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	31
III. CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
3.1. TABLAS Y FIGURAS	32
IV. CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	60
ANEXOS	63

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización - Calidad de Servicio	26
Tabla 2:Operacionalización - Satisfacción ciudadano	27
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento - Satisfacción del ciudadano	28
Tabla 4: Validación de instrumentos	29
Tabla 5: Estadísticos-Fiabilidad General	30
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad - Dimensiones Calidad	30
Tabla 7: Estadística de Fiabilidad – Empleados	30
Tabla 8: Estadística de Fiabilidad – Institución	30
Tabla 9: Distribución de frecuencia - Género	32
Tabla 10: Calidad de servicio	33
Tabla 11: Satisfacción del servicio	34
Tabla 12: Niveles de la variable calidad de servicio - Trato profesional	35
Tabla 13: Niveles de la calidad del servicio - Información	37
Tabla 14: Niveles de la calidad del servicio - dimensión Tiempo	38

Tabla 15; Niveles de la calidad del servicio - dimensión Resultado	40
Tabla 16: Niveles de la calidad del servicio - dimensión Accesibilidad	42
Tabla 17: Niveles de la calidad del servicio - dimensión Confianza	44
Tabla 18: Niveles de satisfacción del usuario - Empleados	45
Tabla 19: Niveles de satisfacción del usuario - Institución.	46
Tabla 20: Correlación calidad de servicio - satisfacción del usuario	47
Tabla 21: Correlación entre trato profesional y la satisfacción del usuario	48
Tabla 22: Correlación entre información y la satisfacción del usuario	49
Tabla 23: Correlación entre tiempo - satisfacción del usuario	50
Tabla 24: Correlación entre resultado y la satisfacción del usuario	51
Tabla 25: Correlación entre accesibilidad y la satisfacción del usuario	52
Tabla 26: Correlación entre confianza y la satisfacción del usuario	53

Índice de Imágenes

Figura 1: Frecuencia según género.	32
Figura 2: Niveles de la variable calidad de servicio.	33
Figura 3: Niveles de calidad de servicio.	34
Figura 4 : Niveles calidad de servicio - Trato profesional.	35
Figura 5: Niveles de la variable calidad de servicio – Información.	37
Figura 6: Niveles calidad de servicio – Tiempo.	38
Figura 7: Niveles calidad de servicio – Resultado.	40
Figura 8: Niveles calidad de servicio – Accesibilidad.	42
Figura 9: Niveles calidad de servicio – Confianza.	44
Figura 10: Niveles de la variable satisfacción del ciudadano – Empleados.	45
Figura 11: Niveles satisfacción del usuario – Institución.	46

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 del territorio Peruano en el marco de la Modernización de Estado, están cambiando su enfoque hacia la satisfacción de los ciudadanos, esta ventaja competitiva exige una evaluación profunda de la calidad del servicio público teniendo en cuenta la importancia de los efectos que existen entre los ciudadanos femeninos y masculinos para proporcionar comentarios adecuados sobre la percepción del servicio recibido.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la Región Callao, contemplado bajo la variable socio-demográfica de género, para cual se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario en una muestra representativa de 376 personas mayores de 18 años de ambos sexos, que realizaron su trámite para obtener de su licencia de conducir.

Como resultado en el análisis descriptivo se obtuvo que el 5.1% (femenino 3.2%, masculino 1.9%) de los ciudadanos que asistieron a la Unidad 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 16.5% (femenino 9.3%, masculino 7.2%), manifiesta que la calidad del sólo cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero advierten que se está mejorando el servicio, en cuanto que el 75.8% (femenino 25.3%, masculino 50.5%), percibió que la calidad del servicio actual cubre algunas de las necesidades y expectativas de las personas, por el contrario el 2.7% (femenino 1.6%, masculino 1.1%) señala que la calidad de servicio brindado no cubre las necesidades y expectativas de las personas, teniendo como efecto que el 83.25% (femenino 31.12%, masculino 52.13%) de los usuarios se encuentra poco satisfechos con el servicio recibido, el 7.19% (femenino 4.26%, masculino 2.93%) se encuentra satisfecho y por el contrario el 9.58% (femenino 3.46%, masculino 6.12%) se encuentra insatisfecho por el servicio que le fue brindado por la institución.

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

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

Abstract

The Public institutions in Peru, within the framework of State Modernization, are changing their approach to citizen satisfaction, this competitive advantage requires a thorough evaluation of the quality of public service taking into account the importance of the effects that exist between Female and male citizens to provide adequate comments on the perception of the service received.

The objective of the study was to determine the relationship between quality in the service of attention and user satisfaction in the driver license unit of the Callao Region, contemplated under the socio-demographic gender variable, for which the technique of the survey and the questionnaire instrument in a representative sample of 376 people over 18 years of both sexes, who made their process to obtain their driver's license.

As a result of the descriptive analysis, it was obtained that 5.1% (female 3.2%, male 1.9%) of the citizens who attended the Driver License Unit of the Callao Region, considered that the service provided in said institution is of quality and It covers all your needs and expectations, 16.5% (female 9.3%, male 7.2%), states that the quality of only covers some people's needs and expectations, but they warn that the service is improving, as 75.8% (female 25.3%, male 50.5%), perceived that the quality of the current service covers some of the needs and expectations of people, on the contrary 2.7% (female 1.6%, male 1.1%) indicates that the quality of service provided It does not cover the needs and expectations of people, with the effect that 83.25% (female 31.12%, male 52.13%) of users are not very satisfied with the service received, 7.19% (female 4.26%, male 2.93%) is satisfied and on the contrary 9.58% (female 3.46%, male 6.12%) is 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 driver's license unit of the Callao region.

Keywords: Quality of service, User satisfaction, Public service, Technical standard, gender

I.CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

En estos tiempos actuales las definiciones de calidad del servicio son conceptos que han suscitado considerable interés y debate en la literatura, porque existe dificultades, tanto para definirlo como para medirlo sin que surja algún consenso general sobre ninguno de ellos (Wisniewski, 2001).

Del mismo modo, se lleva muchos años realizando esfuerzos para realizar nuevas metodologías y técnicas, que permitan aumentar la eficacia, y la eficiencia de las instituciones públicas, algunas con mayor éxito que otras, debido a la ausencia de una perspectiva coherente y sostenible.

En el contexto internacional, en la Unión Europea, la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN, 2000), presentó la primera herramienta de gestión de la calidad, el cual la nombró como Marco Común de Evaluación CAF, que fue diseñada y desarrollada por el propio sector público para su uso.

En nuestro continente la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2015), señaló que el descontento con los servicios públicos es más apremiante entre los latinoamericanos vulnerables y pobres que no pueden costear servicios de mejor calidad.

De igual modo un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017), manifiesta que los ciudadanos se encuentran insatisfechos con la diversidad de servicios públicos que reciben.

En el Perú la Modernización de la Gestión Pública, reconoce que los ciudadanos requieren de un Estado Moderno, al servicio de los ciudadanos, para lo cual conlleva a la realización de un cambio radical de sus enfoques de gestión para brindar bienes un servicio de calidad (PCM, 2018), en vista que los servicios del sector público son una parte importante de la economía y de la sociedad.

En el contexto institucional en el área del centro de Emisión de licencias de conducir de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (GRTC) del Gobierno Regional del Callao (GORE Callao), se encuentra inmerso en esta problemática, pues el servicio de emisión de su licencia de conducir, es cada vez más solicitado y valorado por los ciudadanos. La unidad de licencias de conducir del GORE Callao, no cuenta con ningún tipo de Sistema técnico de medición de la Calidad del servicio público, por lo que no pueden ejecutar la medición de los

servicios y de la satisfacción respecto a los servicios que brindan a los ciudadanos, y en tal sentido tampoco pueden adoptar acciones que permitan mejorar la provisión de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, estas mediciones son muy necesarias porque permiten a las entidades del Estado a tomar decisiones adecuadas para su gestión y alcanzar el nivel de atención que los ciudadanos esperan y demandan, en este sentido es extremadamente interesante e importante obtener más información sobre la forma en que se prestan los servicios y cómo se pueden mejorar en el futuro.

Es imposible hablar de la mejora de la calidad de los servicios prestados por el sector público sin realizar mediciones, la medición es el punto de partida para mejorar e incrementar la calidad y para mejorar continuamente las actividades de la organización, por tanto es de vital importancia que las instituciones comprendan los posibles efectos de género en la evaluación de la calidad del servicio para el desarrollo de estrategias efectivas.

Un enfoque sensible al género puede volverse aún más problemático si no hay diferencias entre clientes masculinos y femeninos (Karatepe, 2011), por lo tanto es importante, porque sin evidencia y pautas sólidas, las instituciones pueden correr el riesgo de tomar decisiones equivocadas.

1.2. Trabajos previos:

Antecedentes internacionales

Ying, Jusoh & Zainab. (2016), en su investigación La influencia de la calidad del servicio en la satisfacción: ¿Importa realmente el género?, en la industria de viajes y turismo en Malasia, con un enfoque cuantitativo, empleó la técnica de encuesta y utilizaron como instrumento el cuestionario, en una muestra de 301 personas, las cuales 130 fueron del género masculino y 171 del género femenino, llegando a la conclusión que verificó con éxito la relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción, así mismo encontraron que las turistas enfatizaban más en los aspectos tangibles que los turistas masculinos.

Shahroudi, S., Arbabisarjou, A., & Rahdar, O. B. (2019), en su estudio sobre las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos en la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan (ZAUMS), Irán, fue un estudio transversal, descriptivo-analítico se realizó en 454 estudiantes, que fueron seleccionados al azar, de los cuales 45.4% eran hombres y 54.6% mujeres. Los datos se recolectaron utilizando la técnica del cuestionario, teniendo como resultado que el 87% de los estudiantes manifestaron que la calidad se encuentra en el promedio. Sin embargo, la evaluación de calidad de los servicios educativos basada en género, no indicó correlación estadísticamente significativa ($P > 0.05$). La diferencia observada en los puntajes promedio de la evaluación de calidad obtenida por los estudiantes nativos se consideró estadísticamente significativa ($P = 0.004$).

Mokhlis, Safiek. (2012), en su artículo científico sobre la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción: comparación de género de enfoque cuantitativo, tuvo como objetivos examinar el papel del género en la predicción de las percepciones de la calidad del servicio municipal y la relación entre percepciones de calidad y satisfacción, se tuvo una muestra de 234 encuestados. El 53% de los encuestados ($n = 124$) eran hombres, mientras que 47% de los encuestados eran mujeres ($n = 110$). El estudio concluyó que los tangibles, la confiabilidad y la capacidad de respuesta eran dimensiones críticas de la calidad del servicio para determinar la satisfacción de los clientes.

Pitchayadejanant, Nakpathom (2016), en su investigación sobre el efecto de la información demográfica como moderador hacia la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente en los pasajeros de los transportistas tailandeses de bajo costo de Tailandia, enfoque cuantitativo con una muestra de 468 pasajeros, de los cuales 200 (42.7%) fueron masculinos y 268 (57.3%) de género femenino teniendo como resultado, que el género tiene un efecto significativo en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Pérez (2017), en su artículo científico, Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior, en la universidad de Pamplona en Colombia, tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra realizada a 105

estudiantes, de los cuales fueron de género femenino fue 57% y masculino 43%, llegando a la siguiente conclusión referente al género, se observó en las mujeres una percepción positiva del servicio de educación en relación a los hombres, en la gran mayoría de las dimensiones que constituyen el modelo SERVPERF, a excepción de la Seguridad, donde el género masculino obtuvo el mayor porcentaje, infiriendo de esta manera que el ente universitario no le está proporcionando la confianza y seguridad que las mujeres necesitan dentro de sus instalaciones.

Antecedentes Nacionales

Nevado (2018), en su tesis de maestría titulada Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 203 sujetos, emplearon la técnica de la encuesta, concluyendo en lo referente al género, que no existe diferencia significativa como para alterar la percepción de la calidad de servicio.

Santa Cruz Cabanillas, D. (2018). En su tesis sobre la percepción de la calidad de atención por género y edad de usuarios del servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 462 usuarios, empleó la técnica de la encuesta y empleó el instrumento del cuestionario, llegando a la conclusión que el género del usuario no se relaciona con el nivel de percepción de la calidad de la atención en el servicio de emergencia. La mayoría de usuarios hombres (73.4%), como la mayoría de mujeres (72.5%) presentaron un nivel de percepción media.

López (2013), en su estudio sobre la percepción de calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Florencia de Mora, con un enfoque cuantitativo, emplearon la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizado en una muestra de 117 individuos, en la que concluye que la percepción de calidad del servicio según el género masculino opina que las dimensiones se encuentran en el nivel media, mientras el género femenino opina que las dimensiones están en los niveles media y alta.

Mimbela (2017), en su tesis sobre la percepción del contribuyente de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Laredo, con un enfoque cuantitativo, empleó la técnica de la

encuesta y como instrumento el cuestionario en una muestra de 192 contribuyentes, llegó a la conclusión que el nivel de Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Laredo, según género masculino y femenino opinan que las dimensiones se encuentra en un nivel regular, con un porcentaje de diferencia mínimo de 0.2% entre ambos géneros.

1.3. Teorías relacionadas con la investigación:

Calidad de servicio:

Según Armstrong y Kotler (2006), la calidad de un servicio es difícil de juzgar porque los servicios son intangibles, inseparables, perecederos y heterogéneos.

La calidad del servicio no es otra cosa sino la conformidad de los requisitos del ciudadano con el servicio prestado (Chakrabarty, Whitten y Green, 2007). En general, es ampliamente aceptado que la calidad del servicio depende mucho del grado de desempeño real del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano (Asher, 1996; Grönroos, 1990; Presbury, Fitzgerald y Chapman, 2005), en tanto que, Howat & Assaker, 2013; Tam, 2004a; Yu et al., 2014, establecen que la calidad del servicio impulsa el valor percibido por los clientes, en consecuencia, si los clientes gastan menos dinero, tiempo y energía en comparación con la calidad del servicio que reciben, el cliente percibirá un alto valor percibido del servicio.

Dimensiones de Calidad:

La normativa peruana de calidad contempla seis elementos que impactan en la satisfacción de las necesidades e igualmente en las expectativas de los ciudadanos, los cuales son: (1)Trato Profesional, que son las acciones que realiza el servidor público y la actitud que manifiesta al momento de brindar el servicio, esta dimensión comprende el profesionalismo, empatía, igualdad en el trato, conocimiento, (2)Información, está 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, es el 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.

Satisfacción:

Oliver (1980) definió la satisfacción como la diferencia percibida entre la expectativa y el rendimiento percibido. Así mismo, Woodside, Frey y Daly (1989) sugirieron que la satisfacción está relacionada con cuánto le gusta o no le gusta a un producto o servicio después de consumirlo, o una respuesta a la diferencia percibida entre la expectativa y el rendimiento percibido (Oliver, 1981; Tze Y Wilton, 1988).

La satisfacción de los ciudadanos se determina comparando el servicio percibido recibido con el servicio que esperaban o deseaban, antes de recibir el servicio (Rust, Zahorik y Keiningham, 2002; Lotz, 2009; Harris, 2010).

La satisfacción de los clientes se determina comparando el servicio percibido recibido con el servicio que esperaban o deseaban, antes de recibir el servicio (Rust, Zahorik y Keiningham, 2002; Lotz, 2009; Harris, 2010). Si la calidad del servicio recibido está por debajo del nivel esperado, el cliente estará insatisfecho. Si el servicio está en el nivel esperado, la calidad del servicio se considera simplemente "satisfactoria". Cuando el nivel percibido excede el nivel de servicio esperado, los clientes estarán muy satisfechos o "encantados" (Kurtz y Clow, 2007).

La Satisfacción ciudadana la normativa peruana la define como la valoración que hacen las personas o ciudadanos sobre la calidad percibida del bien o servicio que recepciona de la entidad pública. (PCM-SGP, 2019).

Diferencia de género:

Las variables demográficas, como la edad, el género, la educación se conocen como características del ciudadano. Hasta cierto punto, estas características son determinantes significativos de los comportamientos del consumidor. Entre estas características, el género parece ser una de las pocas características que son fáciles de reconocer y acceder, y es un

segmento lo suficientemente grande como para ser rentable para la estrategia de mercado (Juwaheer, 2011; Mokhlis, 2012). Por lo tanto, este estudio busca explotar las diferencias de género para determinar el nivel de satisfacción en respuesta a la calidad del servicio. El género se refiere a un conjunto de características que diferencian a los hombres de las mujeres. Además de ser física o biológicamente diferentes, los hombres y las mujeres pueden ser diferentes en actitudes y actividades que son capaz de influir en el comportamiento del consumidor (Hoyer y MacInnis, 2010). Cada género observa el medio ambiente; procesa y evalúa la información, haciendo juicios de diferentes maneras (Hoyer y MacInnis, 2010; Karatepe, 2011). Por ejemplo, las mujeres prestan atención tanto a la información personalmente relevante como a la información relevante para los demás (Hoyer y MacInnis, 2010) y tienden a ser más propensas a involucrarse en una investigación detallada y toma una decisión extendida basada en los atributos del producto (Hoyer y MacInnis, 2010; Karatepe, 2011). Sin embargo, los hombres solo se centran en información relacionada personalmente (Hoyer y MacInnis, 2010) y tienden a usar heurística simple e información de proceso basada en pocos detalles (Hoyer y MacInnis, 2010; Karatepe, 2011). En consecuencia, se puede argumentar que las mujeres ponen más énfasis en la calidad porque consideran y evalúan en detalle cada aspecto de los productos y/o servicios que adquirieron, mientras que los ciudadanos masculinos evalúan los aspectos generales. Por lo tanto, no es sorprendente que la expectativa del servicio para las mujeres sea mayor que la de los masculinos, junto con un informe de puntaje de percepción menor que el de los ciudadanos masculinos. (Juwaheer, 2011), que, a su vez, afecta el nivel de satisfacción. Sánchez-Hernández, Martínez-Tur, Peiró y Moliner (2010) indicaron que las mujeres y los hombres difieren en la asociación de las dimensiones funcionales y relacionales de la calidad del servicio con su satisfacción y lealtad. Por otro lado, el estudio realizado por la organización de servicio público indicó que los encuestados masculinos calificaron mejor la calidad percibida del servicio en comparación con las encuestadas (Mokhlis, 2012). Por esa razón, la asociación entre calidad de servicio y satisfacción parece variar entre clientes masculinos y femeninos.

1.4. Formulación del problema:

Problema General:

¿Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019?

Problemas Específicos:

Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de trato profesional y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019?

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

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

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

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

Problema Específico 6: ¿Cuál relación existe entre la dimensión de confianza y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019?

1.5. Justificación:

No es posible hablar de la mejora de la calidad de los servicios prestados por el sector público sin realizar mediciones, la medición es el punto de partida para mejorar e incrementar la calidad y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Justificación científica

Existen investigaciones de calidad de servicio y satisfacción del usuario, sin embargo muy pocos de ellos valoran la real importancia de la variable socio-demográfica de género que las instituciones deben comprender.

Mediante su valor teórico el examinar las diferencias de género, permitirá conocer su efecto en cuanto a su percepción hacia las dimensiones de calidad del servicio.

Justificación técnica

Un enfoque sensible al género permitirá el desarrollo de estrategias efectivas por parte de las instituciones.

Justificación metodológica

Para el logro de los objetivos se empleó técnicas de investigación como el cuestionario para medir la calidad y satisfacción del usuario, con ello se pretende determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao.

Justificación Social

El estudio beneficiará a la sociedad al proporcionar a las instituciones los diversos factores críticos a tener en cuenta al brindar un servicio a los ciudadanos.

1.6. Formulación de Hipótesis:

Hipótesis General

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

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la dimensión de trato profesional y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la dimensión de Información y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre la dimensión de tiempo y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre la dimensión de Resultado y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis específica 5:

Existe relación significativa entre la dimensión de accesibilidad y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis específica 6:

Existe relación significativa entre la dimensión de confianza y la satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

1.7. Objetivos:

Objetivo General:

Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1: Determinar si existe relación significativa entre la dimensión de trato profesional y la satisfacción del usuario, en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

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

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

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

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

Objetivo específico 6: Determinar si existe relación significativa entre la dimensión de confianza y la satisfacción del usuario la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

1.8. Limitaciones

Al ser una investigación con componentes subjetivos, tuvo como limitación especial la fidelidad y veracidad de los datos proporcionados por las personas encuestadas, debido al temor de los mismos de incurrir en problemas con su licencia de conducir.

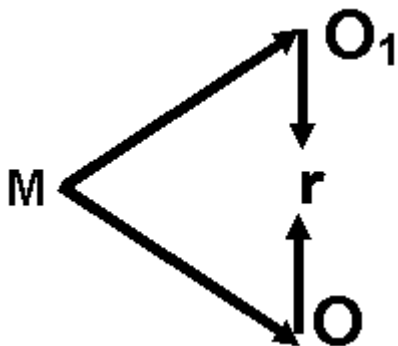
II. CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y 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, p. 49), sólo servirá para ahondar sobre las relaciones sociales producidas en nuestra sociedad, en el presente estudio la relación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario según el género.

Se empleó el tipo de diseño no experimental transversal porque realizamos los estudios en un momento determinado del tiempo, en nuestro caso fue el año 2019, así mismo fue correlacional porque nos permitió utilizar, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad para lograr conocer su nivel de predominio, con la intención de encontrar el grado de relación existente entre las variables (p.73), en el estudio fue encontrar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario según el género.

Esquema:



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

2.2. Población y muestra de estudio:

Unidad de análisis:

Ciudadanos de ambos sexos, mayores de 18 años que desean obtener su licencia de conducir en el área de licencias de conducir de la región Callao.

Población muestral:

La población de interés serán las personas de ambos sexos de Lima y Callao, mayores de 18 años, que desean obtener una licencia de conducir en el área de emisión licencias de conducir del GORE Callao, para encontrar el tamaño de la población para la investigación se basó en la normativa de calidad 001-2019-PCM-SPG, la cual señala que se puede tomar como población lo registrado en el semestre anterior, en tal sentido según la base de datos del área de emisión de licencias es de 17,653 ciudadanos, de tal manera que para establecer el tamaño de muestra, se utilizó datos discretos, se determinan mediante un conteo, se empleó un valor $p=0.5$ y un valor $q=0.5$, con un nivel de confianza de 95%, 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

$Z\alpha$ = 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 los datos 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 redondea a 376 ciudadanos para encuestar, y de esta manera obtener una información confiable.

2.3. Variable y Operacionalización

Las variables adquieren valor para la investigación cuando estas llegan a relacionarse con otras variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), igualmente definen la operacionalización de la variable como los cambios que adquiere una variable, de manera que a ella se le ubican los correlatos empíricos que permiten evaluar su conducta en la práctica (p. 120).

Definición conceptual de Calidad de servicio

Es la medida en que los bienes y servicios prestados al público por el Estado, satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos (PCM-SGP, 2019), significa la evaluación del cliente acerca del servicio recibido por una organización (Parasuramanet al., 1988), esta evaluación se encuentra basada en las percepciones manifestadas durante los encuentros de servicio (Bitner et al., 1990; Johnston, 1995. Consiguientemente, la calidad del servicio se define como un producto de las dimensiones del servicio que comprenden los comportamientos relacionados con las prácticas organizativas que, unidos, tienen la capacidad de influenciar en el rendimiento del servicio y la satisfacción del cliente. (Parasuramanet al., 1991).

Definición operacional de Calidad de servicio

La calidad de servicio se calculó mediante sus seis dimensiones, que permitió conocer calidad de servicio ofrecida al ciudadano en el área de emisión de licencias de conducir del GORE Callao, para la detección de las deficiencias de la calidad de servicio y poder tener en cuenta para mejorar la calidad de atención. En la medición de las variables se manejó el modelo SERVPERF cuyo instrumento es un cuestionario que consta de 22 preguntas para medir las percepciones; las cuales fueron adecuadas y validadas para lograr alcanzar los objetivos de la investigación y se midió a través de una escala de Likert de cinco puntos (1)Muy malo, (2)Malo, (3)Regular, (4)Bueno y (5)Muy bueno, y se manejó cuatro niveles: (a)El servicio no cubre las necesidades y las expectativas, (b)El servicio sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, (c)El servicio sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejoran o reestructurando el bien o servicio y (d) El servicio actual cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos.

Tabla 1: Operacionalización - Calidad de Servicio

Variable		Calidad de servicio		
Dimensiones	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 Utilidad			
Tiempo	Facilidad	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]
	Razonabilidad Rapidez			
Resultado	Cumplimiento	14 - 15	Bueno	
	Costo de servicio			
Accesibilidad	Infraestructura	16 - 21	Muy bueno	El servicio actual cubre todas las necesidades y las expectativas de los ciudadanos [88 – 110]
	Horario			
Confianza	Seguridad	22		

Fuente: basado en Ríos (2019).

Definición conceptual Satisfacción del usuario

La satisfacción ciudadana se conceptualizó 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 por los servicios recibidos, 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).

Definición operacional de Satisfacción del usuario

Celestino y Biencinto (2012), realizaron un estudio en el 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) Dimensión de los empleados,
- 2) Dimensión de la institución.

Se empleó los niveles insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho.

Tabla 2: Operacionalización - Satisfacción ciudadano

Variable	Satisfacción del ciudadano	
Dimensiones	Ítems	Niveles
Empleados	2, 5, 6, 7, 8,13	Insatisfecho [22 – 50]
		poco satisfecho [51 – 80]
Institución	1, 3, 4, 9-12, 14-22	Satisfecho [81 – 110]

Fuente: Autoría propia, basada en Ríos (2019).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Hurtado (2012), señala a la técnica de la encuesta como el medio que permite obtener la información de un grupo 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, el cual permite generar las conclusiones correspondientes a los datos coleccionados, por tal motivo 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 encuentra la 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 escala de 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 de ambos sexos.
Duración de la aplicación	10 a 15 minutos.
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. (Galicia 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
Fabián Falcón, Carlos Humberto	Doctor	Metodólogo	Aceptado
Pérez Baldwin, Jorge Samuel	Maestro	Administración	Aceptado
Barriga Rojas, Paola Susana	Maestro	Ing. Industrial	Aceptado
Robladillo Bravo, Liz Maribel	Maestro	Metodóloga	Aceptado

Fuente autoría propia.

Confiabilidad de los instrumentos

(Magnusson 1985, citado por Hurtado, 2012), manifiesta 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, de tal manera que Cuando menor es la diferencia entre medidas realizadas en diferentes momentos, mayor es la confiabilidad del instrumento.

En el estudio se empleó para la realización del cálculo el alfa de Cronbach, con el software estadístico IBM SPSS 24, el cual se aplicó para validar la consistencia interna del instrumento del cuestionario, con alternativas de escala de cinco puntos del tipo Likert, el cual

arrojó como resultado un factor de 0.889, por lo que se puede recomendar el empleo de la escala de Likert de 5 puntos.

Tabla 5: Estadísticos-Fiabilidad General

Alfa de Cronbach	N de elementos	Resultado
0.889	22	Bueno

Fuente: autoría propia mediante el software SPSS 24

Estadísticos de fiabilidad de las dimensiones de la variable Calidad:

Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad - Dimensiones Calidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Trato Profesional	0.709	6
Información	0.601	4
Tiempo	0.548	3
Resultado	0.330	2
Accesibilidad	0.676	6
Confianza	-	1
General	0.889	22

Fuente: autoría propia mediante el software SPSS 24

Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario:

Tabla 7: Estadística de Fiabilidad – Empleados

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.667	8

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

Tabla 8: Estadística de Fiabilidad – Institución

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.727	14

Fuente: autoría propia mediante el software SPSS 24

2.5. Procedimiento de análisis de datos

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 Excel de Microsoft Office, SPSS24, para poder realizar la medición de la satisfacción de los ciudadanos 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).

Método de análisis de datos

Luego de la aplicación del instrumento a la muestra, para el estudio de los datos obtenidos se emplearon las fórmulas que nos proporciona la estadística descriptiva cuyos resultados se plasmaron en tablas porcentuales y gráficos, los cuales fueron los adecuados para su análisis e interpretación, (Hevia, 2001), y de esta manera se dieron respuesta a las interrogantes de la investigación.

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 de los mismos. Del mismo modo, 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. CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 9: Distribución de frecuencia - Género

Género	f	%
Femenino	146	38.8
Masculino	230	61.2
Total	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

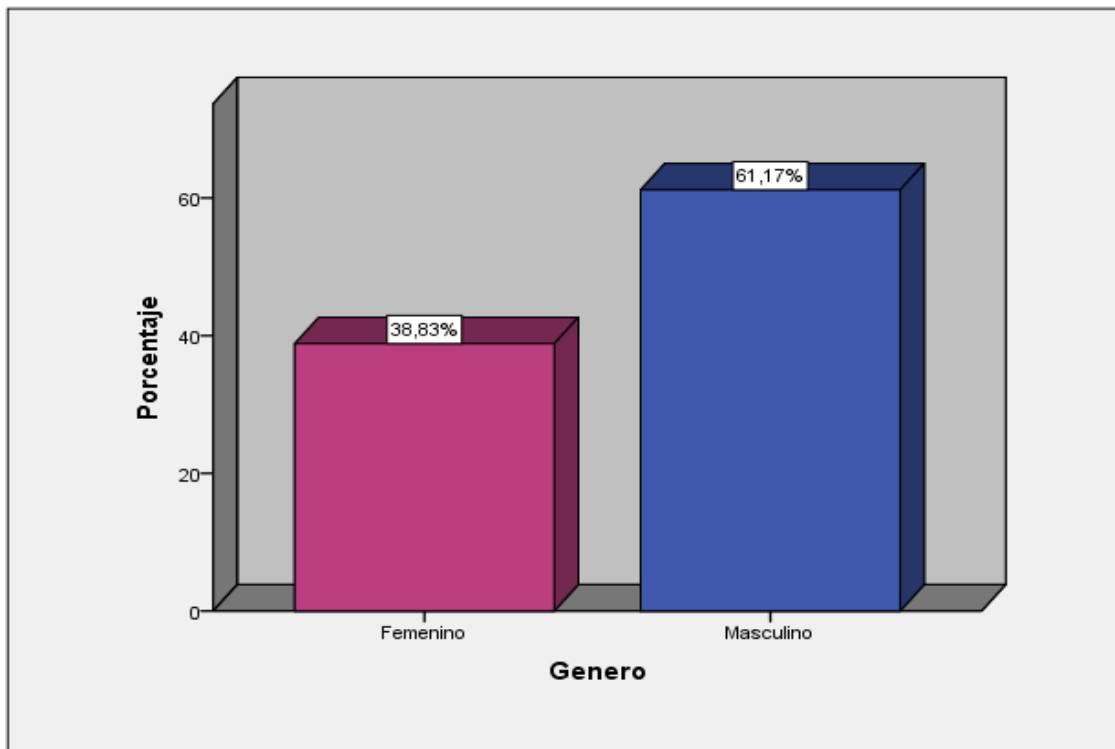


Figura 1: Frecuencia según género.

En el estudio participaron en la encuesta 376 personas, de las cuales 146 (32.71%), fueron del género femenino y 230 (67.29%) del género masculino.

Tabla 10: Calidad de servicio

Calidad	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	4	1.1	6	1.6	10	2.7
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	95	25.3	190	50.5	285	75.8
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	35	9.3	27	7.2	62	16.5
Cubre todas las necesidades y las expectativas	12	3.2	7	1.9	19	5.1
Total	123	32.71	253	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

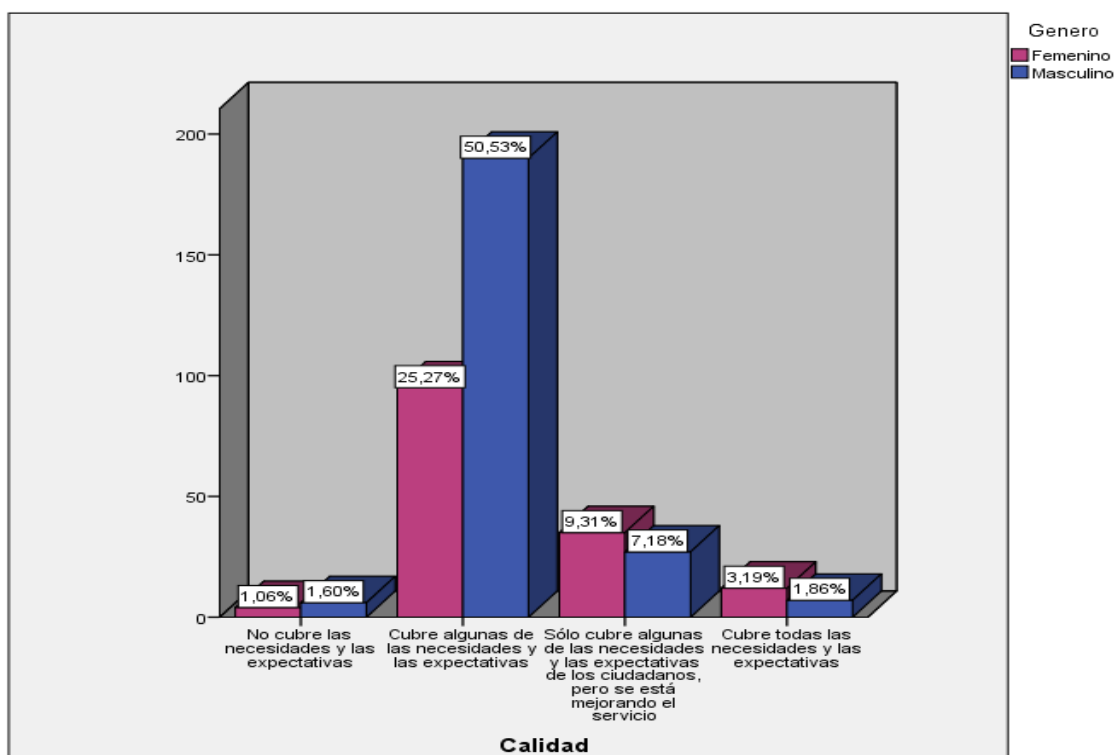


Figura 2: Niveles de la variable Calidad de servicio. Obtenido con SPSS 24

De las personas encuestadas, el 0,80% del género femenino y el 1.60% del género masculino, manifiesta que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 19,95% del género femenino y el 57.71% del género masculino indica que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 8.24% del género femenino y el 7.71 % del género masculino señala que sólo cubre algunas necesidades y expectativas, pero percibe que se está mejorando el servicio, y solo el 3,72% del género femenino y el 0.27% del género masculino manifiestan que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas.

Tabla 11: Satisfacción del servicio

Satisfacción	Género				Total	
	Femenino		Masculino		f	%
	f	%	f	%		
Insatisfecho	13	3.5	23	6.1	36	9.6
Poco satisfecho	117	31.1	196	52.1	313	83.2
Satisfecho	16	4.3	11	2.9	27	7.2
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

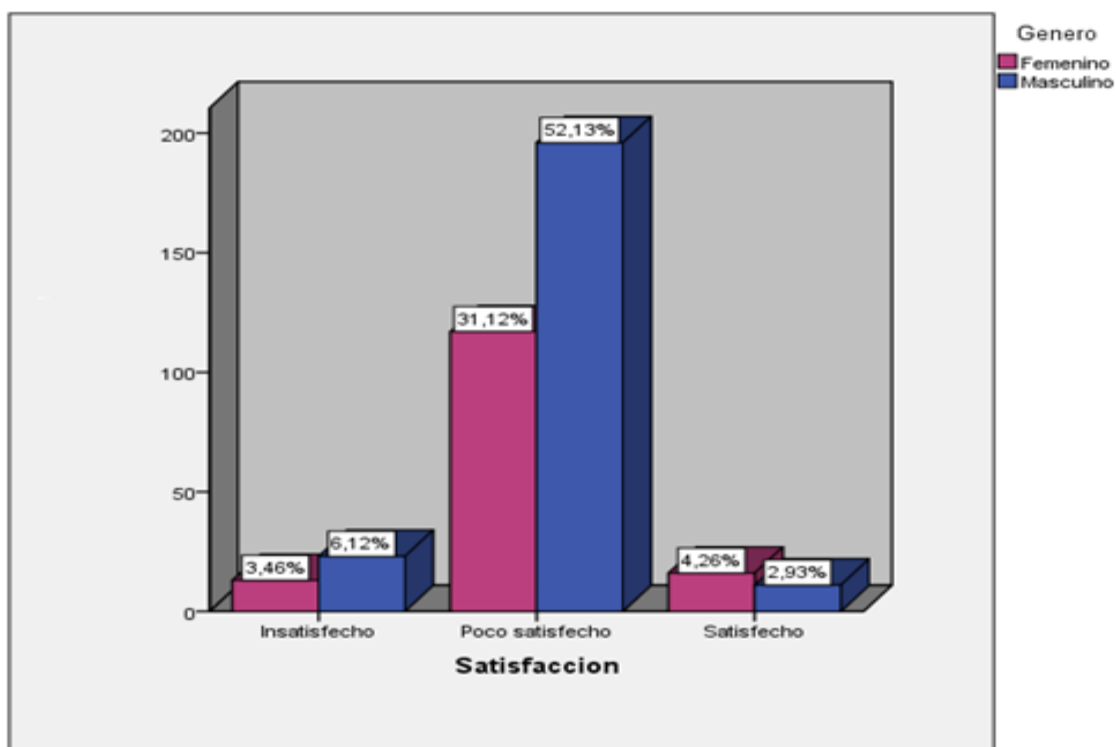


Figura 3: Niveles de Calidad de servicio. Obtenido con SPSS 24

Referente a las personas encuestadas, dicen encontrarse insatisfechos con el servicio el 9,31% del género femenino y el 2.13% del género masculino, el 57,18% del género femenino y el 24.20% del género masculino indicaron encontrarse pocos satisfechos con el servicio, en tanto que el 0.24% del género femenino y el 7.71% del género masculino señala que sólo cubre algunas 80% del género femenino y el 6.38% del género masculino manifestaron encontrarse satisfechos con el servicio.

Tabla 12: Niveles de la variable Calidad de Servicio - Trato profesional

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	6	1.6	10	2.7	16	4.3
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	46	12.2	104	27.7	150	39.9
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	69	18.4	100	26.6	169	44.9
Cubre todas las necesidades y las expectativas	25	6.6	16	4.3	41	10.9
Total	146	38.8	230	67.29	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

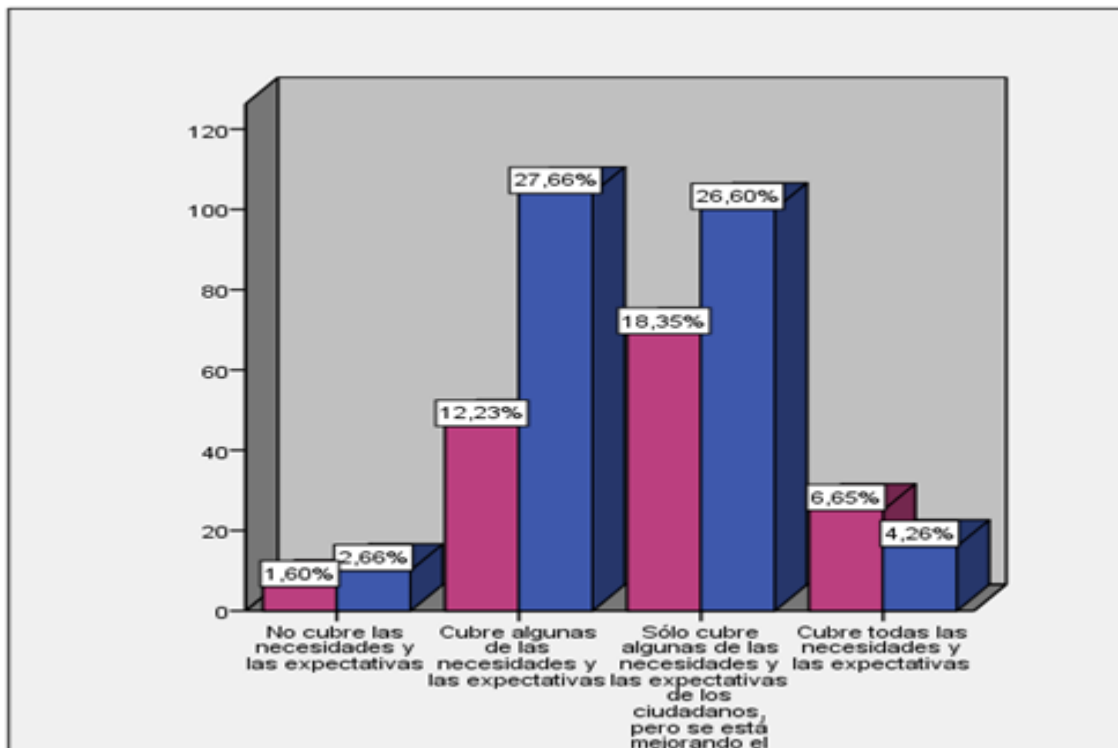


Figura 4 : Niveles Calidad de servicio - Trato profesional. Obtenido con SPSS 24

Según la percepción de los encuestados, referentes a la dimensión trato profesional, el 1,86% del género femenino y el 3.48% del género masculino consideraron que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 9,31% del género femenino y el 31.65% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 14.10% del género femenino y el 28.99% del género masculino, señalaron que

sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el 7,45% del género femenino y el 3.19% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas, respecto al trato profesional.

Tabla 13: Niveles de la calidad del servicio - Información

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	7	1.9	26	6.9	33	8.8
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	108	28.7	173	46	281	74.7
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	23	6.1	29	7.7	52	13.8
Cubre todas las necesidades y las expectativas	8	2.1	2	0.5	10	2.7
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

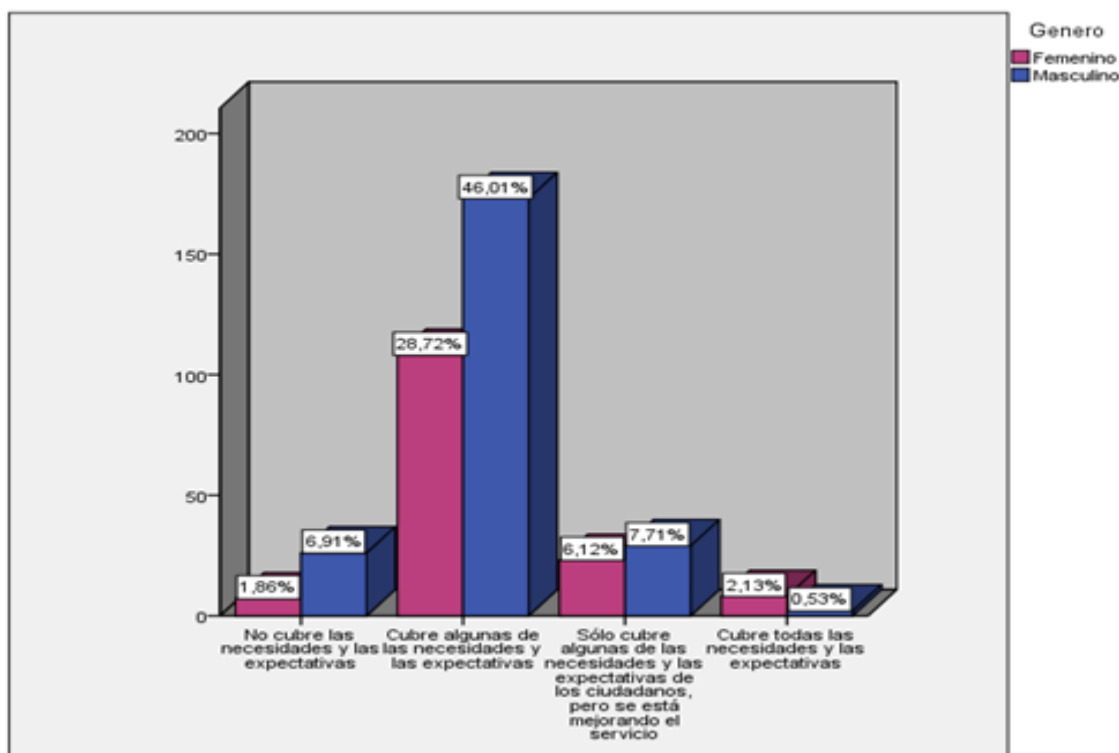


Figura 5: Niveles de la variable Calidad de servicio – Información. Obtenido con SPSS 24

Según la percepción de los encuestados referente a la información recibida, el 1,60% del género femenino y el 7,18% del género masculino consideraron que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 20,74% del género femenino y el 54,79% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 8,24% del género femenino y el 5,05% del género masculino, señalaron que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el 2,13% del género femenino y el 0,27% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas, respecto a la dimensión información.

Tabla 14: Niveles de la calidad del servicio - Tiempo

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	13	3.5	24	6.4	37	9.8
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	83	22.1	150	39.9	233	62.0
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	39	10.4	48	12.8	87	23.1
Cubre todas las necesidades y las expectativas	11	2.9	8	2.1	19	5.1
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

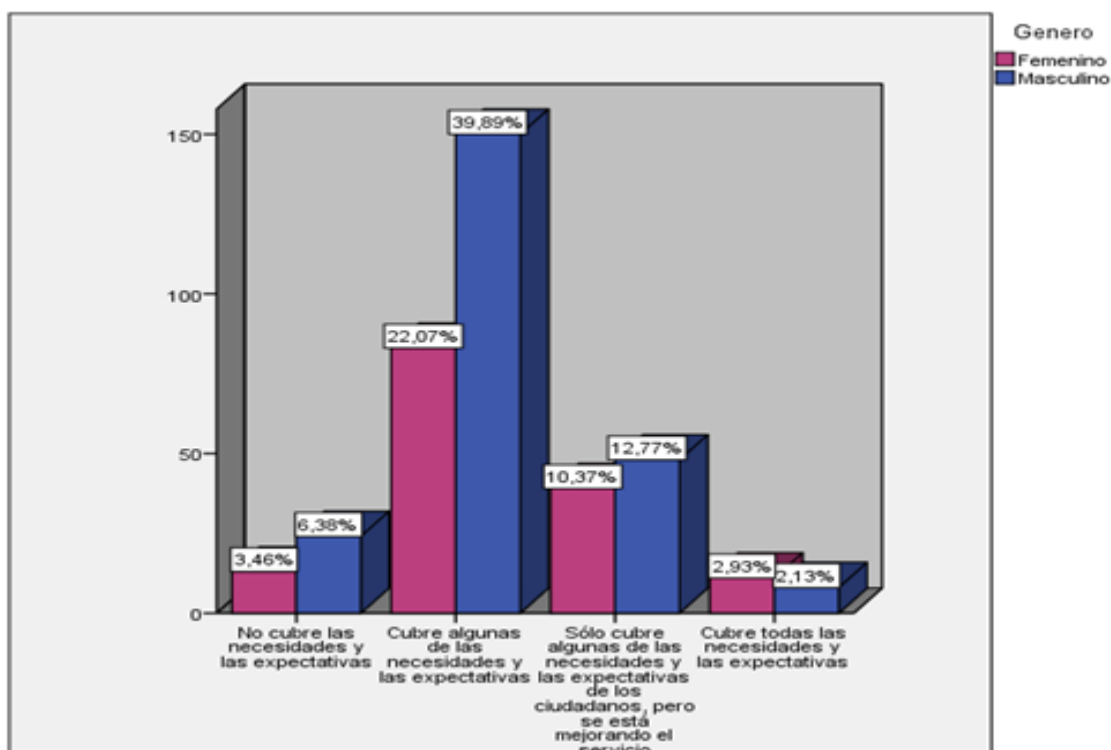


Figura 6: Niveles Calidad de servicio – Tiempo. Obtenido con SPSS 24

La percepción de los encuestados respecto a la dimensión tiempo, fue que el 2,39% del género femenino y el 6,91% del género masculino consideraron que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 17,55% del género femenino y el 46,81% del género masculino, señalaron

que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 8.78% del género femenino y el 12.77% del género masculino, señalaron que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el 3,99% del género femenino y el 0.80% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas, respecto a la dimensión tiempo.

Tabla 15: Niveles de la calidad del servicio - Resultado

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	2	0.5	7	1.9	9	2.40
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	58	15.4	108	28.7	166	44.10
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	49	13	80	21.3	129	34.30
Cubre todas las necesidades y las expectativas	37	9.8	35	9.3	72	19.10
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

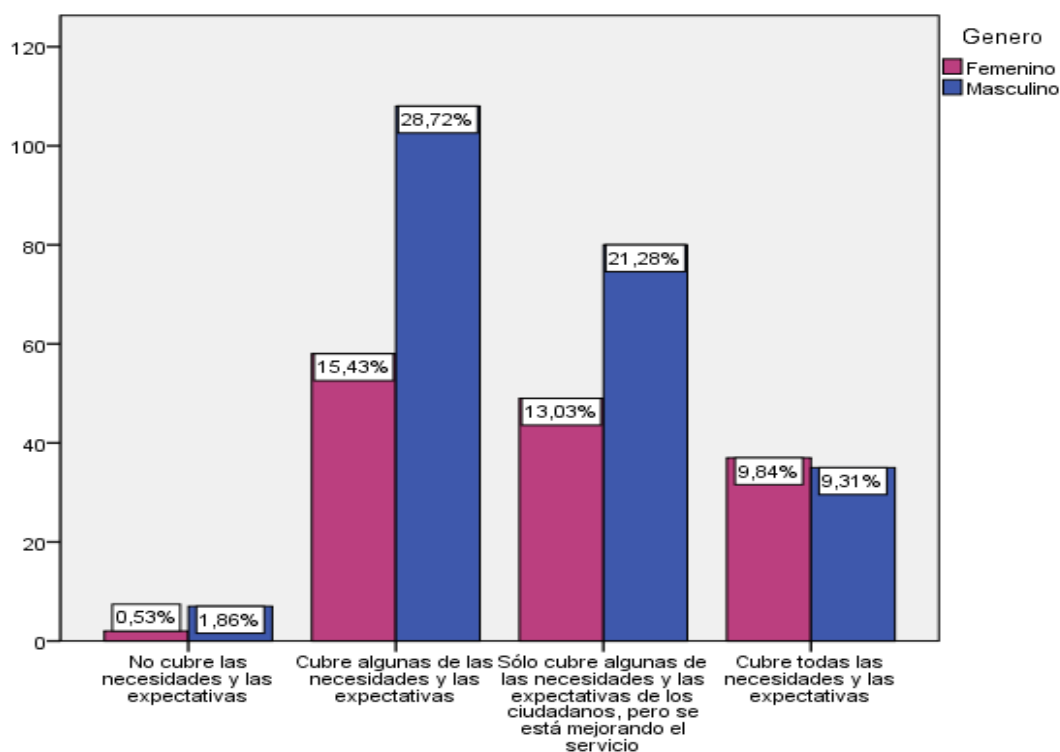


Figura 7: Niveles Calidad de servicio – Resultado. Obtenido con SPSS 24

La percepción de los encuestados, referente a la dimensión resultado fue que el 0,53% del género femenino y el 1,60% del género masculino consideraron que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 9,84% del género femenino y el 34,57% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 1,70% del género femenino y el 22,34% del género masculino, señalaron que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el

10,64% del género femenino y el 8.78% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas, respecto a la dimensión tiempo.

Tabla 16: Niveles de la calidad del servicio - Accesibilidad

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	4	1.1	7	1.9	11	2.90
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	97	25.8	177	47.1	274	72.90
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	33	8.8	40	10.6	73	19.40
Cubre todas las necesidades y las expectativas	12	3.2	6	1.60	18	4.489
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

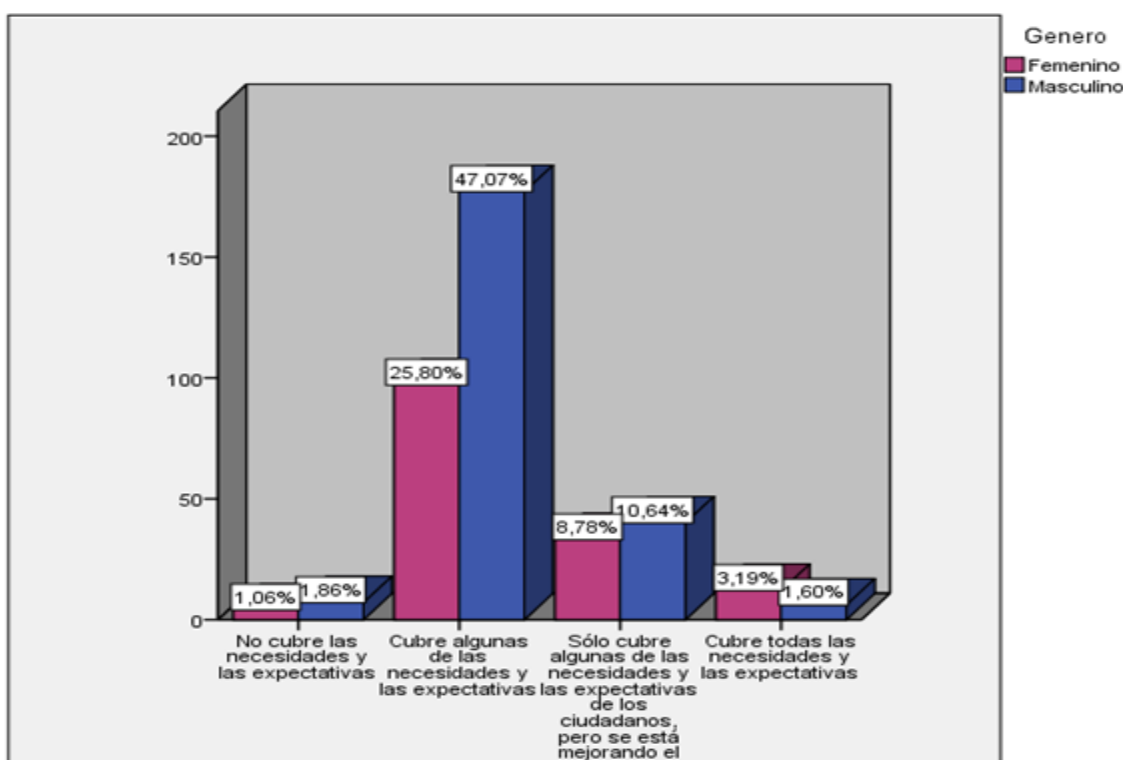


Figura 8: Niveles Calidad de servicio – Accesibilidad. Obtenido con SPSS 24

La percepción de los encuestados, en referencia a la dimensión accesibilidad, el 0,80% del género femenino y el 2.13% del género masculino consideraron que la calidad del servicio no cubre sus necesidades, el 21,01% del género femenino y el 54.79% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio sólo cubre algunas de sus necesidades y expectativas, en tanto que el 6.65% del género femenino y el 9.84% del género masculino, señalaron que sólo cubre algunas necesidades y expectativas pero que se está mejorando el servicio, en tanto el

4,26% del género femenino y el 0.53% del género masculino, señalaron que la calidad del servicio cubre todas sus necesidades y expectativas, respecto a la dimensión tiempo.

Tabla 17: Niveles de la calidad del servicio - Confianza

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	53	14.1	81	21.5	134	38.8
Cubre todas las necesidades y las expectativas	93	24.7	149	39.6	242	61.2
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

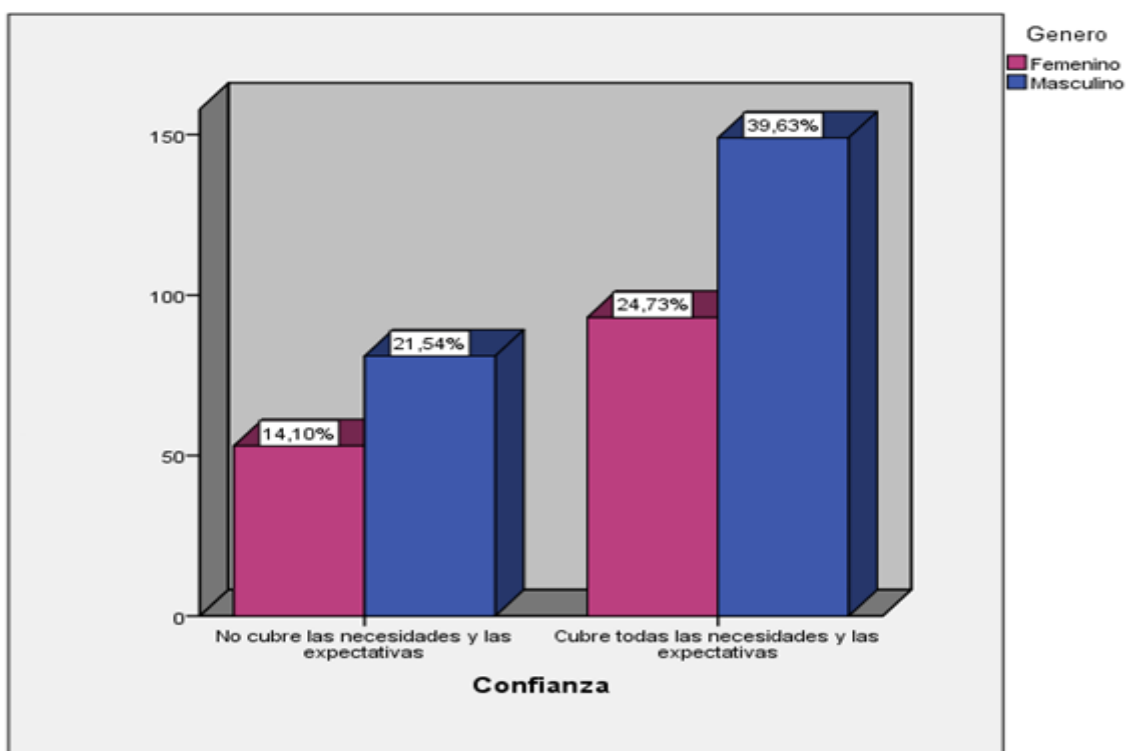


Figura 9: Niveles Calidad de servicio – Confianza. Obtenido con SPSS 24

En la dimensión Confianza, se observa que, según percepción de los ciudadanos encuestados, el 37,23%, considera que la calidad del servicio no cubre sus necesidades y expectativas, el 62,77% percibe que cubre todas sus necesidades.

Tabla 18: Niveles de Satisfacción del usuario - Empleados

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	126	33.5	195	51.9	321	85.4
Poco satisfecho	20	5.3	35	9.3	55	14.6
Satisfecho	0	0	0	0	0	0
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

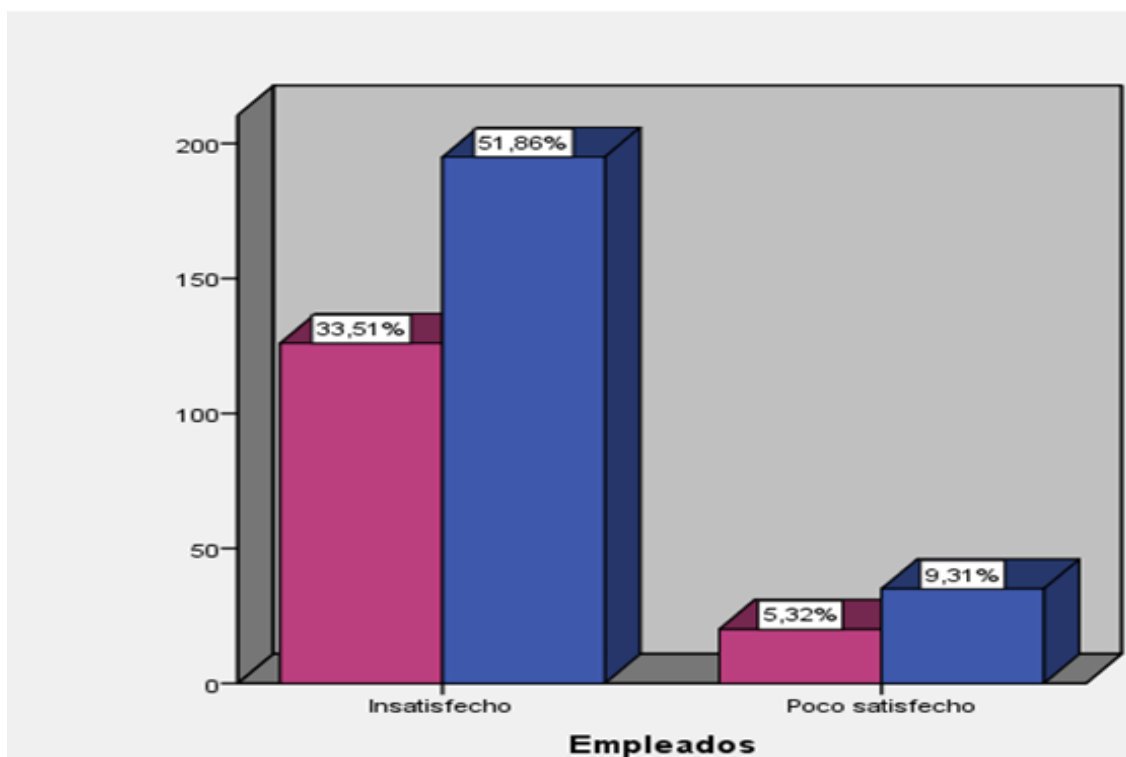


Figura 10: Niveles de la variable Satisfacción del ciudadano – Empleados. Obtenido con SPSS 24

La encuesta en cuanto a la satisfacción respecto a los empleados señalan que 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%, se encuentra satisfecho con el servicio recibido por el componente empleados.

Tabla 19: Niveles de satisfacción del usuario - Institución.

Niveles	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	17	4.5	32	8.5	49	13
Poco satisfecho	113	30.1	187	49.7	300	79.8
Satisfecho	16	4.3	11	2.9	27	7.2
Total	123	38.0	253	67.29	376	100

Fuente: autoría propia a través del software SPSS 24

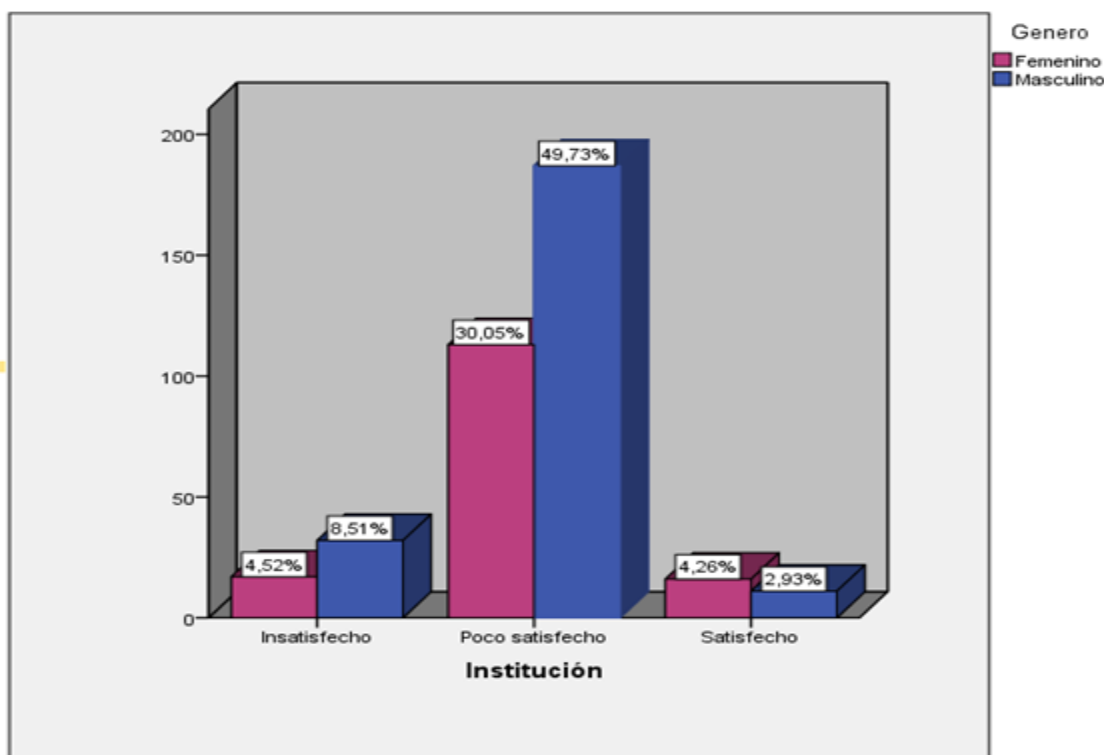


Figura 11: Niveles Satisfacción del usuario – Institución. Obtenido con SPSS 24

La percepción de los ciudadanos que participaron en la encuesta, referente a la dimensión 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%, se encuentra satisfecho con el servicio recibido por el área de emisión de licencias de conducir.

Resultado inferencial

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

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

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

Tabla 20: Correlación calidad de servicio - satisfacción del usuario

		Calidad	Satisfacción	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	
			,578**	
	Calidad	Significación (bilateral)		0.000
		N	376	376
		Coefficiente de correlación	,578**	1.000
	Satisfacción	Significación (bilateral)	0.000	
N		376	376	

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

El coeficiente Rho de Spearman resultante es 0.578, y en concordancia a la estimación de la correlación de Spearman, podemos señalar que se encuentra una correlación positiva moderada, 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, 2019. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión trato profesional y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión trato profesional y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

Tabla 21: Correlación entre trato profesional y la satisfacción del usuario

		Trato Profesional	Satisfacción	
Rho de Spearman	Trato Profesional	Coefficiente de correlación	1.000	,591**
		Significación (bilateral)		0.000
		N	376	376
		<hr/>		
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,591**	1.000
		Significación (bilateral)	0.000	
		N	376	376
		<hr/>		

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.591, 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 la dimensión trato profesional se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión información y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión información y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

Tabla 22: Correlación entre información y la satisfacción del usuario

		Información	Satisfacción
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (bilateral)	,519**
	Información	Significación (bilateral)	0.000
		N	376
			376
		Coefficiente de correlación	,519**
		Significación (bilateral)	1.000
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 0,519, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se aprecia que 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 la dimensión 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 la dimensión tiempo y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión tiempo y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

Tabla 23: Correlación entre tiempo - satisfacción del usuario

			Tiempo	Satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	,563**
	Tiempo	Significación (bilateral)		0.000
		N	376	376
		Coefficiente de correlación	,563**	1.000
	Satisfacción	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 0,563, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se observa que se encuentra 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 la dimensión tiempo se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis Específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión resultado y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión resultado y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

Tabla 24: Correlación entre resultado y la satisfacción del usuario

		Resultado	Variable Satisfacción	
Rho de Spearman	Resultado	Coficiente de correlación	,468**	
		Significación (bilateral)	0.000	
		N	376	
	Variable Satisfacción	Coficiente de correlación	,468**	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 0.468, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se observa que presenta 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 la dimensión resultado se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis Específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

Tabla 25: Correlación entre accesibilidad y la satisfacción del usuario

		Accesibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Significación (bilateral)	,559**
		N	376
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,559**
		Significación (bilateral)	1.000
		N	376

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.559, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, podemos afirmar que se encuentra 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 la dimensión accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Hipótesis Específica 6

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión confianza y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión confianza y la satisfacción al usuario en la unidad de emisión de licencias de conducir, 2019.

Tabla 26: Correlación entre confianza y la satisfacción del usuario

		Confianza	Satisfacción	
		Coeficiente de correlación	1.000	
			,227**	
Rho de Spearman	Confianza	Significación	0.000	
		(bilateral)		
	N	376	376	
			Coeficiente de correlación	,227**
				1.000
	Satisfacción	Significación	0.000	
(bilateral)				
N		376	376	

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.227, y en concordancia al baremo de estimación de la correlación de Spearman, se encuentra una correlación positiva baja, 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 la dimensión confianza se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el área de emisión de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

3.2. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados encontrados en el presente estudio se acepta la hipótesis general que señala que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción al usuario en la Unidad de licencias de conducir del GORE Callao, en el 2019.

En la encuesta realizada en la investigación, corresponde en su mayoría al género masculino con un 61.7% y el 38.83% del género femenino, teniendo como resultado que el 75.8% manifiesta que la calidad del servicio sólo cubre alguna de sus necesidades y expectativas, de los cuales el 25.3%, es del género femenino y el 50.5% del género masculino, de igual modo el 16.5% (9.3% del género masculino, 7.2% del género femenino), señalan que la calidad del servicio sólo cubre alguna de sus necesidades y expectativas, pero que el servicio está mejorando, en tal sentido manifiestan encontrarse poco satisfechos con el servicio brindado por la unidad de licencias de conducir de la GRTC del GORE Callao.

Así mismo, los hallazgos revelaron que el estudio de la variable sociodemográfica de género señalaron que el género femenino tienen una percepción de la calidad del servicio mayormente positiva referente al género masculino, guardando relación con la investigación realizada por Pérez (2017), que concluye que las mujeres tienen una percepción positiva en la mayoría de dimensiones de la calidad.

En síntesis la investigación tiene concordamos con lo señalado en la investigación realizada por (Hoyer y MacInnis, 2010; Karatepe, 2011), que sostienen que las mujeres ponen más énfasis en la calidad porque consideran y evalúan en detalle cada aspecto de los servicios que adquieren, mientras que los ciudadanos masculinos evalúan los aspectos más generales.

IV. Capítulo IV: Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

Primero. Los hallazgos de la investigación expuestos en la tabla 20 señalan un coeficiente Rho de Spearman de 0,578, el cual se interpreta que existe una correlación positiva moderada, por ende 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 unidad de licencias de conducir del GORE Callao, en el año 2019. Concluyéndose, la confirmación de la hipótesis general.

De igual modo el 75.8% (género masculino 50.5%, género femenino 25.3%), señala que la calidad del servicio cubre algunas necesidades y expectativas y el 16.5% (género masculino 9.3%, género femenino 7.2%), señaló que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 5.1% (género masculino 3.2%, género femenino 1.9%), señala que el servicio cubre todas sus necesidades y existe un 2.7% (género masculino 1.6%, género femenino 1.1%), señala que no cubre sus necesidades y expectativas.

Segundo. Los resultados de la investigación mostrados en la tabla 21 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,591, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, por tanto existe una relación significativa entre la dimensión trato profesional y la satisfacción del usuario que acude a realizar sus trámites en la unidad de licencias de conducir en el GORE Callao, en el año 2019, concluyéndose en la confirmación de la hipótesis específica 1.

El 39.9% (género femenino 12.2%, género masculino 27.7%), señalan que la calidad del servicio según la dimensión trato profesional cubre algunas necesidades y expectativas y el 44.9% (género femenino 18.4%, género masculino 26.6%), indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 10.9% (género femenino 6.6%, género masculino 4.3%), señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 4.3% (género femenino 1.6%, género masculino 2.7%), señala que no cubre sus necesidades y expectativas en la dimensión trato profesional.

Tercero. Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 32 arrojan como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0,519, el cual se interpreta que existe una correlación positiva moderada, por tanto existe una relación significativa entre la dimensión información y la satisfacción del usuario que recibe un servicio en la realización de sus trámites de obtención de licencias de conducir en el GORE Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 2.

El 74.7% (género femenino 28.7%, género masculino 46%), señala que la calidad del servicio según la dimensión información cubre algunas necesidades y expectativas y el 13.8% (género femenino 6.1%, género masculino 7.7%), indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 2.7% (género femenino 2.1%, género masculino 0.5%), señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 8.8% (género femenino 1.9%, género masculino 6.9%), señala que no cubre sus necesidades y expectativas en la dimensión información.

Cuarto. Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 23 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,563, el cual se interpreta que existe una correlación positiva moderada, por tanto existe una relación significativa entre la dimensión 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 62% (género femenino 22.1%, género masculino 39.9%), señala que la calidad del servicio según la dimensión tiempo cubre algunas necesidades y expectativas y el 23.1% (género femenino 10.4%, género masculino 12.8%), indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 5.1% (género femenino 2.9%, género masculino 2.1%), señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 9.8% (género femenino 3.5%, género masculino 6.4%), señala que no cubre sus necesidades y expectativas en la dimensión tiempo.

Quinto. Los resultados de la investigación expuestos en la tabla 24 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,468, el cual se interpreta que existe una correlación positiva moderada, por tanto existe una relación significativa entre la dimensión 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 44.1% (género femenino 15.4%, género masculino 28.7%), señala que la calidad del servicio según la dimensión resultado cubre algunas necesidades y expectativas y el 34.3% (género femenino 13%, género masculino 21.3%), indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 19.1% (género femenino 9.8%, género masculino 9.3%), señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 2.4% (género femenino 0.5%, género masculino 1.9%), señala que no cubre sus necesidades y expectativas en la dimensión resultado.

Sexto. Los resultados de la investigación exhibidos en la tabla 25 arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,559, el cual se interpreta que existe una correlación positiva moderada, por tanto existe una relación significativa entre la dimensión 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 72.9% (género femenino 25.8%, género masculino 47.1%), señala que la calidad del servicio según la dimensión accesibilidad cubre algunas necesidades y expectativas y el 19.4% (género femenino 8.8%, género masculino 10.6%), indicó que el servicio cubre sus necesidades, pero observa que el servicio está mejorando, en tanto que el 4.8% (género femenino 3.2%, género masculino 1.6%), señala que el servicio cubre todas sus necesidades y por el contrario el 2.9% (género femenino 1.1%, género masculino 1.9%), señala que no cubre sus necesidades y expectativas en la dimensión accesibilidad.

Séptimo. La investigación dio como resultados que se exhiben en la tabla 26 que arrojan un coeficiente Rho de Spearman de 0,227, el cual se interpreta que existe una correlación positiva muy baja, por tanto existe una relación significativa entre la dimensión confianza y la satisfacción del usuario que asiste a realizar sus trámites de obtención de licencias de conducir en la unidad de licencias de conducir del GORE Callao, en el año 2019. En conclusión, se confirma la hipótesis específica 6.

El 64.4% (género femenino 24.7%, género masculino 39.6%), señala que la calidad del servicio según la dimensión confianza cubre todas necesidades y expectativas y el 35.6% (género femenino 14.1%, género masculino 21.5%), indicó que el servicio no cubre sus necesidades y expectativas en la dimensión confianza.

4.2. Recomendaciones

Primero. A la luz de los hallazgos encontrados en la investigación la dimensión trato profesional y la dimensión información son las que mejor cubre las necesidades y expectativas de los ciudadanos, por lo que la unidad 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. Para la realización de lo recomendado en el punto primero, se debe reforzar junto con la dimensión de accesibilidad, implementando la diversidad de canales de atención como la atención a través de trámites en línea vía web, apps de telefonía celular, entrega a domicilio de la licencia de conducir, que constituyen herramientas modernas y eficientes, que permiten mejorar la calidad de atención al ciudadano, 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 los actores involucrados.

Tercero. Siendo el Estado el principal impulsor de construir un país más igualitario, se recomienda adecuar sus instalaciones en torno a las personas con habilidades diferentes.

Cuarto. Se recomienda para fortalecer la dimensión de información, escuchando a las personas a través del buzón de sugerencias y el libro de reclamaciones, a fin de que la información recibida contribuya con la calidad del servicio prestado.

Quinto. Finalmente a los gestores públicos y/o académicos, se recomienda ampliar esta investigación, a otras variables demográficas, y contribuir con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

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
- Brajaballav (2018). *Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal [Calidad de servicio y modelo SERVQUAL: una reevaluación]*. Amity Journal of Operations Management.
- 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.
- Escrig & de Menezes(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/>
- Galicia, Balderrama & Edel (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>
- Lewlyn (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>.
- López (2013). *Percepción de calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, mediante el modelo SERVQUAL-año 2013*.
- Mimbela (2017). *Percepción del contribuyente de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Laredo, agosto-año 2017*.

- Mokhlis, Safiek. (2012). The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research*. [La influencia de la calidad del servicio en la satisfacción: una comparación de género. Investigación de la administración pública] 1. 103-112. 10.5539/par.v1n1p103.
- Muñante (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Nevado (2018). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*.
- 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>.
- Owusu, Osei & Akoto (2017). Service Quality in Public Service: A Case of Ghana National Service Scheme [Calidad del servicio en el servicio público: un caso del esquema de servicio nacional de Ghana]. *International Journal of Management and Marketing Research*, 10(1), 1-18.
- Pareja, Blanco & Martínez (2016). *Simplifying Lives: Quality and Satisfaction in Public Services*. [Simplificando vidas: calidad y satisfacción en los servicios públicos].
- Pérez (2017). *Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior*. *Eco matemático*, 43-50.
- Pitchayadejanant & Nakpathom (2016). The effect of demographic information as moderator toward relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in Thai Low cost carriers’ passengers [El efecto de la información demográfica como moderador hacia la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente en los pasajeros de las aerolíneas de bajo costo tailandesas]. *Journal of Marketing Management*, 4(1), 172-182.
- Presidencia del Consejo 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 Consejo de Ministros.

- Presidencia del Consejo 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 Consejo de Ministros.
- Presidencia del Consejo 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.
- Sadeghi, Abili & Mortazavi (2017). The Evaluation of the Quality of Educational Services from the Students' Point of View Based on the Servqual Model [La evaluación de la calidad de los servicios educativos desde el punto de vista de los estudiantes con base en el modelo Servqual]. *Journal of Economic & Management Perspectives*, 11(3), 600-609.
- Santa Cruz (2018). *Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2018*.
- Shahroudi, & Rahdar (2019). The Perceptions of Students toward the Quality of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences, Based on the SERVQUAL Model during the Academic Year 2017-2018 [Las percepciones de los estudiantes hacia la calidad de los servicios educativos en la Universidad de Ciencias Médicas de Zahedan, basadas en el modelo SERVQUAL durante el año académico 2017-2018]. *Journal of Medical Education*, 12(33,103-114).
- To (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>
- Ying Kwok & Jusoh, & Khalifah (2016). The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter? [La influencia de la calidad del servicio en la satisfacción: ¿realmente importa el género?]. *Intangible Capital*. 12. 444. 10.3926/ic.673.
- 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/>

Anexos

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACION

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

¿Qué relación existe entre accesibilidad y satisfacción al usuario en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019?	Determinar si hay relación entre accesibilidad y satisfacción del usuario, en la unidad 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 entre confianza y satisfacción al usuario en el área de licencias de conducir de la región Callao, 2019?	Determinar si hay relación entre confianza y satisfacción del usuario, en la unidad 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, pero se está mejorando o reestructurando el servicio [66 – 87]
			Razonabilidad		
			Rapidez	11 -13	
			Cumplimiento		Bueno
			Costo de servicio	14 - 15	
			Infraestructura	16 - 21	Muy bueno
			Horario		
			Seguridad	22	El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas [88 – 110]
			Confianza		

Variable	Satisfacción del ciudadano	
Dimensiones	ítems	Niveles
Empleados	2, 5, 6, 7, 8,13	Insatisfecho
		[22 – 50]
Institución	1, 3, 4, 9-12, 14-22	poco satisfecho
		[51 – 80]
		Satisfecho
		[81 – 110]

ANEXO 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Item	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Trato Profesional							
1	El trato en la institución es por igual, sin importar género u otra característica personal							
2	La institución le brinda una atención individualizada							
3	Los empleados fueron amables y corteses mientras lo atendían							
4	Cuando se le presentó un problema el empleado le mostró interés para ayudar en su solución							
5	Los empleados de la institución comprenden sus necesidades personales							
6	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes							
	Dimensión 2: Información							
7	Los empleados informan correctamente sobre los requisitos de los servicios que ofrece la institución							
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamos							
9	La institución le hace llegar en tiempo real el estado de su trámite							
10	La información recibida por los empleados es clara y sencilla							
	Dimensión 3: Tiempo							
11	Los empleados atienden a los ciudadanos con la rapidez requerida							
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable							
13	La institución cumple con el tiempo estipulado con sus servicios							
	Dimensión 4: Resultado							
14	El derecho de trámite que cobra la institución es el adecuado							
15	Los requisitos de los servicios solicitados por la institución son fáciles de conseguir							
	Dimensión 5: Accesibilidad							
16	La institución maneja horarios de atención convenientes para los ciudadanos							
17	Los canales de atención en la institución son suficientes para los ciudadanos							
18	Las informaciones sobre los servicios brindados (folletería, instrucciones, etc) son visualmente atractivas							
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución, son fácil uso							
20	La institución tiene sus instalaciones adecuadas y accesibles para las personas con habilidades diferentes							
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para la atención al público							
	Dimensión 6: Confianza							
22	la institución genera confianza y legitimidad a los ciudadanos							

Observaciones (precisar si existe suficiencia):

Opinión de aplicabilidad

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

Apellidos y nombres del juez validador(Dr.,Mg.):

DNI

Especialidad del validador

Firma

Anexo 3

Cuestionario para evaluar la Satisfacción de las personas en la unidad 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 la unidad de licencias de conducir de la región Callao. Sus respuestas son confidenciales, con fines académicos.

Datos demográficos

Género	Femenino	Masculino	Grado de instrucción	
	[]	[]	Completa	Incompleta
			Superior universitaria	[] []
			Superior técnica	[] []
			Secundaria	[] []
			Primaria	[] []
			Sin estudios	[] []

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)

Item	Dimensión 1: Trato Profesional	1	2	3	4	5
1	El trato en la institución es por igual , sin importar género u otra característica personal					
2	La institución le brinda una atención individualizada					
3	Los empleados fueron amables y corteses mientras lo atendían					
4	Cuando se le presentó un problema el empleado le mostró interes para ayudar en su solución					
5	Los empleados de la institución comprenden sus necesidades personales					
6	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes					

Dimensión 2: Información						
7	Los empleados informan correctamente sobre los requisitos de los servicios que ofrece la institución					
8	La institución acepta su sugerencias y/o reclamos					
9	La institución le hace llegar en tiempo real el estado de su trámite					
10	La información recibida por los empleados es clara y sencilla					

Continúa...

Dimensión 3: Tiempo						
11	Los empleados atienden a los ciudadanos con la rapidez requerida					
12	El tiempo de espera para su atención es adecuado y razonable					
13	La institución cumple con el tiempo estipulado con sus servicios					
Dimensión 4: Resultado						
14	El derecho de tramite que cobra la institución es el adecuado					
15	Los requisito de los servicios solicitados por la institución son fáciles de conseguir					
Dimensión 5: Accesibilidad						
16	La institución maneja horarios de atención convenientes para los ciudadanos					
17	Los canales de atención en la institución son suficientes para los ciudadanos					
18	Las informaciones sobre los servicios brindados (folletería, instrucciones, etc) son visualmente atractivas					
19	Los formularios y documentos proporcionados por la institución, son fácil uso					
20	La institución tiene sus instalaciones adecuadas y accesibles para las personas con habilidades diferentes					
21	La institución cuenta con equipamiento moderno para la atención al público					
Dimensión 6: Confianza						
22	la institución genera confianza y legitimidad a los ciudadanos					

Muchas gracias..!!

Anexo 4: Base de datos

E	Edad	Género	Instrucción	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	31	2	5	1	1	3	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
2	41	2	5	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
3	25	1	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	4	1	3	3	5	3	3	4	2	3	2	3	3
4	30	2	2	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3
5	24	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3
6	46	2	5	3	4	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	3
7	34	2	5	3	3	4	3	1	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	5	1	5	3
8	31	2	4	3	3	4	5	1	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
9	32	2	5	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	5	2	4	2
10	28	1	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	2	3	4	1	5	2	4	2
11	30	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
12	28	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
13	23	1	5	2	3	3	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
14	27	2	5	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	2
15	29	2	5	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
16	40	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
17	28	1	4	4	4	1	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2
18	28	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	2	2	3	3
19	32	2	5	3	4	1	5	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	2
20	27	2	5	5	5	4	4	4	5	5	1	2	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3	3	2	1
21	28	1	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	2	2	2
22	31	2	4	3	4	1	5	4	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
23	28	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
24	54	2	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	3	5	3	3	4	5	2	2	2
25	28	2	5	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	4	2
26	49	2	5	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2
27	27	1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3
28	28	2	4	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
29	42	1	4	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	1	5	2	3	3	3
30	28	2	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4
31	28	2	4	5	2	4	5	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	4	1	3	2	3	3
32	27	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
33	30	2	4	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
34	28	1	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3
35	22	2	5	2	3	3	3	3	5	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
36	26	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
37	31	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	1	2	1	3	3	3	1	2	5	2	5	2
38	52	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
39	28	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	5	2	4	4	5	4	3	4	3	5	2	2	3
40	23	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2
41	28	1	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
42	61	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	1	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
43	41	2	4	2	2	3	5	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
44	43	2	4	4	4	3	1	4	4	4	2	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	5	2	2	3
45	31	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2
46	23	1	5	3	3	1	4	3	4	2	3	3	2	1	2	3	5	2	3	3	1	5	2	4	3
47	43	2	5	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	2	1	3	2	4	3
48	43	2	5	3	4	2	3	3	4	5	1	2	2	1	5	1	5	2	3	3	2	5	2	5	3
49	26	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	4	2	5	3	3	2	2	2	2	4	3
50	28	1	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3
51	19	2	5	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2
52	25	2	3	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
53	23	1	5	3	2	3	4	1	4	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	4	1	5	2	4	3
54	21	1	5	3	3	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
55	30	2	4	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
56	36	2	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
57	25	1	4	4	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	4	4	5	2	3	2	2	2	2	5	3
58	23	2	5	3	4	1	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5	3	2	2	5	2	3	2
59	32	2	5	4	3	4	2	2	4	4	2	3	4	1	3	3	3	2	3	4	2	5	2	3	2
60	32	2	5	4	3	4	4	1	5	2	2	2	2	1	4	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3
61	32	2	5	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3
62	41	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	1	5	2	3	3
63	52	2	3	3	3	2	1	1	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1
64	25	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
65	28	1	4	5	4	5	2	4	5	5	2	2	3	1	4	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3

66	28	1	3	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
67	28	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
68	72	2	4	2	1	2	5	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	4	3	
69	28	1	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3
70	36	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2	
71	61	2	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	3
72	32	2	5	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	3	5	3	3	3	2	5	2	4	3
73	32	2	5	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
74	23	1	5	4	2	2	2	1	4	4	3	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3
75	30	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	1	3	3	4	1	2	1	5	2
76	49	2	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2
77	32	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
78	37	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	5	2	2	3
79	25	2	4	1	1	3	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3
80	31	2	4	1	1	1	5	2	4	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
81	22	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
82	28	2	4	4	4	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	5	2	3	2	2	2	2	4	3
83	49	2	5	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
84	34	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	1	4	4	5	2	4	4	5	5	2	3	3
85	26	1	5	4	5	4	5	4	4	4	2	2	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	4	2	3
86	28	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
87	27	2	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3
88	29	2	5	2	2	2	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
89	48	2	5	4	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	5	2	5	3
90	30	2	4	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	4	2
91	28	1	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	5	2	3	3	1	3	2	3	3
92	49	2	5	2	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
93	59	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	4	3
94	57	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
95	59	2	3	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
96	26	1	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
97	31	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2
98	32	2	5	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
99	22	2	4	1	1	1	3	3	4	4	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	3
100	29	2	5	4	2	3	3	2	4	2	3	2	4	1	4	3	3	3	3	2	2	5	2	5	3
101	28	1	5	2	2	2	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
102	48	2	5	3	4	2	4	1	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	3	1
103	23	1	5	4	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	4	3	4	3	1	1	3	2	4	2
104	45	2	5	4	4	2	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3
105	43	2	5	5	5	4	4	3	3	2	2	2	4	1	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3
106	28	2	4	2	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	4	3
107	39	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	3	2
108	38	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
109	26	2	5	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	2	3	4	2	2	2	4	2
110	28	2	4	2	3	1	5	1	4	2	3	2	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	4	3
111	49	2	5	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	1	4	3	3	2	3	3	2	5	2	4	3
112	59	2	3	1	3	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
113	33	2	4	4	4	1	4	2	4	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	5	2
114	32	1	5	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	2	5	4	3	2	2	3	2	4	3
115	32	1	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4
116	39	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
117	58	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	4	3
118	32	2	5	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
119	40	2	6	2	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1	4	4	5	3	3	2	2	3	2	5	3
120	31	2	4	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
121	36	2	6	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	1	4	3	1	2	3	2	2	3	2	4	2
122	32	2	3	1	3	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2
123	28	1	4	3	4	2	4	2	4	2	3	2	2	1	2	3	5	3	3	4	2	2	2	3	3
124	33	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
125	26	1	5	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
126	47	2	5	5	3	4	5	4	3	5	3	2	2	1	4	4	3	2	3	4	2	5	2	3	3
127	41	2	4	1	2	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
128	26	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3
129	25	2	4	2	2	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2
130	30	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	2	2

131	32	2	5	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	4	3	3	3	3	2	1	3	2	4	3	
132	25	2	4	3	3	1	3	4	5	2	3	1	3	2	4	4	3	3	3	1	3	5	2	3	3	
133	32	2	5	3	3	3	5	1	3	4	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	
134	41	2	5	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	1	
135	25	2	4	2	1	1	2	2	4	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
136	31	2	4	2	1	3	2	2	4	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	
137	28	1	4	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3	
138	27	1	5	1	2	1	4	4	4	4	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2	
139	51	2	5	4	2	1	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	
140	58	1	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	1	5	2	2	3	
141	27	1	4	3	4	2	2	2	4	4	3	2	3	1	3	4	5	2	3	2	2	5	2	2	3	
142	28	1	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
143	31	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
144	46	2	4	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
145	28	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	3	1	2	3	5	3	3	4	1	5	2	3	3	
146	26	1	5	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	4	2	
147	28	2	4	4	2	3	4	1	5	2	2	1	3	1	3	3	5	3	3	2	2	3	2	3	2	
148	51	2	3	2	3	1	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	
149	32	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2	
150	28	1	4	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	
151	31	2	4	1	1	3	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
152	53	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	
153	47	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
154	37	2	5	4	4	4	2	3	4	2	1	1	3	1	4	2	5	4	3	3	2	5	2	3	2	
155	32	2	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2	
156	76	2	6	4	2	2	5	2	5	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	4	3	
157	28	1	4	4	4	5	5	1	4	4	1	2	2	1	3	4	5	4	3	2	1	3	2	4	3	
158	25	2	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	1	2	2	4	3	
159	49	2	5	3	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	5	4	3	1	2	3	2	5	3	
160	37	2	5	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	5	3	3	4	2	2	2	2	3	
161	42	2	4	3	2	3	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	
162	28	1	4	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3	
163	26	1	5	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	3	2	
164	43	2	4	4	3	2	4	2	4	2	2	3	2	1	4	2	5	4	3	2	2	2	2	3	3	
165	32	2	5	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	1	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	
166	29	2	6	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	4	3	
167	26	2	5	4	2	3	2	5	3	4	2	2	2	1	2	4	5	2	3	4	2	5	2	4	3	
168	23	1	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	
169	48	2	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	4	2	
170	49	2	5	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
171	25	1	5	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1	4	2	3	2	3	3	2	5	2	4	2	
172	32	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
173	26	1	5	3	4	1	5	2	4	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	2	5	2	3	2	
174	41	2	5	2	2	2	3	3	4	3	3	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
175	31	2	5	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	5	2	3	3	1	3	2	2	3	
176	54	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	4	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	
177	48	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3	
178	29	2	5	3	3	1	4	1	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
179	26	1	5	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	1	2	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3	
180	52	1	5	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	2	2	2	
181	28	1	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	3	
182	28	1	4	4	4	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	
183	49	2	5	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3	
184	49	2	5	4	3	4	2	2	5	4	4	2	2	4	1	4	4	5	4	3	2	1	5	2	3	3
185	48	2	5	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	1	3	4	5	4	3	2	1	5	2	3	4	
186	25	2	5	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3	1	4	2	5	2	3	2	2	3	2	3	3	
187	25	2	4	3	4	2	5	3	5	4	2	3	4	1	3	2	5	2	3	3	2	3	2	4	3	
188	28	1	4	3	3	3	4	1	4	3	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	1	3	2	4	3	
189	20	1	4	3	5	5	5	4	4	5	2	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	
190	43	2	5	3	3	4	3	1	4	2	1	2	3	1	3	4	5	4	3	2	1	5	2	4	3	

191	32	2	4	2	3	3	5	3	4	2	3	2	4	1	2	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	
192	48	1	5	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	
193	25	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4		
194	36	2	5	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
195	28	1	4	1	3	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	
196	51	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	4	2	5	3	3	3	2	2	2	3	3	
197	28	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	2	4	1	4	4	5	2	3	3	1	5	2	5	3	
198	49	2	5	2	2	1	5	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
199	32	2	5	4	4	4	3	3	4	4	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	
200	32	1	5	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	2	4	5	4	3	1	2	5	2	3	3	
201	31	2	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	
202	23	1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
203	32	2	5	1	1	1	2	2	5	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	
204	46	2	5	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	1	4	4	5	3	3	3	2	3	2	4	2	
205	43	1	5	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	2	5	2	3	2	
206	30	2	4	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	
207	26	1	5	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3	
208	39	2	3	3	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3	4	5	2	3	2	1	3	1	5	3	
209	59	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	
210	28	1	4	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
211	23	1	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	
212	26	1	5	3	3	5	5	5	5	2	2	3	2	1	4	4	3	4	3	2	1	5	2	4	3	
213	31	2	4	4	3	2	4	4	4	4	1	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	2	5	3	
214	58	2	2	1	3	1	5	2	4	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	4	2	
215	27	1	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	1	4	2	3	2	3	4	2	5	2	4	2	
216	59	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
217	32	2	5	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	
218	35	2	5	2	3	3	3	4	4	4	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	
219	32	2	5	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	
220	48	2	5	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
221	31	2	4	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	
222	31	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	
223	32	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
224	26	1	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2	
225	22	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	5	2	3	3	1	5	2	3	2	
226	36	2	4	5	5	4	4	5	3	4	2	3	2	3	5	5	5	2	3	2	3	2	2	2	3	
227	23	1	5	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	
228	23	1	5	1	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	
229	42	2	5	4	2	5	5	1	5	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	1	3	2	4	4	
230	31	2	4	4	2	1	2	4	3	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	5	2	3	4	
231	27	2	5	3	2	1	4	2	4	3	3	3	5	1	4	3	5	5	3	2	2	5	2	4	5	
232	31	2	5	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	
233	25	2	4	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
234	59	2	3	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
235	48	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
236	26	2	5	3	2	2	2	4	5	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	2	5	3	
237	59	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
238	23	1	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	
239	28	1	4	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	
240	42	1	4	4	4	5	4	5	5	4	3	2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
241	37	2	5	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
242	32	2	5	4	4	3	4	2	4	2	2	2	4	2	4	3	5	2	3	3	2	2	2	3	3	
243	32	2	5	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
244	32	2	5	4	2	1	4	3	5	2	1	1	2	1	2	4	3	3	3	4	2	5	2	4	3	
245	29	2	5	3	4	1	4	2	5	2	2	2	3	2	3	3	5	4	3	2	2	3	2	4	3	
246	23	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3	
247	28	1	6	2	2	2	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	5	2	3	1	1	3	2	3	3	
248	25	2	4	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	5	3	2	2	5	2	3	2	
249	32	2	5	5	5	1	3	3	3	2	1	2	4	1	5	3	1	2	3	4	2	2	2	4	2	
250	26	2	5	2	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	

251	43	2	5	1	2	1	3	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	4	1
252	22	2	3	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
253	31	2	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	1	2	4	3	4	3	3	1	5	2	3	3
254	29	2	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3
255	59	2	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	4	3
256	48	2	5	1	3	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
257	25	2	4	4	1	2	2	4	4	5	1	1	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3
258	59	2	3	3	4	2	4	2	5	3	3	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	4	2
259	33	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	
260	31	2	4	4	2	1	4	4	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3
261	28	1	4	4	3	4	3	2	4	2	3	2	4	1	3	2	3	4	3	2	3	2	2	5	3
262	28	2	5	3	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
263	36	2	4	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
264	43	2	5	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	1	3	1	4	3
265	16	1	5	3	4	3	4	1	5	3	3	1	3	1	3	1	1	4	3	3	2	3	2	3	3
266	32	2	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
267	32	2	6	4	4	3	5	5	4	4	2	3	4	3	4	3	5	4	3	4	2	5	3	2	3
268	43	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	2	2
269	25	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	2	2	2	4	1	1	3	3	4	2	5	2	4	2
270	30	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	5	3
271	48	2	6	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
272	28	1	4	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
273	29	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
274	36	2	4	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
275	47	2	4	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
276	23	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
277	26	1	5	4	2	4	4	4	4	2	2	1	3	1	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3
278	32	2	5	3	4	4	2	4	4	2	2	2	4	1	4	3	3	2	3	2	2	5	2	4	4
279	22	2	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	1	3	2	5	3
280	28	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
281	23	1	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	1	4	4	3	4	3	4	3	2	2	5	2
282	25	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4
283	28	1	4	2	3	2	4	1	4	2	3	2	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3
284	23	1	5	4	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	1	2	2	4	3
285	29	2	5	3	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	5	2	4	2
286	32	2	5	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	1	2	2	3	4	3	2	2	5	2	4	3
287	45	1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4
288	28	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3
289	32	1	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
290	32	2	5	3	4	1	4	2	4	3	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	3	5	2	4	2
291	40	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	3	2	4	3
292	25	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
293	43	2	5	2	1	1	2	2	4	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
294	36	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	1	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
295	39	2	5	3	4	1	4	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
296	26	1	5	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
297	42	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	5	2
298	23	1	5	4	4	4	3	4	3	2	2	1	3	1	3	1	3	5	3	4	2	2	2	4	3
299	32	2	5	4	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	5	2	3	2	2	2	2	3	3
300	28	1	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
301	41	2	5	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
302	28	1	4	3	2	4	4	2	4	2	2	3	3	1	4	3	3	2	3	1	1	3	2	4	2
303	42	1	4	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	1	4	2	5	3	3	2	2	5	2	4	2
304	49	1	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3
305	32	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
306	26	1	6	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	3
307	25	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
308	48	2	5	4	4	3	3	4	5	4	2	2	3	1	4	1	3	3	3	4	3	3	2	4	3
309	19	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2
310	32	2	5	2	3	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3

311	43	2	5	2	3	2	3	4	4	4	2	1	2	2	5	3	5	3	3	3	2	3	2	4	3
312	49	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
313	48	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
314	27	2	6	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1
315	26	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	2
316	48	2	5	3	2	4	3	2	5	3	1	1	3	2	2	4	5	3	3	3	2	5	2	4	4
317	41	1	6	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	4
318	25	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	3	3
319	28	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4
320	23	1	5	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	5	3
321	25	2	4	3	1	3	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	5	2
322	43	2	5	1	2	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
323	32	2	5	3	3	3	3	3	5	2	2	1	3	1	4	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3
324	31	1	5	4	3	4	2	3	4	2	2	2	2	1	4	4	5	2	3	2	2	5	2	4	3
325	28	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4
326	35	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	5	1	2	3	5	4	3	4	2	3	2	3	3
327	49	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
328	32	2	5	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	1	2	2	3	3	3	1	2	5	2	4	2
329	48	2	5	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3
330	48	2	5	3	4	1	5	3	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	3	1
331	18	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3
332	45	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	4	3
333	28	1	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2
334	47	2	4	1	1	1	2	2	5	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
335	25	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
336	32	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	3	2
337	59	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
338	25	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	3
339	32	2	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2
340	48	2	5	1	2	1	3	3	4	3	2	1	2	2	5	2	5	2	3	2	2	3	2	4	3
341	38	2	5	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3
342	57	2	3	2	2	1	5	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2
343	48	2	5	3	2	2	3	4	4	3	2	4	1	4	2	3	2	3	4	2	5	2	4	3	
344	50	1	6	2	2	3	3	2	4	3	2	1	2	2	4	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3
345	45	2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
346	25	2	4	2	3	3	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
347	26	1	5	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
348	30	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
349	36	1	6	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
350	22	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4
351	24	2	5	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	1	5	2	5	2	3	1	2	5	2	3	3
352	31	2	4	4	3	3	2	1	3	2	1	2	2	1	4	1	3	5	3	2	2	5	2	4	2
353	32	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3
354	35	2	5	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	5	2	3	3	2	5	2	4	3
355	32	1	5	2	3	1	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	3
356	48	2	5	2	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2
357	26	2	4	1	1	1	2	2	4	2	3	1	3	1	4	2	3	2	3	2	2	5	2	3	3
358	30	2	4	4	4	1	3	1	3	4	1	2	4	1	4	4	1	3	3	3	2	2	2	3	2
359	30	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2	2	4	1	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3
360	28	1	4	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2
361	49	2	5	2	2	2	4	4	3	3	2	1	3	2	5	3	3	2	3	2	2	5	2	4	2
362	57	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3
363	27	2	4	2	4	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	5	2
364	25	2	4	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3
365	29	2	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	5	4	5	2	3	2	4	5	2	2	3
366	43	1	5	2	2	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	4	1	2	2	3	1	2	2	1	3
367	30	2	4	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	1	5	2	4	3
368	34	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3
369	27	2	4	1	2	2	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2
370	36	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3
371	49	2	5	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4
372	29	2	4	5	4	4	5	4	5	5	3	2	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3
373	43	2	5	4	3	4	5	2	5	3	2	1	4	1	4	4	5	3	3	2	3	5	2	4	1
374	28	2	4	4	3	4	2	2	4	4	2	3	3	1	3	3	5	3	3	4	2	2	2	4	3
375	27	2	5	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	1	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	2
376	26	1	5	4	4	1	2	2	5	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	5	2	2	2

Anexo 5. 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 6. 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)



USS

**Calidad de servicio y satisfacción
del usuario: variable socio-
demográfica de género de la unidad
de licencias de conducir de la
región Callao, 2019**



ANTECEDENTES

Internacional
Colombia

Pérez (2017), en su artículo científico, Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio. Concluye referente al género, que existe una percepción positiva del servicio en el género femenino.

USS

Nacional

Mimbela (2017), en su tesis percepción del contribuyente de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Laredo, concluye que el nivel de Calidad de Servicio según género las dimensiones se encuentra en un nivel regular, con un porcentaje de diferencia mínimo entre ambos géneros.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Calidad

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

Dimensiones: Trato profesional, Información, Tiempo, Resultado, Accesibilidad, Confianza.

USS

Satisfacción

PCM-SGP (2019), Celestino y Biencinto (2012) valoración de los ciudadanos, sobre la calidad percibida.

Dimensiones: Empleados, Institución.

USS

Pregunta

¿Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario: variable socio-demográfica de género en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019?

Objetivo

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

Hipótesis

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

Dimensiones

Calidad

Trato profesional
Información
Tiempo
Resultado
Accesibilidad
Confianza

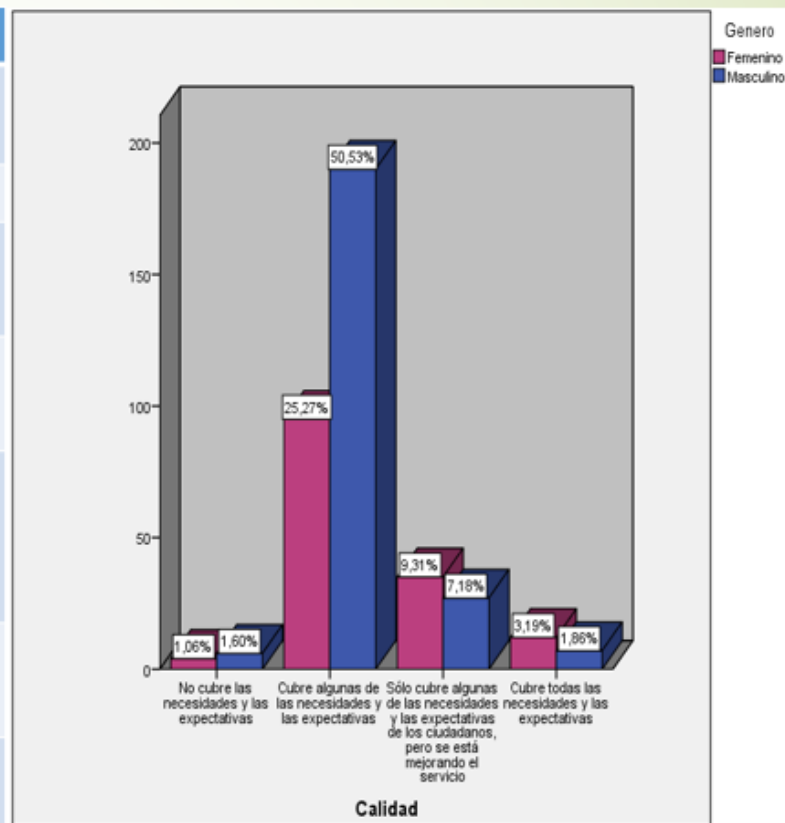
Empleados
Institución

Satisfacción



Variable Calidad

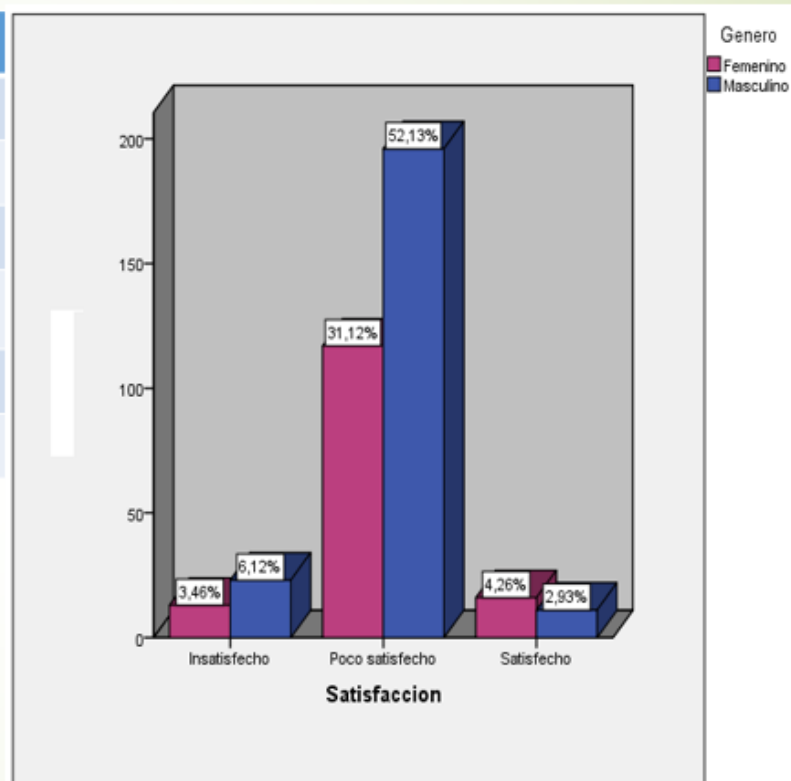
Calidad	Género				Total	
	Femenino		Masculino			
	f	%	f	%	f	%
No cubre las necesidades y las expectativas	4	1.1	6	1.6	10	2.7
Cubre algunas de las necesidades y las expectativas	95	25.3	190	50.5	285	75.8
Sólo cubre algunas de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos, pero se está mejorando el servicio	35	9.3	27	7.2	62	16.5
Cubre todas las necesidades y las expectativas	12	3.2	7	1.9	19	5.1
Total	123	32.71	253	61.2	376	100



Variable Satisfacción

	Género					
	Femenino		Masculino		Total	
Satisfacción	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	13	3.5	23	6.1	36	9.6
Poco satisfecho	117	31.1	196	52.1	313	83.2
Satisfecho	16	4.3	11	2.9	27	7.2
Total	146	38.8	230	61.2	376	100

USS



Conclusiones

Correlación Calidad - Satisfacción

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,578**
		Significación (bilateral)		0.000
		N	376	376
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,578**	1.000
		Significación (bilateral)	0.000	
		N	376	376

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


Correlación - Dimensiones

	Hipótesis	Coefficiente de correlación	Significancia	Resultado
	General	0.578	0.000	correlación positiva moderada $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1
Dimensiones	Trato Profesional	0.591	0.000	correlación positiva moderada $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1
	Información	0.519	0.000	correlación positiva moderada $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1
	Tiempo	0.563	0.000	correlación positiva moderada $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1
	Resultado	0.468	0.000	correlación positiva moderada $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1
	Accesibilidad	0.559	0.000	correlación positiva moderada $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1
	Confianza	0.227	0.000	correlación positiva baja $p < 0.05$, rechaza H_0 , acepta H_1




USS

Recomendaciones




Sostener su fortaleza en las dimensiones de trato profesional e información, realizando capacitaciones permanentes de la especialidad y relacionados a la atención del público a su personal de primera línea.



En miras de construir un país más igualitario, se recomienda adecuar sus instalaciones en torno a las personas con habilidades diferentes.



USS



Teniendo en cuenta que biológicamente los hombres y las mujeres pueden ser diferentes en actitudes y actividades que son capaz de influir en el comportamiento del consumidor, se recomienda poner más énfasis en el género femenino, porque ellas consideran y evalúan en detalle cada aspecto de los servicios que se brindan.

Gracias

USS