



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bustamante Guamuro, Deiner Almir (orcid.org/0000-0003-2475-1397)

ASESORES:

Dr. Gómez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres, quienes me dieron la vida, me criaron con amor y me apoyaron incondicionalmente para que pudiera alcanzar mis sueños. A mi esposa, por ser mi sustento durante este arduo camino, por estar ahí en los momentos más difíciles y celebrar conmigo los logros y a mi hijo, mi mayor motivación y la razón que me levanta cada día para superarme. Y por último al Dr. Tito Esteves por motivarme a seguir preparándome profesionalmente.

Deiner

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios y a todas las personas que me apoyaron desinteresadamente en el desarrollo de esta tesis, en especial a mi familia por el soporte emocional, a mi asesora por brindarme los conocimientos necesarios, así como las herramientas necesarias para el crecimiento profesional y el desarrollo de esta tesis. Agradecer a la Universidad César Vallejo, que nos forja profesionalmente cada día, con valores éticos y morales.

Deiner

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII.PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Grado de satisfacción de los usuarios ante a la respuesta de los reclamos por parte de una Municipalidad Provincial de la ciudad de Chiclayo.	18
Tabla 2 ... Reconocer el nivel de valor percibido de la calidad de atención al usuario por parte de una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.....	19
Tabla 3... Determinar el nivel de las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención brindada por una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.	20
Tabla 4. V de Aiken.....	21
Diseño de la propuesta	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estructura de la propuesta (esquema).....	36
--	----

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo diseñar una propuesta de optimización del libro de reclamaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Chiclayo. La metodología fue de tipo propositivo, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se aplicó una encuesta de 20 ítems a una muestra de 80 usuarios para recolectar información sobre las variables de estudio. Los resultados mostraron que el 84% de usuarios tiene un nivel medio de satisfacción ante la respuesta de reclamos por parte de la municipalidad. Asimismo, el 81% percibe un valor medio en la calidad de atención y el 77% tiene expectativas medias sobre dicha atención. Esto se atribuyó a deficiencias como falta de preparación e interés de los funcionarios públicos. En base a ello, se planteó una propuesta para optimizar el uso del libro de reclamaciones a fin de mejorar la satisfacción ciudadana. Dicha propuesta implicó capacitación al personal, simplificación de procedimientos y digitalización del sistema de atención de quejas. Se concluye que de implementar estas mejoras incrementaría favorablemente el nivel de satisfacción de los usuarios según estimaciones realizadas.

Palabras clave: reclamos, quejas, satisfacción de los usuarios, calidad de atención.

ABSTRACT

The objective of this research was to design a proposal to optimize the complaints book to improve the satisfaction of users in a municipality of Chiclayo. The methodology was propositional, with a non-experimental, transversal and descriptive design. A 20-item survey was applied to a sample of 80 users to collect information on the study variables. The results showed that 84% of users have a medium level of satisfaction with the response to complaints from the municipality. Likewise, 81% perceive an average value in the quality of care and 77% have average expectations about said care. This was attributed to deficiencies such as lack of preparation and interest of public officials. Based on this, a proposal was proposed to optimize the use of the complaints book in order to improve citizen satisfaction. This proposal involved training staff, simplification of procedures and digitalization of the complaint handling system. It is concluded that implementing these improvements would favorably increase the level of user satisfaction according to estimates made.

Keywords: claims, complaints, user satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción de los ciudadanos por un servicio prestado es el resultado de una buena organización al ofrecer un servicio de calidad y oportuno por parte de una institución. Sin embargo, esto no se observó en las instituciones públicas como es el caso de una municipalidad de la localidad de Chiclayo. En este sentido, el libro de reclamaciones es una herramienta legal que permite a los consumidores presentar quejas formales sobre productos o servicios, lo que puede mejorar la satisfacción si las empresas responden de manera constructiva (Smith, 2021).

Ante lo descrito, el libro de reclamaciones es una herramienta de gestión formal que accede a los usuarios y consumidores mostrar quejas o reclamos por los bienes y servicios adquiridos, cuando se sientan vulnerados sus derechos (Indecopi, 2019). Deberá estar disponible de forma obligatoria en una diversidad de establecimientos comerciales y entidades públicas y privadas. Asimismo, la respuesta rápida y eficiente a las quejas mejora la imagen de la organización (Priluck & Lala, 2019). Además, Esto es importante para garantizar sus derechos y buscar una solución a los problemas con los proveedores.

Una de las causas, fue que los trabajadores no lograron resolver el problema de los usuarios, lo cual generó la insatisfacción de los consumidores respecto a la atención por parte de los trabajadores. Murillo (2018) nos mencionó que son procedimientos el cual se encarga de organizar un cortejo con el usuario a través de la puesta a disposición de herramientas distintivas que buscan compensar las pretensiones o necesidades las personas frente a un servicio o producto. Asimismo, la presencia visible y el fácil acceso a los libros de reclamaciones en las instalaciones envía una señal positiva a los usuarios sobre la buena voluntad de la organización para resolver problemas (Davies, et al., 2017).

Otra de las causas la cual motivó al desarrollo de este tema de investigación es que los reclamos de los usuarios no son atendidos, ya que, los trabajadores se sienten seguros en sus puestos de trabajo; lo cual generó que no les den la importancia a los reclamos de los usuarios. Según el Decreto Supremo N° 011-

2011-PCM, mencionó que el Libro de Reclamaciones es un instrumento conveniente para la exhibición de alguna queja o reclamo ante un servidor por problemas surgidos tras la adquisición de productos o servicios. Por lo que, podríamos decir que este libro es la herramienta eficaz para poder resolver todo tipo de reclamo o queja de los ciudadanos o usuarios, pero a esta herramienta no se le da la importancia adecuada para poder resolver las distintas problemáticas de la ciudadanía de la localidad de Chiclayo.

Siguiendo ese orden de ideas, otra moción por el cual se desarrolló la actual exploración es que los funcionarios no les dan importancia a los reclamos de los usuarios ya que los reclamos de los usuarios no son atendidos. Es así que, como señalaron Chen et al. (2022) el triunfo de estas iniciativas depende en gran medida de que se acoplen adecuadamente con los procesos administrativos preexistentes y se capacite apropiadamente al personal. Por lo tanto, podemos decir que si los reclamos son atendidos de una manera eficaz obtendremos el respaldo y la confianza de la población.

Por otro lado, se advirtió el desconocimiento de los usuarios del cuaderno de reclamaciones, por lo que no le dan el uso adecuado a este porque también a los funcionarios no les convendría informar sobre esta herramienta para evitar llamadas de atención o una sanción por un reclamo o una queja. El Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (Indecopi, 2016) señaló que el libro de reclamaciones deberá estar incluido en un letrero de publicidad virtual o físico que los servidores deberán colocar en sus instituciones, en un sitio que sea claro y de sencillo acceso, para que el público pueda presentar su reclamo o su queja correspondiente. Para lo cual tenemos el siguiente problema de la investigación: ¿De qué manera una propuesta de optimización del libro de reclamaciones mejorará el grado de satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo?, ¿De que manera la propuesta de optimización del libro de reclamaciones mejorará el nivel de valor percibido de la calidad de atención al usuario por parte de una municipalidad de la ciudad de Chiclayo?, y por último, ¿Cómo la propuesta de optimización del libro de reclamaciones puede precisar el nivel de las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención brindada por una municipalidad

de la ciudad de Chiclayo?.

Como justificación teórica, tenemos a Kotler & Armstrong (2013) con su teoría de satisfacción a los clientes, que fue la teoría base que se presenta para dar una solución al problema de esta investigación. La siguiente teoría se basa en el uso del valor percibido, las perspectivas y el nivel de satisfacción, la cual nos permitió desarrollar diversas habilidades para poder satisfacer las necesidades de los usuarios porque la satisfacción es la contestación de saciedad del usuario. En lo metodológico, es de tipo cuantitativo, se propuso estrategias para lograr optimizar el libro de reclamaciones para aumentar la satisfacción de los ciudadanos, para ello se manejó técnicas de recopilación de datos como la encuesta consintiendo adquirir información sobre las variables de estudio. Como justificación social, las instituciones públicas tienen una elevada demanda en brindar servicios a la ciudadanía; y es por ello que, la investigación otorgó a la institución a determinar el uso adecuado del libro de reclamaciones para que con ello se pueda reducir la insatisfacción que existe en la ciudadanía por los distintos servicios en las municipalidades. Por último, en la justificación práctica, la investigación pretende optimizar la utilización del libro de reclamaciones para reducir la insatisfacción de los ciudadanos que acuden a la municipalidad.

Asimismo, se precisó como objetivo general: diseñar una propuesta de optimización del libro de reclamaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo. Asimismo, el primer objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción de los usuarios ante a la respuesta de los reclamos por parte de una municipalidad de la localidad de Chiclayo. Como segundo objetivo específico se propuso determinar el nivel de valor percibido de la calidad de atención al usuario por parte de una municipalidad de la localidad de Chiclayo. Como tercer objetivo específico determinar el nivel de las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención brindada por una municipalidad de la ciudad de Chiclayo. Por último, validar la propuesta por expertos en el tema.

Finalmente, se planteó como hipótesis: La propuesta de optimización del libro de reclamaciones mejorará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se analizaron bases teóricas, definiciones y estudios de diversos autores que constituyen de antecedentes, como los que se detallan a continuación:

En lo internacional, tuvimos en Rumania a Efros (2020) en su investigación mencionó que los servicios a los que tiene acceso la ciudad y los reclamos que se vienen generando sin contestación alguna, generan una gran insatisfacción a la ciudadanía ya que estos no tienen respuesta ni solución alguna. Este estudio tuvo como objetivo un análisis empírico sobre la percepción de la población sobre las condiciones en que se realizó la vivienda en la ciudad de Radauti. La investigación utilizó el método de indagación sociológica aplicando un cuestionario a una muestra de 350 habitantes con residencia permanente en el municipio de Radauti. Asimismo, tuvo como conclusión que el insuficiente desarrollo y distribución territorial de servicios urbanos; mal servicio de algunos espacios dentro de la ciudad con servicios básicos equipo poca modernización de la infraestructura de transporte; el nivel de seguridad que sienten los habitantes es de medio a bajo. Por lo que, es de mucha importancia para investigación porque nos brindará darles una solución a las quejas de los usuarios para generar satisfacción en ellos, teniendo esto en cuenta generará una mayor confianza por parte de los ciudadanos en una entidad pública porque la gran mayoría de usuarios llegan totalmente desorientados en busca de un servicio y a este les corresponde solucionar de una manera eficiente al funcionario público.

En la tesis doctoral de la española, Kuster (2020) en un investigación acerca de la gestión y reclamaciones B2B en el contexto Internacional, este trabajo de investigación hizo de conocimiento que la atención del servidor estatal trasgrede en la satisfacción de los usuarios, teniendo como objetivo identificar cuáles son las variables clave en el cometido de quejas y reclamaciones B2B. Aplicando un análisis factorial mediante un procedimiento de muestreo probabilístico, la cual se seleccionó a los clientes fue de manera aleatoria entre los años 2012 – 2014. Dando como resultados que explican respectivamente el 56,1% y el 43,9% de la variabilidad de los datos además de tener un grado de satisfacción alta entre los años 2012. Teniendo como conclusión que la exploración y análisis de las

conexiones entre factores relativos a la gestión de las reclamaciones y la tipología cultural de las empresas - cliente en dos periodos de tiempo nos lleva a aceptar las hipótesis planteadas, derivándose dos conclusiones principales de este estudio. Dando un gran dato importante que una parte de la población no se observó el libro siendo un mecanismo importante para la solución de las quejas de los ciudadanos lo cual ha generado que los usuarios estén totalmente insatisfechos y que hasta ese momento no se encontró solución o mejoras para las necesidades de los ciudadanos.

A nivel de Latinoamérica en Chile, el investigador Gutiérrez (2019) en su proyecto de investigación sobre las reclamaciones en los tratados de construcción y metodologías para su resolución tuvo como objetivo principal: Identificar las reclamaciones que se muestran en los diferentes ejemplos de contratos de construcción; y, recomendar procesos y mejores prácticas para resolverlos rápidamente. Su conclusión es que las reclamaciones, a diferencia de lo que suelen creer los representantes de los inversores, no son algo malo; más bien, son una parte integral de la relación entre un contratista y un principal. Además, su recurrencia es una parte necesaria para el crecimiento del proyecto, por lo que es crucial actuar de inmediato para lograr encontrar una solución. Por lo tanto, es muy útil que uno y otros partes puedan negociar y llegar a un pacto. Siendo este proyecto muy importante porque nos permite ver desde una perspectiva que los reclamos también ayudan a optimizar la calidad de atención para los ciudadanos que requieren de un servicio o producto por parte de una institución.

En esa línea de investigación, se citó en trabajo de Toapanta (2023) en su proyecto a cerca de un tipo de gestión para el procedimiento de quejas y reclamos de los servicios de cuidado al público, y tuvo como objetivo general diseñar un tipo de gestión para el procedimiento de quejas y reclamos de los servicios de cuidado al usuario de la COAC Pablo Muñoz Vega Ltda., en base a la Norma ISO 10002. La investigación se realizó de manera sustentada en un análisis racionalista la cual tuvo como herramientas como la indagación y revisión documental de datos electrónicos. Esta investigación concluyó manifestando que la nitidez en la data, la facilidad y la capacidad de contestación, teniendo en cuenta las necesidades de los interesados, serán aspectos fundamentales que

pueden ser resueltos al emplear el modelo de gestión para el procedimiento de quejas y reclamos establecido en la Norma ISO 10002. Asimismo, esta investigación fue de mucha importancia porque nos aportó que los servidores públicos deben de trabajar de manera transparente sin ocultar información alguna hacia los usuarios además de tener una alta capacidad de respuesta para las quejas y reclamos de los ciudadanos.

Asimismo, se tomó en referencia la investigación de Ulloa & Taborda (2023) a cerca de metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano, la cual tuvo como objeto general plantear una metodología de valoración de la satisfacción de ciudadanos ante los servicios brindados por los colaboradores de la Gobernación del Valle del Cauca; la presente investigación fue aplicada de enfoque cualitativo exploratorio para una metodología mixta, se utilizó como herramienta de estudio la encuesta en base a un cuestionario. Esta investigación concluyó señalando que, la valoración del desempeño de los trabajadores desde la percepción de los ciudadanos sobre el servicio recibido, pero no presenta una metodología objetiva para hacerlo, quedando este proceso en la subjetividad del individuo encargado de realizar la evaluación de los colaboradores. La presente investigación fue importante porque nos aportó como podríamos tener como manual para medir la satisfacción del ciudadano en cuestión de la atención por parte de los funcionarios públicos.

En el contexto nacional se citó a la investigación de López & Arenas (2020) la intención de este estudio fue analizar cómo es que incide la gestión de la eficacia del servicio en la gestión pública en la satisfacción de los ciudadanos del Centro de Asistencia Legal Gratuita de la Dirección General de Protección y Acceso Público a Lima 2020. Así que, se tuvo de resultado, el 63.8% de los ciudadanos respondieron que no han visto el libro de reclamaciones claramente ni perceptible ni asequible. Es por ello que, se consumó que existe una similitud entre la calidad de los servicios en la sección pública y la satisfacción con el trato profesional brindado a los ciudadanos de los organismos de apoyo jurídica gratuita. Por otro lado, el 13,4% de los usuarios no estuvo satisfecho con el procedimiento durante la atención. El 16,5% no estaba satisfecho con la profesionalidad del asesor legal en sus servicios. Por lo tanto, este trabajo de investigación fue de gran ayuda ya

que una parte de la población no consiguió ver el libro de reclamaciones siendo este un dispositivo importante para la solución de las quejas de los ciudadanos lo cual ha generado a los usuarios estén totalmente insatisfechos y que hasta ese momento no se mejoras para las necesidades de los ciudadanos.

Por su parte, Guerrero (2018) en su investigación tuvo como objetivo analizar los elementos que quebrantan en el desempeño del Decreto Supremo N° 2016 Establecimientos Públicas de la Localidad de Chachapoyas Libro de reclamaciones y quejas Registro 042-2011/PCM. Lo que ha llevado a que, de un total de seis instituciones públicas, seis sean conscientes de que el responsable de no responder a las reclamaciones manifestadas en el libro de reclamaciones se enfrentará a una sanción, o al 100% de las reclamaciones. Lo que significó que, la adjudicación del Texto de reclamaciones en las 6 organizaciones estatales de la localidad de Chachapoyas no logró el 100% de desempeño, lo que indica un muy valioso nivel de desinformación, el incumplimiento de la ejecución del Libro y su corrección dirección. La investigación aportó que debido que aún existe el descuido de la importancia de esta herramienta para solucionar los problemas además no saben el manejo correcto de este.

De igual forma, se citó el trabajo de Sánchez (2018) sobre la eficacia del servicio y satisfacción de los beneficiarios, tuvo como objetivo principal el cual fue conocer el vínculo entre el nivel de servicio brindado y la satisfacción de los ciudadanos de la Sede Regional 3 de Tarapoto. Esto llevó a encontrar que, de 137 residentes, 17 o 13% pensaban que el grado de calidad del servicio en la sede Regional 3 de la ciudad de Tarapoto fue bajo, el 72 o 53% opinó que era medio y el 48 a 35% opinó que era alto. Como resultado de la limitada capacidad de los colaboradores para asistir a un ciudadano que no estaba seguro de los trámites, la investigación también se llegó a la conclusión de que la calidad de información brindada por los colaboradores es media, que es como la percibe el 53 por ciento de la población. Según la investigación, el público desconocía la existencia del libro de reclamaciones y por lo tanto no puede exigir el mayor nivel de calidad del servicio posible.

De la misma manera, se citó a Huaita (2018) en su investigación sobre la dependencia entre gestión de quejas o reclamos y la mejora de la satisfacción del consumidor, tuvo como objetivo principal; manifestar la correlación que está entre la gestión de quejas o reclamos y el agrado del consumidor en la Dirección del trabajo y promoción del empleo 2018. Asimismo, tuvo como metodología que es de prototipo no experimental y de diseño transversal-correlacional, tuvo como muestra a 80 usuarios y se trabajó con un muestreo probabilístico, la presente investigación concluyó manifestando que; se instituyó el grado de satisfacción del comprador fue competente con una estimación baja por el 60%, aunque se visualizó que un porcentaje minoritario lo consideró entre alta y media (21% y 19%) correspondientemente, debido a que la fiabilidad de la prestación, capacidad de contestación, seguridad y la empatía casi de ningún modo se realizan de manera conveniente. Este trabajo de investigación nos aportó que había una existencia de correlación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del consumidor.

Por otra parte, la investigación de Mori & Paredes (2021) tuvo por objeto descubrir los elementos que establecen la incompetencia del uso del libro de casos judiciales para la contestación de demandas de los clientes de los servicios prestados a través de la Municipalidad de Pucallpa 2019. Esta investigación tuvo como resultado que de los 184 de los consumidores que participan en la investigación, el 24% dice registrar cuál es el libro de quejas, el 27% ocasionalmente y el 49% de ninguna manera o no reconoce. Estas consecuencias hacen pensar que existe una gran cifra de clientes que excluyen qué es un libro de reclamaciones. Lo cual concluyó que los clientes no reconocieron lo que es un reclamo y desconocían el uso del Libro de Reclamos. Esta investigación nos manifestó que la inexactitud de averiguación de los beneficiarios en general sobre el método del libro hace que los servidores públicos pueden tomar ventaja de sus cargos o maltratar a los clientes.

En el contexto local se empleó como fuente la investigación de Rojas (2022) sobre calidad de atención municipal y satisfacción de los usuarios, tuvo como objeto estudiar la relación entre eficacia de atención de los servidores municipales y la satisfacción de los habitantes del Distrito de Chiclayo. Dando como

consecuencia que el 50% de los ciudadanos dan a conocer que la clase de atención municipal tiene un nivel de ordinario, el 24% digamos que es bueno, esto quiere decir que el 74 por ciento de los ciudadanos valora positivamente la atención de primera brindada por los funcionarios municipales. Esta investigación es trascendental porque nos aportó que la calidad de atención hacia los usuarios de muy baja y que esto nos conlleva a que la ciudadanía este insatisfecha de atención por parte de los trabajadores públicos.

Asimismo, en el proyecto de Saavedra (2021) nos mencionó que, la actual exploración a cerca de suceso de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los beneficiarios, cuyo objetivo conocido es fijar el impacto de la satisfacción del proveedor con apreciación en el nivel de satisfacción de los ciudadanos, atendidos dentro de la Agencia de Registro Públicos de Chiclayo - Sunarp, Año 2019. Lo cual, dio como resultado que 7 de 10 los ciudadanos divisan que la atención otorgada es de excelente y están satisfechos. El cual concluyó que se está brindando un interés certero a los usuarios que asisten a esta organización y que está sustentado en un agrado estándar del 67 por ciento, es decir, se están cumpliendo los parámetros instalados para reconocer el interés de los usuarios, en consecuencia, se están cumpliendo las expectativas previstas. Este trabajo de investigación fue mucha importancia porque nos aportó que si existen instituciones públicas que brindan un servicio de calidad y resuelven las dudas o reclamos de los ciudadanos.

De tal manera, el libro de reclamaciones es un instrumento importante para el amparo de los derechos de los consumidores. Según la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda empresa comercial debe tener su libro de reclamaciones ya que este generar efectividad en la respuesta a los reclamos a través del libro de reclamaciones incide positivamente en la confianza y lealtad del consumidor (Quispe & Ordinola, 2021). Asimismo, lo importante de la gestión eficaz de quejas es que aumenta la satisfacción del cliente en el sector público (Hazée, Delcourt, & Van Vaerenbergh, 2017). Además, esto limita la efectividad del libro de reclamaciones para resolver los problemas de los consumidores y mejorar su satisfacción. También, los sistemas ágiles de manejo de reclamos refuerzan la orientación al cliente en organizaciones públicas (Walker, Brewer,

Boehmke, Schlosser, & Jones, 2021).

Por otro lado, todos los grupos públicos o privados estarán forzados a contar con su Texto de Reclamaciones, ya sea material (libro electrónico con páginas) y online (a través de un computador). Por tanto, el usuario de los servicios de la Nación, hoy en día, es diagnosticada y tutelada con el amparo de su derecho a la justa reparación y notable portadora de conformidad con el art. 55 de la Ley N° 27444 Ley General del Procedimiento Administrativo, que instituye que las organizaciones son facultadas a facilitar a las instituciones la información y los hechos asociados a sus solicitudes o reclamos que determinen importantes para realizar un pronunciamiento teniendo en cuenta los siguientes principios principio de imparcialidad, de rendición de cuentas, de eficacia y eficiencia, y de buen trato. Por tal razón, el liderazgo transformacional en gestión de reclamos consiste en aprovechar esos problemas como señales para mejorar sistemáticamente la eficacia y la percepción pública de la gestión local (Pérez & Quintana, 2020).

De tal manera, El Decreto Supremo N° 101-2022-PCM, estableció en su artículo 6.- Atención del reclamo, el reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones establece el deber del provisor de desempeñar con atenderlo y darle contestación en un plazo de (15) días almanaque mediante aviso escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido pedido por el consumidor). Este término puede ser dilatado hasta por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo razone, ambiente que debe ser puesta en comprensión del usuario antes de la finalización del plazo inicial, como dice en lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; o norma que la cambie o reemplace. En el asunto de que; el estudio de la declaración se desprenda que se trata de un reclamo, aun cuando el cliente haya un manifiesto erróneo la elección queja, en el formulario de reclamaciones o no tenga rayado ninguna elección, el servidor corresponderá tramitar como un reclamo, de acuerdo con la aprobación de lo dispuesto en dicho Reglamento. El subregistro de quejas en el sector público se explica en parte por las bajas expectativas de los usuarios sobre obtener una solución satisfactoria (Davis & Gilke, 2021).

Asimismo, los gobiernos locales pueden aprovechar las innovaciones tecnológicas como sistemas automatizados de respuesta a reclamos para proveer

un servicio más eficiente y satisfactorio a los administrados insatisfechos (Li & Chan, 2017). Para ello, los siguientes hallazgos están en línea con investigaciones previas que han demostrado que la adopción de innovaciones tecnológicas en el sector público puede conducir a mejoras significativas en la provisión de servicios, la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos (Twizeyimana & Andersson, 2019). En particular, la creación de plataformas digitales para la gestión de reclamos ha surgido como una estrategia prometedora para agilizar los tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad y brindar una atención más personalizada a los reclamantes (Arduini et al., 2019).

De tal manera, las deficiencias en los sistemas de cuidado de quejas y reclamos constituyeron una gran barrera para mejorar la satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales (Hernández & Suárez, 2022). Es así que, un número creciente de municipalidades están implementando soluciones digitales para facilitar la presentación y seguimiento en línea de reclamos ciudadanos, transformando la interacción con la administración pública para mejorar la atención y la satisfacción de los consumidores de los servicios municipales (Mercado, 2021). De tal manera, los procedimientos claros y accesibles para presentar quejas pueden empoderar a los usuarios e identificar áreas de mejora (Schepers & Kang, 2013).

Al respecto, Kotler & Armstrong (2013) mencionaron que los consumidores se forman perspectivas a cerca del valor y la satisfacción que les cederán las diversas ofertas de mercado y ejecutan sus adquisiciones de acuerdo con ellas. Los consumidores insatisfechos con periodicidad cambian y optan por bienes de la competencia, y desfavorecen el producto único ante los demás, también nos habló del grado de satisfacción, el valor percibido por los clientes y las expectativas que estos tienen. Del mismo modo, el grado de satisfacción depende del ejercicio visto de un producto en relación a las expectativas del cliente. Por otro lado, el valor percibido por los consumidores a diario se afronta a una vaga elección de bienes y servicios de entre los cuales preferir o seleccionar. Para finalizar, las expectativas es la dirección de las relaciones con los consumidores toma un aspecto de largo aplazamiento.

De la misma manera en otra de sus teorías de la satisfacción del usuario se

define como la evaluación que realiza el consumidor respecto a un producto o servicio, en ocupación de si este cumple con sus necesidades y perspectivas (Kotler & Keller, 2012). Es un indicador clave de la calidad percibida y un determinante importante de la lealtad y posibilidad de compra del consumidor. Además, que los libros de reclamaciones son una herramienta útil para que los usuarios de servicios públicos expresen sus quejas, lo cual permite a las instituciones identificar áreas de mejora en la atención al cliente (Rodríguez & López, 2022). De tal modo, que la satisfacción del usuario con los servicios públicos está altamente asociada con la calidad de atención y las facilidades para presentar quejas y reclamos cuando se perciben deficiencias (Pérez & García, 2022).

Asimismo, la española Rey (2000) expresó que la satisfacción es un producto que el gobierno necesita adquirir, y busca que; ésta dependa de cada uno de los servicios brindados, de los valores y perspectivas del propio consumidor, también de considerar otros elementos, como el tiempo cambiado, el patrimonio, si ha sido el caso, el intento o sacrificio. Alcanzamos decir, pues, que la satisfacción del usuario implicó una evaluación personal del cumplimiento realizado a través del servicio de atención al consumidor y, en cambio, podría servir para medidas de rendimiento de objetivos más amplios que, con frecuencia, ya no se pueden obtener. Podemos tener en cuenta que el placer es un indicador suave, con un marcado carácter subjetivo, ya que se centra más en conocimientos y cualidades que en criterios precisos y objetivos.

Es así que, existe una correlación positiva entre la satisfacción del usuario con los trámites y servicios municipales y la confianza en el gobierno local (Peterson, 2020). En cierto modo, la satisfacción ofrece una evaluación de la observación de la atención que tienen los ciudadanos, en lugar de su satisfacción técnica y puede dar lugar a escenarios en las que, si un dispositivo de estadísticas es recibido por sus ciudadanos como pésimo, defectuoso o insatisfactorio, resultará para estos un pésimo método de atención. La adopción de cartas de servicio clarifica los compromisos de la municipalidad con los ciudadanos y permite gestionar expectativas realistas sobre la prestación de los servicios públicos locales (Dávila & Hansen, 2017).

En el contexto nacional tenemos a Rodríguez & Davis (2022) los cuales manifestaron que, una mayor disposición de libros de reclamaciones en locales comerciales se asoció positivamente con niveles más altos de satisfacción entre consumidores en ciudades de Perú. Por otro lado, el libro de reclamaciones representa una herramienta que facilita a los consumidores efectuar reclamos sobre productos o servicios ante el proveedor (Sánchez, 2020). Por lo que, tenemos que tener en cuenta que es muy complicado atender las necesidades de los usuarios y así poder satisfacer los servicios que requiere la población. Es por ello que, las municipalidades deben hacer un esfuerzo continuo por optimizar sus sistemas de gestión de reclamos para transformar las quejas ciudadanas en oportunidades de mejora de los servicios públicos que ofrecen (Andrade, 2021). De tal manera, los sistemas de gestión de reclamos en línea facilitan la participación ciudadana permitiendo detectar áreas susceptibles de mejora en la provisión de servicios públicos (Ríos et al., 2020). Asimismo, la resolución efectiva de reclamos en el sector público puede incrementar los niveles de confianza de los ciudadanos (Torres, 2020). Es por ello que, la satisfacción y la calidad del servicio es un tema que ha tenido diversas connotaciones en los últimos años, en donde el enfoque desde la percepción del usuario cada vez tiene mayor aceptación dentro del medio (Rivera et al., 2019).

Asimismo, según Melara (2017) expresó que la satisfacción de los ciudadanos se reflejó por lo que el consumidor asumió que conceder u ofrecer en este caso fortuna, tiempo, etc., a cambio de un producto o servicio. Entonces la satisfacción se convirtió en una reacción vivencial del consumidor derivada de la contraposición de recompensas y tarifas en términos de expectativas. Además, la presencia del libro de reclamaciones, su facilidad de acceso y los protocolos transparentes para su uso se asocian significativamente con una mayor percepción de justicia por parte de los usuarios de un servicio (Fang et al., 2022). Por ello, un consumidor satisfecho es una persona bien informada, toma una decisión más alta y los efectos de sus procesos pueden ser beneficiosos porque obtendrá información precisa y oportuna, especialmente un trato suficientemente bueno. Asimismo, existe margen para mejorar el uso de herramientas como las encuestas de satisfacción para capturar de manera más amplia y sistemática la voz del usuario en la mejora de servicios públicos municipales (Carvajal, 2021).

III. METODOLOGÍA

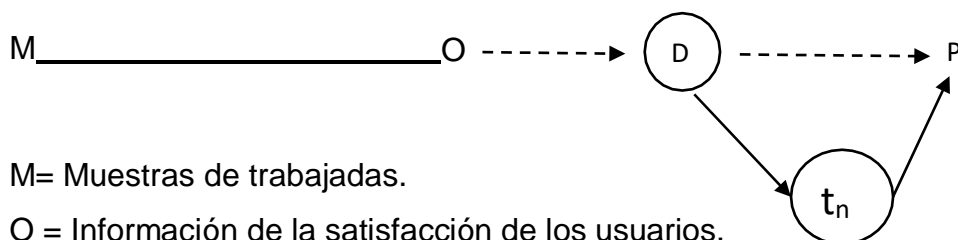
3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) el prototipo de investigación fue básica ya que la selección de la data se realizó a través de instrumentos tomando en cuenta la exploración de diversos orígenes bibliográficos. Con la finalidad de describir, reflexionar y generar conocimientos a cerca de la optimización del libro de reclamaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la localidad de Chiclayo.

3.1.2 Diseño de la investigación:

El diseño de esta investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptivo propositivo. Bajo este contexto se evaluó las dimensiones de libro de reclamaciones, así como también la satisfacción de los usuarios en un determinado lapso. La data acopiada sobre las variables de estudios se basó en la teoría de la satisfacción a los clientes de Kotler y Armstrong, permitiendo así el diseño como propuesta de solución (Hernández et al. 2018).



M= Muestras de trabajadas.

O = Información de la satisfacción de los usuarios.

D = Diagnóstico referenciado de los instrumentos.

tn = Teoría empleada para el programa.

P = Propuesta de estudio

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Libro de Reclamaciones

- **Definición conceptual:** El libro de reclamaciones es un instrumento formal que admite a los usuarios y consumidores presentar quejas o reclamos por los bienes y servicios adquiridos, cuando se sientan vulnerados sus

derechos (Indecopi, 2019). Toda institución u organización deberá colocar a su práctica en cada uno de sus empresas o virtual si cuenta con una sucursal dentro del país.

- **Definición operacional:** El libro de reclamaciones es un dispositivo de gestión la cual se precisa operacionalmente mediante las siguientes dimensiones reclamos y quejas.
- **Indicadores:** Principio de imparcialidad, principio de rendición de cuentas, principio de eficacia y eficiencia, principio de buen trato, trato profesional, tiempo de atención, acceso a la prestación de bienes y servicios, resultados de la gestión, identificación del incidente y atención del incidente.

Variable Independiente: Satisfacción de los usuarios

- **Definición conceptual:** para Kotler & Armstrong (2013) la satisfacción de los consumidores es la contestación del buen trato y de la resolución de los inconvenientes del consumidor. Es un argumento acerca de un rasgo del servicio en sí mismo otorga un grado de satisfactorio de recompensa.
- **Definición operacional:** la variable satisfacción de los usuarios se define operacionalmente según las siguientes dimensiones valor percibido, expectativas, y grado de satisfacción.
- **Indicadores:** Confianza, experiencia, servicio al cliente, calidad, buena comunicación, transparencia, dar soluciones, empatía, grado de satisfacción neutral, grado de satisfacción buena y grado de satisfacción excelente.
- **Escala:** la presente variable se medirá bajo una escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Estuvo constituida por 80 usuarios de la municipalidad de la localidad de Chiclayo. La muestra, fue la misma que la población pues fue representa por ser una cantidad mínima o pequeña. La población es el conjunto de todas las mediciones de interés para el investigador (Franklin & Ballan, 2018). De la misma manera, la muestra representativa refleja las características de interés de la población de la

población objetiva a partir de la cual se puede seleccionar una muestra (Robinson, 2017).

- **Criterios de inclusión:**

Los usuarios que requieran un servicio de atención de una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

- **Criterios de exclusión:**

En la investigación, no se consideró laborar con los servidores públicos y cualquier ciudadano de a pie ni tampoco con los que se nieguen a dar su consentimiento, para que la presente investigación no pueda ser cuestionada la representatividad de la muestra de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se consideró la encuesta por ser una técnica que permite la recopilación de diversas opiniones de los usuarios. Según Smith (2020) las encuestas fue una herramienta útil para obtener información detallada de una gran cantidad de personas en forma sistemática. Deben ser cuidadosamente diseñados, los cuestionarios y las encuestas ya que estos permiten a los investigadores hacer deducciones válidas y confiables sobre las actitudes y comportamientos de grupos más grandes (Thompson, 2022). Asimismo, nos permitió obtener información sobre el nivel de información que poseen los consumidores sobre el libro de reclamaciones y el grado de satisfacción que tienen por un servicio brindado. Como instrumento para recopilar información se aplicará un cuestionario según su variable. Según Belaid et al., (2022) un cuestionario consta de un conjunto de preguntas que se presentan a un encuestado para obtener sus respuestas. En un cuestionario, los encuestados leen las preguntas, interpretan lo que se espera y luego escriben las respuestas.; los cuales luego pasaron por un proceso de validez y confiabilidad

3.5 Procedimientos

En la presente investigación se aplicó la planificación, lo cual permitió identificar la problemática real que sucede en esta institución pública, además se procedió a la creación de instrumentos de recolección de datos, estos fueron validados por tres especialistas o expertos en la materia. Asimismo, se realizó el permiso

correspondiente para poder ser ejecutados en la institución, una vez dado el permiso por la institución se pasó a aplicar los cuestionarios, donde los resultados a obtener fueron procesados mediante una estadística descriptiva; dicha información recopilada fue emplazada y organizada mediante tablas trabajando con los programas Microsoft Excel y Spss versión 27.

3.6 Método de análisis de datos

Como primer punto el método analítico-sintético, puesto que se generó información concerniente a la satisfacción de los usuarios, consecuentemente se ejecutó la estadística descriptiva e inferencial para generar dichos datos que fueron expuestos y presentados en tablas y gráficas respectivas.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos se constituyeron por lo expuesto por el código de ética de la Universidad César Vallejo, donde en primer lugar se destacó el principio de no maleficencia, puesto que el autor no pretende recolectar datos negativos para perjudicar a la institución en estudio, al contrario, se utilizó dicha información recolectada para fines académicos o investigativos para respaldarlos con una propuesta de solución e innovadora al problema de interés. De la misma manera, el principio de autonomía requirió del principio de voluntad de cada usuario, sin la necesidad de ejercer coerción u obligación al encuestado. Consecuentemente, el principio de justicia, ya que todos los encuestados fueron tratados de igual forma, es decir, de manera justa e imparcial, sin tener preferencia. Finalmente se respetó la referencia de autoría utilizando de manera adecuada las normas APA séptima edición respectivamente.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Grado de satisfacción de los usuarios ante a la respuesta de los reclamos por parte de una Municipalidad Provincial de la ciudad de Chiclayo.

Grado	N	%
Alto	14	18%
Medio	60	75%
Bajo	6	7%
Total	80	100.0%

Nota: Respuestas emitidas por los usuarios.

En la tabla 1, se identificó que, de los 80 usuarios el 75% tuvieron un grado de satisfacción medio ante la respuesta de los reclamos por parte de una municipalidad de la localidad de Chiclayo, igualmente el 18% manifestaron tener un grado de satisfacción alta y un 7% un grado de satisfacción bajo. De lo mencionado, se puede evidenciar que el 75% de los usuarios tienen un grado de satisfacción medio con respecto a la respuesta de sus reclamos y esto debido a la falta de preparación, la ineficiencia, falta de motivación y la falta de inteligencia emocional por parte de los funcionarios, lo cual afectó directamente las gestiones que quieran realizar los ciudadanos en dicha institución pública. Teniendo en cuenta los grados que nos indicó el autor de la teoría es que no existe un grado excelente respecto a la satisfacción de los usuarios, resultando con un nivel medio y bajo lo cual resulta un poco alarmante porque se reflejó que existe una gran cantidad de usuarios que no están satisfechos al grado de satisfacción.

Tabla 2

Reconocer el nivel de valor percibido de la calidad de atención al usuario por parte de una municipalidad de la ciudad de Chiclayo

Niveles	N	%
Alto	13	16%
Medio	65	81%
Bajo	2	3%
Total	80	100.0%

Nota: Respuestas emitidas por los usuarios.

En la tabla 2, se evidenció que, el 81% de los usuarios tuvieron un nivel medio con respecto al valor percibido de la calidad de atención al ciudadano por parte de una municipalidad provincia de la ciudad de Chiclayo, asimismo el 16% se verificó que tienen un nivel alto y 3% un nivel bajo. De lo mencionado, se puede demostrar que el 81% de los usuarios tuvieron un nivel medio con respecto al valor percibido de la calidad de atención al usuario dado que no se ha percibido por parte de los usuarios confianza, experiencia, buen servicio al cliente y buena calidad de atención, generando el malestar e incomodidad por parte de los usuarios. Por lo tanto, esto se debe a que la población no tiene confianza en la institución respecto a la atención, por lo que se refleja en las malas experiencias que tienen al no lograr una satisfacción al momento de realizar alguna gestión en la institución, teniendo en cuenta a baja aceptación en cuanto servicio de atención al cliente por cuanto la calidad en general no es la óptima por lo que se requiere hacer los cambios necesarios para cambiar esta perspectiva de imagen de la municipalidad.

Tabla 3

Determinar el nivel de las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención brindada por una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

Niveles	N	%
Alto	11	14%
Medio	62	77%
Bajo	7	9%
Total	80	100.0%

Nota: Respuestas emitidas por los usuarios.

En la tabla 3, se evidenció que, las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención brindada por una municipalidad de la ciudad de Chiclayo el 77% tuvieron un grado medio, el 14% un grado alto y el 9% un grado bajo. Es decir que, el 77% de encuestados precisaron que las expectativas con respecto a la atención brindada por una municipalidad de la localidad de Chiclayo fueron indiferentes a media, por lo que no hubo comunicación asertiva lo cual hace que no haya un nivel de entendimiento por parte de los usuarios al momento de realizar o querer hacer una queja o reclamo. Además, de no haber la transparencia adecuada al omitir o no dar la información necesario a cerca de la herramienta de gestión del libro de reclamaciones, también no tiene un nivel óptimo para dar soluciones por lo mismo de la falta de capacitaciones los funcionarios no encuentran mecanismos ni estrategias para poder resolver la problemática en su debido momento y por ultimo no hay empatía adecuada por parte de los funcionarios hacia los usuarios, generando esto la insatisfacción de la ciudadanía.

Tabla 4

Validación por V de Aiken

CRITERIOS	ÍTEMS	J1	J2	J3	Promedio	N= Número de jueces	c= Número de valores (1 y0) cantidad de elecciones que tiene el juez	V Aiken
ÍTEM 1	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 1	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 1	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 2	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 2	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 2	Relevancia	4	4	3	3.7	3	4	0.89
ÍTEM 3	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 3	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 3	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 4	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 4	Coherencia	4	4	3	3.7	3	4	0.89
ÍTEM 4	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 5	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 5	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 5	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 6	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 6	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 6	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 7	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 7	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 7	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 8	Claridad	4	4	3	3.7	3	4	0.89
ÍTEM 8	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 8	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 9	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 9	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 9	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 10	Claridad	4	4	3	3.7	3	4	0.89
ÍTEM 10	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 10	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 11	Claridad	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 11	Coherencia	4	4	4	4.0	3	4	1.00
ÍTEM 11	Relevancia	4	4	4	4.0	3	4	1.00

PROMEDIO= 0.99

Nota: Respuestas emitidas por los expertos.

De la presente tabulación se pudo obtener un resultado positivo respecto a la valoración de los jueces, obteniéndose un resultado de 0.99, siendo apta.

Diseño de la propuesta

Resumen de la propuesta

La presente propuesta busca optimizar el uso del libro de reclamaciones en una municipalidad de Chiclayo para mejorar la satisfacción de los usuarios, esto debido a que se detectó un alto porcentaje de insatisfacción por la atención brindada y la gestión de quejas. La iniciativa plantea implementar un sistema para registrar y monitorear reclamos ciudadanos, además de capacitar al personal en gestión de reclamaciones. Los objetivos de la propuesta son: diseñar un plan de capacitaciones y coaching a los funcionarios para implementar los principios de la gestión de reclamos, diseñar un plan de campañas publicitarias para reducir las quejas formuladas y, por último, diseñar estrategias de respuestas automatizadas para reducir los incidentes con los usuarios en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

La propuesta se justifica por sus beneficios sociales al optimizar la calidad de atención al ciudadano, así como en la gestión interna al institucionalizar procesos eficientes para la tramitación de quejas. Se sustenta en la teoría principalmente de satisfacción del usuario teniendo en cuenta la motivación laboral y legitimación institucional.

Las principales estrategias son: capacitaciones periódicas en servicio al cliente para funcionarios, simplificación de procedimientos internos, digitalización del sistema de reclamos vía web y correo electrónico, mediciones trimestrales de satisfacción ciudadana, campañas informativas sobre el uso del libro de reclamaciones, y designación de recursos para la implementación de mejoras.

La evaluación mediante FODA destaca como fortalezas la existencia de un marco legal para los reclamos y la posibilidad de identificar mejoras. Como debilidades, la posible resistencia al cambio y falta de recursos. Como oportunidades, mejorar comunicación y procesos. Como amenazas, la burocracia y cambios regulatorios. En síntesis, esta propuesta de racionalización del libro de reclamaciones mediante estrategias de capacitación, simplificación, digitalización y difusión permitirá que la municipalidad brinde un servicio más eficiente y satisfaga las necesidades de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

En el actual capítulo, el investigador desarrolló la presente discusión de los hallazgos obtenidos por la herramienta del instrumento de indagación y encuesta, con el propósito de descubrir información importante la que consecuentemente se realizó la propuesta de la presente investigación. Asimismo, se realizó el procesamiento de balance de los resultados derivados con los antecedentes de la investigación los cuales son los estudios citados en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, con respecto a la primera tabulación, se encontró que el 75% de los usuarios tuvieron un grado de satisfacción medio e indiferente ante la respuesta de los reclamos por parte de la municipalidad (Tabla 1). Esto coincide con lo hallado por López & Arenas (2020) donde el 63,8% de los usuarios no visualizaron adecuadamente el libro de reclamaciones, generando insatisfacción. Asimismo, este 75% de los usuarios obtuvieron un grado de satisfacción medio respecto a la respuesta de reclamos es similar a lo reportado por Rojas (2022) donde el 74% de los usuarios valoraron positivamente pero como regular la atención municipal.

De acuerdo a la información recolectada, podemos entonces decir en este punto que existen distintas razones que podrían explicar este bajo nivel de satisfacción ciudadana ante la respuesta de reclamos como las demoras excesivas en las respuestas; es probable que los trámites internos para gestionar las respuestas a los reclamos sean muy burocráticos, ocasionando retrasos que insatisfacen al usuario. También, la falta de preparación de los funcionarios al no estar capacitados para atender quejas, los servidores públicos pueden ofrecer respuestas inadecuadas que no solucionan el problema del ciudadano. Asimismo, el desinterés y falta de compromiso, la falta de motivación e incentivos puede generar apatía e indiferencia en los empleados públicos frente a los reclamos. Y por último la escasa empatía hacia los usuarios, lo cual depende de la falta de habilidades blandas dificulta comprender y ponerse en el lugar del ciudadano que presenta una queja.

En ese aspecto, también podemos decir que los factores asociados a este bajo nivel de satisfacción se tienen las deficiencias formativas; probablemente los funcionarios no tengan las competencias ni conocimientos para manejar adecuadamente situaciones de reclamos. Además, de la ineficiencia administrativa, existiendo deficiencias en los procesos y procedimientos internos relacionados con la gestión de quejas. También, la falta de incentivos al desempeño al no existir motivación extrínseca ni compromiso organizacional, el personal sería indiferente a las quejas. Finalizando, con la escasa inteligencia emocional, la falta de habilidad para gestionar emociones dificulta brindar respuestas satisfactorias ante reclamos altamente sensibles.

En cuanto a la segunda tabulación, respecto al reconocimiento del nivel de valor percibido de la calidad de atención al usuario el 81% de los usuarios tuvo un nivel medio, asimismo el 16% se verificó que tienen un nivel alto y 3% un nivel bajo (Tabla 2). Esto se asemejó a los resultados del autor Sánchez (2018) donde el 53% de usuarios calificó como media la calidad de información de los servidores públicos, también coincidiendo con Saavedra (2021) en que, a pesar de existir una aceptable satisfacción (67%), aún faltan mejoras en la municipalidad evaluada.

En ese orden de ideas, la mayoría de ciudadanos no evidenció un buen trato, experiencia positiva, confianza ni empatía durante la prestación de servicios en la municipalidad. Esto se explicaría principalmente por una mala actitud por parte de los servidores públicos esto debido probablemente a que exista prepotencia, arrogancia e irrespeto en el trato hacia los usuarios. También, el desconocimiento técnico lo cual es factible que los funcionarios desconozcan aspectos claves de la normativa y los procedimientos de su propia institución. Por otro lado, la alta rotación de personal por lo que la alta movilidad laboral podría impedir la formación de funcionarios experimentados en atención al cliente. Y, por último, el estrés laboral por la excesiva presión y rutina generaría mal humor y pérdida de vocación de servicio entre los empleados.

En cuanto a la tercera tabulación, el 77% indicó un nivel medio de expectativas (Tabla 3). En concordancia, Saavedra (2021) halló que 7 de cada 10 usuarios percibían una atención excelente en la institución estudiada, cumpliendo expectativas establecidas sobre la calidad de servicio. Sin embargo, en el presente estudio la mayoría de usuarios se ubicó en un punto medio en sus expectativas sobre la municipalidad de Chiclayo.

Consecuentemente, en el punto de las expectativas de los usuarios se determinó que la comunicación es deficiente con el usuario por lo que probablemente no existan canales adecuados de escucha al ciudadano ni de retroalimentación respecto a sus expectativas. Por otro lado, la falta de transparencia institucional no es factible que los usuarios desconozcan sus derechos y los procedimientos internos, lo cual limita sus expectativas. También, la ineficacia para la resolución de problemas en cuanto a la sapiencia previa de los consumidores podría mostrarles que la entidad no soluciona sus problemas. Terminando con el desengaño ciudadano consecuentemente con la indiferencia y maltrato percibidos podrían haber generado apatía y escepticismo en los usuarios.

En base a estos resultados, la propuesta de optimización del libro de reclamaciones busca mejorar los niveles medios de satisfacción ciudadana con la gestión y respuesta de quejas en la municipalidad evaluada. Dicha propuesta se sustenta en los conceptos de Kotler & Armstrong (2013) sobre satisfacción del cliente, considerando las brechas entre expectativas y percepciones que generan insatisfacción según los usuarios encuestados. Teniendo en cuenta, el adiestramiento del personal de atención al usuario; la mayoría de usuarios perciben deficiencias en la calidad de atención y respuesta a los reclamos, lo cual puede deberse a falta de preparación adecuada de los funcionarios públicos. Por ello, se requiere implementar programas de capacitación en temas como servicio al cliente, trabajo en equipo, empatía y gestión de reclamos. Esto ayudaría a mejorar la comunicación y comprensión de las quejas ciudadanas.

En ese aspecto, la simplificación de procedimientos para los reclamos los actuales para registrar y dar seguimiento a los reclamos presentados parecen ser engorrosos e ineficientes según la percepción ciudadana. Es necesario rediseñar

estos procesos internos mediante la estandarización de formatos amigables para el usuario y digitalización de registros. Ello reduciría los tiempos de respuesta y mejoraría el control y trazabilidad de casos. Además, de la digitalización del sistema de atención de reclamos teniendo en cuenta varios estudios que destacan los beneficios que trae la implementación de medios digitales para la gestión de quejas y solicitudes, tanto para el usuario como para la institución. Permitiría automatizar asignaciones, generar alertas de vencimiento de plazos, levantar reportes en tiempo real del estado de los reclamos, entre otros. Esto dinamizaría la atención y daría mayor transparencia. Y, por último, debemos tener en cuenta las mediciones periódicas de satisfacción por lo que es clave que la municipalidad realice de forma rutinaria encuestas y grupos focales para conocer la perspectiva real del usuario sobre los cambios y mejoras implementadas. Los instrumentos utilizados en este estudio podrían aplicarse de modo sistemático. Los resultados brindarían insumos para planes de mejora continua.

Estos hallazgos, presentaron una limitación de la metodología fue el muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual resta posibilidades de generalizar los resultados a toda la población de usuarios. Sin embargo, el tamaño muestral de 80 encuestados se considera adecuado para los objetivos del estudio. Otra limitación fue el uso de escalas ordinales en el instrumento, lo cual solo permite describir niveles de las variables mas no realizar inferencias causales.

De tal manera, los hallazgos de esta investigación son relevantes en el contexto de otras municipalidades del país, donde estudios como el de Mori y Paredes (2021) señalan deficiencias en el uso y gestión del libro de reclamaciones. En ese sentido, la propuesta planteada también podría implementarse en otras localidades para el perfeccionamiento y la mejora de la calidad de atención y satisfacción ciudadana con los servicios públicos. Otros estudios pueden profundizar en soluciones digitales para este propósito, como sugiere (Mercado, 2021).

También, existe una problemática latente en cuanto a la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en la municipalidad estudiada. Se requieren mejoras urgentes pues la mayoría de los consumidores tiene una percepción media o

usual de las dimensiones evaluadas. Esto respalda la propuesta de optimización del libro de reclamaciones planteada en la investigación, para transformar las quejas en oportunidades de mejora que incrementan la satisfacción ciudadana, tal como sugiere (Pérez & Quintana, 2020).

Es por ello que, una fortaleza metodológica del presente estudio fue el uso de un muestreo probabilístico aleatorio simple para la selección de los participantes, lo cual otorga representatividad y validez interna a los resultados obtenidos. Asimismo, el instrumento aplicado, compuesto por 20 ítems con elecciones de contestación en una escala de Likert. Sin embargo, una limitación que podría mencionarse es el volumen relativamente pequeño de la muestra (80 usuarios), lo cual no permite extrapolar completamente los hallazgos al total de la población de la municipalidad. Por otro lado, el estudio se circunscribió a una sola localidad, por lo que se requeriría replicar la investigación en otros contextos para poder generalizar las conclusiones.

Por otra parte, en cuanto a la relevancia de este estudio, sin duda contribuye con evidencia actualizada sobre un problema que persiste y se agudiza en muchas municipalidades del país: la insatisfacción ciudadana por deficiencias en la gestión de reclamos. Considerando que más municipalidades están implementando iniciativas de gobierno electrónico, los efectos de esta investigación pueden aprovechar de línea base para el diseño de mejoras concretas, como la digitalización de los sistemas de atención al consumidor.

En síntesis, los resultados confirman que la optimización del libro de reclamaciones contribuiría positivamente en la satisfacción del consumidor de los servicios municipales, tal como lo plantea la hipótesis. Coincidiendo con Pérez & Quintana (2020), que manifiestan diciendo que, un liderazgo orientado a aprovechar las quejas ciudadanas para implementar mejoras sistemáticas, impactaría en la percepción y satisfacción respecto a la gestión local. De este modo, la propuesta representa una oportunidad para que la municipalidad transforme los reclamos en acciones concretas, en línea con las recomendaciones de implementar soluciones digitales e innovadoras en la gestión de quejas públicas a nivel municipal (Mercado, 2021).

En conclusión, aún para optimizar la satisfacción de los consumidores con los servicios prestados por la municipalidad es indispensable mejorar aspectos como la capacitación al personal, la simplificación de los procedimientos de atención de quejas y la incorporación de soluciones digitales que automaticen y agilicen la gestión de reclamos. Solo así podrá transformarse una herramienta aparentemente obsoleta como el libro de reclamaciones en un medio poderoso para capturar la voz del cliente y traducirla en mejora continua de la calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a la primera tabla el 75% de los usuarios tienen un grado de satisfacción medio ante la respuesta a los reclamos por parte de la municipalidad. Lo que implica, que en la organización pública de la presente investigación muestra que en el último lapso hay un alto porcentaje de quejas por demoras o deficiencias en la atención a los usuarios.
2. Se evidenció que el 81% de los usuarios percibe un valor medio en la calidad de atención al usuario, al no evidenciar confianza, experiencia, buen servicio al usuario ni calidad de atención por parte de los funcionarios de la municipalidad. Por lo que, los usuarios consideran como muy importante mejorar la amabilidad y empatía del personal de atención de la municipalidad hacia los problemas del usuario.
3. De acuerdo con la tercera tabla, el 77% de los usuarios se encuentran en un nivel medio respecto a las expectativas sobre la atención brindada. Esto debido que, al no existir comunicación asertiva, transparencia, capacidad de dar soluciones ni empatía por parte de los funcionarios por lo tanto no hay un nivel óptimo de expectativas. La capacitación del personal de atención en temas de servicio al cliente y gestión de reclamos aumentaría el nivel de satisfacción de los consumidores, de acuerdo a estudios previos revisados.
4. Por último, concluimos mencionando que la implementación de la propuesta de racionalización del libro de reclamaciones planteada en este estudio permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por la municipalidad provincial, según las estimaciones realizadas a partir de estrategias como la capacitación a funcionarios, simplificación de procedimientos y digitalización del sistema de atención de reclamos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a Alcaldía y a la Gerencia General de la municipalidad la creación de un sistema digital de gestión de solicitudes y reclamos, lo cual reduciría las quejas por falta de respuesta oportuna según la información obtenida. Esto está relacionado con la conclusión 1 sobre el alto porcentaje de quejas ciudadanas.
2. Se recomienda al gerente de recursos humanos la capacitación a los colaboradores de atención al cliente en temas como servicio al usuario, trabajo en equipo, manejo de objeciones y gestión de reclamos. Esto mejoraría la empatía y amabilidad del personal, tal como solicitan los usuarios en la conclusión 2.
3. Se recomienda al gerente de la entidad, simplificar los procedimientos para registrar y hacer seguimiento a los reclamos ciudadanos en la municipalidad mediante formatos estandarizados y digitalizados. Esto está vinculado a la conclusión 3 sobre las mejoras requeridas en los sistemas de atención de quejas.
4. Se recomienda al gerente de la municipalidad en estudio, establecer convenios con universidades e instituciones para realizar mejoras continuas en los servicios municipales, tomando como insumo las quejas y reclamos de la ciudadanía. Esto está en línea con la conclusión 4 sobre implementar las propuestas planteadas en este estudio.
5. Se recomienda a la municipalidad considerar la implementación de la propuesta de investigación sobre la racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de optimizar el uso del libro de reclamaciones y así optimizar el nivel de satisfacción de los ciudadanos de esta localidad. Esto permitiría cerrar la brecha entre quejas ciudadanas y acciones efectivas, también es recomendable realizar mediciones periódicas de satisfacción ciudadana a través de encuestas y grupos focales.

VIII. PROPUESTA

01.TÍTULO DE LA PROPUESTA

Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo

02.PRESENTACIÓN

El libro de reclamaciones es un instrumento importante que permite a los usuarios y consumidores presentar sus quejas o reclamos por los productos o servicios recibidos. Sin embargo, en muchas entidades públicas como las municipalidades, el uso de este mecanismo es aún limitado o no se le saca todo el provecho.

La presente propuesta consiste en el ofrecimiento de talleres de capacitación y programas de coaching para los funcionarios públicos de la municipalidad con esto incrementaríamos la productividad de los empleados ya que estos como se refleja en los resultados de la tesis no tienen una buena aceptación ya que el 84% de los usuarios encuestados se verifico que están en un nivel medio respecto al nivel de satisfacción por la falta de respuestas rápidas, falta de interés y empatía hacia los usuarios por parte de los funcionarios públicos. Otros motivos de insatisfacción reportados fueron que a nivel de valor percibido el 81% de los usuarios no encuentra calidad de atención al usuario dado que no se ha percibido por parte de los usuarios confianza, experiencia y buen servicio al cliente. Y por último a nivel de expectativas el 77% se encuentran en un nivel medio por la falta de comunicación asertiva, no hay transparencia, no tiene un nivel óptimo para dar soluciones y no hay empatía por parte de los funcionarios hacia los usuarios

03.CONCEPTUALIZACION DE LA PROPUESTA

Es la creación de un sistema de mejoramiento para la gestión de reclamaciones ciudadanas en la municipalidad, que permita registrar, monitorear y dar respuesta oportuna a los reclamos, quejas y sugerencias de los usuarios. Para el plan del

mejoramiento de la satisfacción de los usuarios se destaca a las variables identificadas en la tesis, puntualmente sobre la satisfacción de los usuarios, para ello se examinó las diversas dimensiones que afectan a la satisfacción teniendo como fin proponer estrategias de capacitación hacia los funcionarios mejorando la preparación profesional otorgando una atención personalizada y óptima para los ciudadanos para así reducir la insatisfacción de los usuarios que van en busca de un servicio a la municipalidad.

04.OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.1. OBJETIVO GENERAL

Optimizar el libro de reclamaciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diseñar un plan de capacitaciones y coaching a los funcionarios para implementar los principios de la gestión de reclamos en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

Diseñar un plan de campañas publicitarias para reducir las quejas formuladas en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

Diseñar estrategias de respuestas automatizadas para reducir los incidentes con los usuarios en una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

05.JUSTIFICACIÓN

La implementación de la propuesta para racionalizar el libro de reclamaciones en la municipalidad permitirá mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios al atender sus quejas y reclamos de manera más eficiente. A nivel social, los principales beneficiarios serán los ciudadanos que acuden a realizar trámites y solicitar servicios. Al contar con un sistema optimizado para gestionar las quejas, podrán resolver sus inconvenientes de forma rápida y adecuada. Esto generará

mayor confianza y credibilidad en la gestión municipal.

Por otro lado, a nivel administrativo esta propuesta traerá consigo procesos más ordenados y tiempos de respuesta más cortos para la atención al ciudadano. El personal encargado podrá llevar un mejor control y seguimiento de cada reclamo. Asimismo, la municipalidad podrá identificar fácilmente los puntos críticos en la prestación de sus servicios para implementar acciones correctivas y preventivas. En síntesis, la racionalización del libro de reclamaciones beneficiará tanto a los usuarios como a la gestión interna de la municipalidad, favoreciendo la transparencia, eficiencia administrativa y satisfacción ciudadana. Por ende, esta propuesta se justifica plenamente por sus aportes en el ámbito social y en los procesos organizacionales.

06.FUNDAMENTOS

Esta propuesta se fundamenta en el desarrollo de la Teoría de la satisfacción, desde la perspectiva epistemológica pues se basa en el conocimiento generado a partir de la investigación realizada sobre la problemática del uso del libro de reclamaciones y la insatisfacción de los usuarios en una municipalidad. Se aplicó un enfoque cuantitativo para recolectar datos e identificar las causas del problema, también desde la perspectiva filosófica tiene un sustento ético al buscar optimizar la calidad de atención y satisfacción del ciudadano que acude a la municipalidad. Promueve el respeto al usuario y su derecho a presentar quejas, congruente con las teorías filosóficas sobre los derechos humanos y del consumidor.

Asimismo, desde una perspectiva metodológica de la gestión se considera la capacitación al personal en puntos de atención al ciudadano y gestión de reclamos. Esto se sustenta en teorías del aprendizaje que resaltan la necesidad de educar al recurso humano para modificar conductas y mejorar la prestación de servicios públicos. Además, de la perspectiva psicológica Se fundamenta en estudios sobre comportamiento organizacional y motivación laboral, los cuales destacan que el reconocimiento de quejas y sugerencias de los usuarios puede optimizar la motivación de los empleados por brindar un servicio de calidad. Y, por

último, en la perspectiva sociológica, la implementación de mejoras en la gestión de reclamos fomentará la confianza de los ciudadanos en la municipalidad, tal como lo respaldan teorías de las ciencias sociales sobre legitimidad institucional y capital social.

Desde una perspectiva disciplinaria, los aportes de autores como Kotler, Rey, Melara, Pérez & Quintana brindaron soporte teórico a la propuesta, ya que coinciden en la importancia de aprovechar las quejas para optimizar la calidad y satisfacción de los clientes desde una perspectiva de liderazgo transformacional en la gestión pública local.

07. PRINCIPIOS DISCIPLINARES

Solidaridad: la investigación busca diseñar una propuesta que mejore la satisfacción de todos los ciudadanos de los servicios municipales, promoviendo la solidaridad y apoyo mutuo entre los ciudadanos y las autoridades locales.

Participación: se requiere la colaboración activa de los consumidores a través de encuestas y otros métodos, para capturar sus percepciones y expectativas. También es clave la participación comprometida de los funcionarios municipales.

Pertinencia: la propuesta de racionalización del libro de reclamaciones es pertinente y relevante para la realidad y necesidades actuales de optimizar en la gestión de quejas y reclamos Municipales.

Integralidad: la investigación aborda el problema de manera integral, considerando múltiples dimensiones como los procedimientos, la tecnología, y las competencias del personal.

Flexibilidad: la propuesta tiene un diseño flexible para ajustarse a la diversidad de contextos y recursos con los que cuentan las municipalidades del país.

Gradualidad: se plantea implementar los cambios de manera gradual, paso a paso, midiendo los avances para realizar ajustes y esto facilita su adopción.

08.CARACTERÍSTICAS

Participación

- Involucrar a los usuarios y funcionarios en el diseño y validación de los nuevos procesos de gestión de reclamos, a través de entrevistas, encuestas y grupos focales. Esto promueve la aceptación y el compromiso con los cambios propuestos.
- Establecer canales permanentes de retroalimentación y sugerencias de los usuarios, como buzones digitales de quejas y opiniones. Esto empodera a los ciudadanos e identifica oportunidades de mejora continua.
- Capacitar a líderes locales para difundir los beneficios de la propuesta entre la comunidad y motivar el uso responsable de los nuevos sistemas de reclamos implementados. Esto amplía el impacto de la iniciativa.

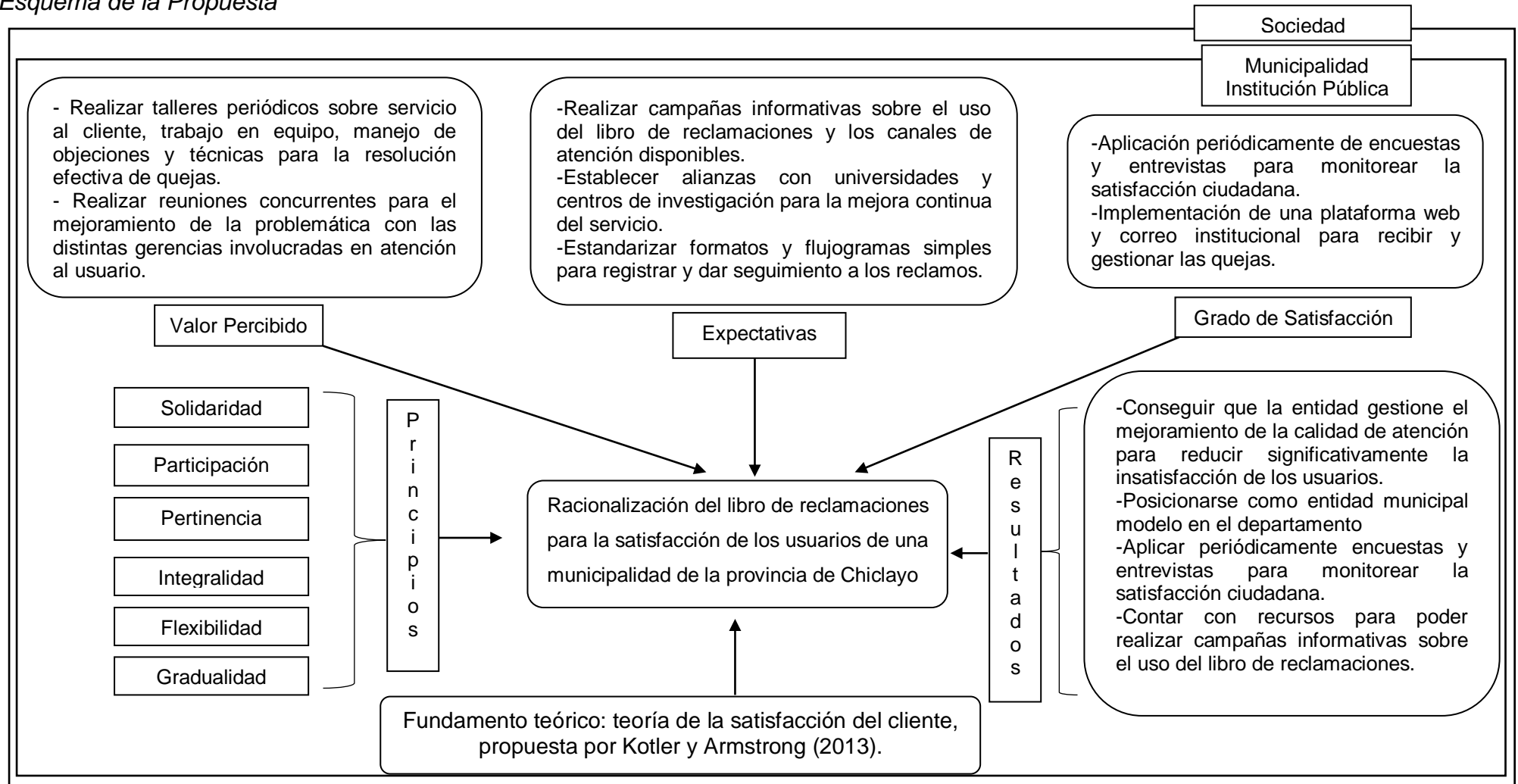
Flexibilidad

- Desarrollar la propuesta en fases, con entregables a corto, mediano y largo plazo. Esto permite realizar ajustes sobre la marcha ante imprevistos.
- Tener planes de contingencia ante aumentos explosivos de quejas cuando se implementa la digitalización de reclamos. Esto evita colapsos en la atención.
- Diseñar procesos con múltiples canales para registradores de reclamos (presencial, telefónico, email). Esto se adapta a las preferencias ciudadanas.
- Incluye herramientas automatizadas de clasificación y enrutamiento de casos según tipo, urgencia y localización. Esto aporta flexibilidad operativa.

09. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Gráfico 1

Esquema de la Propuesta



Nota: resumen de las diferentes estrategias para la propuesta.

10. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA

ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES	INSTRUMENTO SDE EVALUACION
Capacitación a los funcionarios	Mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.	Realizar talleres periódicos sobre servicio al cliente, trabajo en equipo, manejo de objeciones y técnicas para la resolución efectiva de quejas.	Proyector y folletos para las capacitaciones	Jefe de recursos humanos	Encuestas Cuestionarios
Simplificación de los procedimientos	Generar la creación de la simplificación de los procedimientos internos para las quejas y reclamos.	Estandarizar formatos y flujogramas simples para registrar y dar seguimiento a los reclamos.	- Laptop - Proyector	Gerente General y de Recursos Humanos.	Encuestas
Digitalización del sistema	Realizar la creación de una página web y un correo institucional para el manejo interno de las quejas y reclamos.	Implementar una plataforma web y correo institucional para recibir y gestionar las quejas ciudadanas de forma automatizada.	- Laptop	Gerente de Recursos Humanos y Gerente de Informática.	Encuestas y Cuestionarios
Medición de satisfacción	Generar de manera trimestral la medición de la satisfacción de los usuarios.	Aplicar periódicamente encuestas y entrevistas para monitorear la satisfacción ciudadana con la atención de reclamos.	-Laptop -Google Formularios. -Impresiones (de manera física).	Gerencia de Recursos Humanos.	Encuestas Cuestionarios
Difusión y promoción	Generar de manera trimestral campañas activas de publicidad del correcto uso del libro de reclamaciones.	Realizar campañas informativas sobre el uso del libro de reclamaciones y los canales de atención disponibles.	- Laptop -Proyector -Folletos	Jefe de recursos humanos -Gerencia de Imagen Institucional.	Cuestionarios Documentos
Convenios interinstitucionales	Crear lazos con instituciones para el mejoramiento del uso del libro de reclamaciones y el desarrollo profesional de los funcionarios.	Establecer alianzas con universidades y centros de investigación para la mejora continua del servicio con base en las quejas recibidas.	- Laptop -proyector -Especialistas	Jefe de recursos humanos y Alcalde	Documentos
Institucionalización de mejoras	Destinar recursos e involucrar a los directivos para implementar las mejoras surgidas del análisis de reclamos ciudadanos.	Reuniones concurrentes para el mejoramiento de la problemática con las distintas gerencias involucradas en atención al usuario.	- Laptop -proyector	Gerencia General	Cuestionarios

11. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la evaluación de la presente propuesta se evaluará bajo el formato FODA de la siguiente manera:

Fortalezas

- El libro de reclamaciones es una herramienta legal que permite a los usuarios expresar sus quejas sobre los servicios recibidos.
- Analizar las reclamaciones ayudará a identificar áreas de mejora en la atención al cliente de la municipalidad.
- Contar con un sistema racionalizado para gestionar las reclamaciones aumentará la satisfacción de los usuarios.

Oportunidades

- Mejorar la comunicación con los usuarios a través de la gestión efectiva de sus reclamaciones.
- Identificar brechas y oportunidades de mejora continua en los procesos y servicios.
- Fortalecer la imagen y reputación de la municipalidad ante la ciudadanía.

Debilidades

- Posible resistencia al cambio por parte del personal municipal ante nuevos procesos.
- Se requiere capacitación al personal en gestión de reclamaciones.
- Falta de recursos económicos o tecnológicos para implementar mejoras iniciales.

Amenazas

- Demoras por tramitología y burocracia propias de entidades públicas.
- Cambios en las regulaciones nacionales sobre libros de reclamaciones.
- Insuficiente voluntad política para priorizar mejoras en esta área.

REFERENCIAS

- Andrade, R. (2021). *Gestión de reclamos y oportunidades de mejora en los servicios públicos municipales*. *Reforma y Democracia*, 80, 80-90.
<https://revistas.clacso.org.ar/reforma-y-democracia/article/view/1886>
- Arduini, D., Denni, M., Lucchese, M., & Nurra, A. (2019). *The role of technology in the public sector: A case study on open government data implementations*. *Government Information Quarterly*, 36(2), 304-312.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Belaid, A., Mantsiou, A., Kandidatou, A., & Lazuras, L. (2022). *Psychometric Validation of the Questionnaire for use in Greek Samples*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 10540.
<https://doi.org/10.3390/ijerph191710540>
- Carvajal, Y. (2021). *Herramientas para la medición y aprovechamiento de la voz del usuario en municipalidades*. *Perspectivas*, 51, 141-154.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425961345006>
- Chen, Y., Wang, Y., Nevo, S., Jin, J., Wang, L., & Chow, W. S. (2022). *Impacts of information technology capabilities on user satisfaction in public services: The mediating effect of administrative efficiency*. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101720. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101720>
- Congreso, C. (2014). *Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General*.
- Davies, G., Rojas-Méndez, J. I., Whelan, S., Mete, M., & Loo, T. (2017). *Los consumidores se quejan y se quejan del fracaso: un estudio de la industria hotelera de Hong Kong*. *Revista de satisfacción, insatisfacción y comportamiento de queja del consumidor*, 30, 536-549.
<https://www.jcsdcb.com/index.php/JCSDCB/article/view/254>

- Davila, A. & Hansen, K. (2017). *Municipal service charters - A tool for expectation management*. *Public Management Review*, 19(2), 160-179.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1200120>
- Davis, C., & Jilke, S. (2021). *Low expectations or reasoned reluctance? Explaining complaint underreporting in the public sector*. *Public Management Review*, 23(9), 1297-1316.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1809290>
- DECRETO SUPREMO N° 101-2022-PCM – Lima – Perú.
- Efros, V., Lazarescu, L. & Horodnic, V. (2020). *Assesing residents satisfaction Regarding housing environment-case study radauti Municipality* [Evaluación de la satisfacción de los residentes con respecto al entorno de la vivienda - 55 Estudio de caso municipio de Radauti]. General assembly. <https://meetingorganizer.copernicus.org/EGU2020/EGU2020-392.html>
- Fang, E. L., Zhan, B. Y., Conway, E. T., & Rungta, KK (2022). *La gestión de quejas es importante: la percepción de justicia impulsa la satisfacción del usuario*. *Revista de investigación empresarial*, 141, 1–12.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.034>
- Franklin Geovanny, T. O., Edith Elena, T. N., & Sandra Lucrecia, C. R. (2019). *Sistema de Gestión por procesos para empresas de calzado en Ecuador*. *RECIAMUC*, 1(4), 373-389.
<https://doi.org/10.26820/reciamuc/1.4.2017.373-389>
- Franklin, S. B., & Ballan, M. (2018). *Reliability and validity in qualitative research*. *The SAGE handbook of qualitative research*, 150-164.
<https://dx.doi.org/10.4135/9781526416070.n10>

- Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., & Yancha Moreta, C. A. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro*; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Guerrero A. (2018). *Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo n° 042-2011/pcm en instituciones públicas de la ciudad de chachapoyas, periodo 2015 – 2016*. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis pos grado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33485/guerrero_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, Sebastián (2019). *Las reclamaciones en los contratos de construcción y metodologías para su resolución*. Universidad de Chile. [Tesis pre grado]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/173701/cf-gutierrez_sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hazée, S., Delcourt, C., & Van Vaerenbergh, Y. (2017). *Burdens of access to public services: The self-congruity effect*. *Public Management Review*, 19(4), 456-477. <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1200120>
- Hernández, A. & Suárez, C. (2022). *Quejas, reclamos y satisfacción: retos de la gestión pública municipal*. *Desafíos*, 34(2), 79-104. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/desafios/a.9960>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo*, Tarapoto 2018. San Martín.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1
- Indecopi (2019). Libro de Reclamaciones: *El libro amigo del consumidor*.
<https://www.consumidor.gob.pe/documentos/libro-reclamaciones.pdf>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Marketing*. México: Pearson educación.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14a ed.). Pearson.
- Kuster A. (2020). *La gestión de quejas y reclamaciones b2b en el contexto internacional*. Universidad de Valencia.
https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/76082/M%20Amparo%20Kuster%20Boluda_Tesis%20Marketing_A4_2020%2010%2021.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Li, W., & Chan, P. (2017). *Automated response systems for citizen complaint management: Options for local governments*. Public Performance & Management Review, 40(4), 847–874.
<https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1335220>
- López Fernando & Arenas Susana. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima*. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 7(2), 107 - 124.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Melara, M. (2017). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*: El blog de Marlon Melara. <https://marlonmelara.com/larelacion-entre->

calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/

Mercado, P. (2021). *Innovaciones digitales en la gestión de reclamos públicos municipales*. Revista Digital de Derecho Administrativo, (25), 213-243.

<https://doi.org/10.18601/21452946.n25.09>

Mori James y Paredes Lilibeth (2021). *Ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019*. Universidad Nacional de Ucayali. [Tesis pre grado].

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5311/B4_2022_UNU_DERECHO_2021_T_JAMES-MORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murillo, L. (2018). *Fundamentos del servicio al cliente*. Bogota, Colombia:

Editorial: Fundación Universitaria del Área Andina.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Sampling Techniques on a Population Study*.

Conicyt.cl. Recuperado el 3 de noviembre de 2023, de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pérez, A. y García, L. (2022). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en la gestión de quejas y reclamos en servicios públicos*. Opción, 38(97), 318-337.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/42280>

Pérez, D. & Quintana, C. (2020). *Liderazgo transformacional en la gestión de quejas y reclamos públicos*. Perspectivas, 44(1), 69-81.

<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994373X2020000100005&scr>

ipt=sci_arttext

- Peterson, N. (2020). *User satisfaction and trust in local government*. Public Management Review, 22(3), 329-351. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619811>
- Priluck, R., & Lala, V. (2019). *The impact of the recovery paradox on perceived justice and customer loyalty in retail banking*. Journal of Retailing and Consumer Services, 51, 57-67. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.025>
- Quispe, E., & Ordinola, N. (2021). *El libro de reclamaciones electrónico y su efecto en la lealtad del consumidor en tiempos de COVID-19*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(2), 129-143. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.437
- Rey C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Anales de Documentación, 3, 139–153. Universidad de Murcia España. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Robinson, O. C. (2014). *Sampling in interview-based qualitative research: A theoretical and practical guide*. Qualitative Research in Psychology, 11(1), 25-41. <https://doi.org/10.1080/14780887.2013.801543>
- Rodríguez, A. & López, C. (2022). *Customer complaint management in public services: Assessing the utility of claims books*. Public Administration Quarterly, 46(2), 201-218. <https://www.jstor.org/stable/26872143>
- Rodríguez, A., & Davis, L. (2022). *Consumer complaint books in Peru and satisfaction*. International Journal of Consumer Studies, 46(2), 305-315. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12648>
- Rojas L. (2022). *Calidad de atención municipal y satisfacción de los ciudadanos*

del Distrito de Chiclayo – Lambayeque – 2021. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82180/Rojas_ALP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra A. (2021). *Incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los usuarios en la oficina registral de chiclayo -sunarp, año 2019.* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [Tesis pos grado]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9947/Evil_a_Marisol_Saavedra_Quintos.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sánchez Yohani. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto -RENIEC, 2018.* Universidad Cesar Vallejo. [Tesis pos grado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%ca1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, R. (2020). *Libro de Reclamaciones: derecho del consumidor peruano. Propósitos y Representaciones*, 8(3), 81-104. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.519>

Schepers, C. y Kang, J. (2013). *Social capital and service recovery performance: The mediating role of recovery communication. International Journal of Hospitality Management*, 35, 89-96. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.006>

Smith, A. (2022). *The role of local governments in delivering quality public services. Journal of Public Administration*, 30(5), 410-421. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac023>

Smith, J. (2021). *Consumer complaint tools and satisfaction.* Journal of

- Consumer Affairs, 55(2), 421–438. <https://doi.org/10.1111/joca.12296>
- Thompson, N. (2022). *Surveys and Scientific Method*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.22237/jeqm/1645935220>
- Toapanta, V. (2023). *Modelo de gestión para el tratamiento de quejas y reclamos de los servicios de atención al cliente de la COAC Pablo Muñoz Vega Ltda., en base a la Norma ISO 10002*. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0820184e-260f-45b1-b501-4464f0ba92ad/content>
- Torres, J. (2020). *Resolución de reclamos y confianza en instituciones públicas*. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 23, 301-327. <https://doi.org/10.18601/21452946.n23.12>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government – A literature review*. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Ulloa, J. Taborda, C. (2023). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la gobernación del Valle del Cauca*. Colombia. https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/14898/T10670_Metodolog%C3%ADa%20para%20evaluar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20ciudadano%20en%20la%20Gobernaci%C3%B3n%20del%20Valle%20del%20Cauca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Walker, R. M., Brewer, G. A., Boehmke, F. J., Schlosser, M., & Jones, M. R. (2021). *Public service leadership when bureaucracy matters: Representative bureaucracy and pandemic performance*. *Public Administration Review*, 81(1), 142-155. <https://doi.org/10.1111/puar.13237>

ANEXOS
Anexo 01:

Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Libro de Reclamaciones (Variable independiente)	Indecopi (2016) nos dice que, es una herramienta beneficiosa para brindar sus quejas y reclamos a un emisor por inconvenientes que surgen luego de la compra de un servicio o producto. Todo proveedor deberá ponerlo a su disposición en cada uno de sus establecimientos industriales o estructuras de venta online, si cuenta con una sucursal	El libro de reclamaciones es una herramienta de gestión la cual se define operacionalmente mediante las siguientes dimensiones reclamos, quejas, libro físico y libro virtual.	Principios de la gestión de reclamos	-Principio de imparcialidad. -Principio de rendición de cuentas. -Principio de eficacia y eficiencia. -Principio de buen trato	Escala de Likert (1)TED=Totalmente en desacuerdo. (2)EDA=En desacuerdo. (3) IND=Indiferente. (4)DAC=De acuerdo. (5)TDA=Totalmente de acuerdo.
			Quejas Formuladas	-Trato profesional. -Tiempo de atención. -Acceso a la prestación de bienes y servicios. -Resultados de la gestión.	
			Incidentes	-Identificación del incidente. -Atención del incidente.	

	dentro del país.				
Satisfacción de los Usuarios (Variable dependiente)	Kotler y Armstrong (2013) la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del servicio en sí mismo proporciona un nivel placentero de recompensa.	La variable satisfacción de los usuarios se define operacionalmente mediante las siguientes dimensiones valor percibido, expectativas, y grado de satisfacción.	Valor percibido	-Confianza -Experiencia -Servicio al cliente -la calidad	Escala de Likert (1) Nunca (N) (2) Casi nunca (CN) (3) A veces (AV) (4) Siempre (S) Casi siempre (CS)
			Expectativas	-Buena comunicación. -Transparencia. -Dar soluciones. -Empatía	
			Grado de satisfacción	-Grado de satisfacción neutral. -Grado de satisfacción buena. -Grado de satisfacción excelente.	

Anexo 02

Instrumento de investigación

Anexo Instrumento de investigación

Cuestionario Para Evaluar: Satisfacción del usuario

RACIONALIZACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Objetivo: Optimizar el libro de reclamaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios por los servicios que brinda una Municipalidad Provincial de la Ciudad de Chiclayo. Asimismo, en los objetivos específicos se identificará el grado de satisfacción de los usuarios, también se propone reconocer el valor percibido por parte de los usuarios y por último se precisará las expectativas que tienen los usuarios con respecto a la atención brindada por una municipalidad de la ciudad de Chiclayo.

Satisfacción del Usuario

Señor (a) (ita): El objetivo del actual cuestionario es recopilar información sobre la satisfacción del usuario, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

(1) TED=Totalmente en desacuerdo; (2) EDA= En desacuerdo; (3) IND=Indiferente; (4) DAC=De acuerdo; (5) TDA=Totalmente de acuerdo

Variables y sus dimensiones / Escala		TE D	ED A	IND	DA C	TDA
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		1	2	3	4	5
Dimensión: Valor Percibido						
1	Usted, considera confiable el nivel de atención que tienen los servidores públicos en la municipalidad.					
2	Usted, se considera satisfecho por las atenciones recibidas en la municipalidad.					
3	Usted, ha registrado correctamente alguna queja o reclamo en el libro de reclamaciones.					
4	Usted, ha sido maltratado alguna vez por alguna entidad en este caso municipalidad.					
5	Usted, considera que la atención a los usuarios de la municipalidad debería ser de calidad.					
6	Usted, bajo su experiencia como consumidor los servidores públicos la han orientado adecuadamente en sus consultas.					
Dimensión: Expectativas						

7	Usted, cree que los servidores públicos orientan al usuario en la presentación de sus reclamos.					
8	Usted, cree que el derecho al consumidor es una preocupación por parte del estado.					
9	Usted, conoce acerca de una política por parte del estado en beneficio del consumidor.					
10	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es mala o pésima.					
11	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es buena.					
12	Usted, considera que los servidores públicos son empáticos cuando realiza sus consultas en la municipalidad.					
13	Usted, considera que sus dudas fueron absueltas por parte de los servidores públicos.					
Dimensión: Grado de Satisfacción						
14	Usted, está satisfecho con la respuesta a sus reclamos.					
15	Usted, considera que el libro de reclamaciones es un instrumento útil y apropiado para resolver los reclamos de los usuarios.					
16	Usted, considera que le han resuelto algún reclamo o queja en su momento.					
17	Usted, considera que los servidores públicos cuando tienen exceso de carga laboral atienden de manera prepotente.					
18	Usted, se considera en un grado de satisfacción neutral respecto a la atención brindada.					
19	Usted, se considera en un grado de satisfacción buena respecto a la atención brindada.					
20	Usted, se considera en un grado de satisfacción excelente respecto a la atención brindada.					

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 03

CARGO

REG.	1451648
EXP.	623146



Municipalidad Provincial de Chiclayo
Gerencia de Secretaría General

MEMORANDO N° 1626 1-2023-MPCH-GSG

A : SR. MILDER PINTADO BURGOS
Jefe de Trámite Documentario

ASUNTO : EL QUE SE INDICA

REF. : Solicitud : Registro N° 1435576-2023

FECHA : Diciembre, 21 del 2023

Por el presente lo saludo cordialmente, así mismo en atención al documento de la referencia, derivo a su despacho la solicitud presentada por el jefe de Escuela de Posgrado – Chiclayo; **donde solicita autorización para realizar investigación , a fin de sustentar su tesis, por lo tanto sírvase brindar las facilidades al SR. DEINER ALMIR BUSTAMANTE GUAMURO, para tal fin. Es cuanto se hace de conocimiento .. (Ajunto 02 folios)**

Atentamente,

Municipalidad Provincial de Chiclayo
Gerencia de Secretaría General
Abog. Mory Isolina Colina Moreno
GERENTE

icch/sec.
ADJ. (02 folios)



Anexo 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Valor Percibido	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted, considera confiable el nivel de atención que tienen los servidores públicos en la municipalidad.				X				X				X	
02	Usted, se considera satisfecho por las atenciones recibidas en la municipalidad.				X				X				X	
03	Usted, ha registrado correctamente alguna queja o reclamo en el libro de reclamaciones.				X				X				X	
04	Usted, ha sido maltratado alguna vez por alguna entidad en este caso municipalidad.				X				X				X	
05	Usted, considera que la atención a los usuarios de la municipalidad debería ser de calidad.				X				X				X	
06	Usted, bajo su experiencia como consumidor los servidores públicos la han orientado adecuadamente en sus consultas				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Expectativas													
07	Usted, cree que los servidores públicos orientan al usuario en la presentación de sus reclamos.				X				X				X	
08	Usted, cree que el derecho al consumidor es una preocupación por parte del estado.				X				X				X	
09	Usted, conoce acerca de una política por parte del estado en beneficio del consumidor.				X				X				X	
10	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es mala o pésima.				X				X				X	
11	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es buena.				X				X				X	
12	Usted, considera que los servidores públicos son empáticos cuando realiza sus consultas en la municipalidad.				X				X				X	
13	Usted, considera que sus dudas fueron absueltas por parte de los servidores públicos.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Grado de Satisfacción													
14	Usted, está satisfecho con la respuesta a sus reclamos.				X				X				X	
15	Usted, considera que el libro de reclamaciones es un instrumento útil y apropiado para resolver los reclamos de los usuarios.				X				X				X	
16	Usted, considera que le han resuelto algún reclamo o queja en su momento.				X				X				X	
17	Usted, considera que los servidores públicos cuando tienen exceso de carga laboral atienden de manera prepotente.				X				X				X	
18	Usted, se considera en un grado de satisfacción neutral respecto a la atención brindada.				X				X				X	
19	Usted, se considera en un grado de satisfacción buena respecto a la atención brindada.				X				X				X	
20	Usted, se considera en un grado de satisfacción excelente respecto a la atención brindada.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Yuri Diaz Jaime **DNI:** 16736238

Especialidad del validador (a): Abogado y Maestro en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre de 2023



Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ JAIME**
Nombres **YURI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16736238**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN
CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/07/17**
Resolución/Acta **204-2017-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2017-308**
Fecha Matrícula **26/05/2007**
Fecha Egreso **21/06/2009**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001550035



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Mbtivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/10/2023 11:01:40-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Valor Percibido	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted, considera confiable el nivel de atención que tienen los servidores públicos en la municipalidad.				X				X				X	
02	Usted, se considera satisfecho por las atenciones recibidas en la municipalidad.				X				X				X	
03	Usted, ha registrado correctamente alguna queja o reclamo en el libro de reclamaciones.				X				X				X	
04	Usted, ha sido maltratado alguna vez por alguna entidad en este caso municipalidad.				X				X				X	
05	Usted, considera que la atención a los usuarios de la municipalidad debería ser de calidad.				X				X				X	
06	Usted, bajo su experiencia como consumidor los servidores públicos la han orientado adecuadamente en sus consultas				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Expectativas													
07	Usted, cree que los servidores públicos orientan al usuario en la presentación de sus reclamos.				X				X				X	
08	Usted, cree que el derecho al consumidor es una preocupación por parte del estado.				X				X				X	
09	Usted, conoce acerca de una política por parte del estado en beneficio del consumidor.				X				X				X	
10	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es mala o pésima.				X				X				X	
11	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es buena.				X				X				X	
12	Usted, considera que los servidores públicos son empáticos cuando realiza sus consultas en la municipalidad.				X				X				X	
13	Usted, considera que sus dudas fueron absueltas por parte de los servidores públicos.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Grado de Satisfacción													
14	Usted, está satisfecho con la respuesta a sus reclamos.				X				X				X	
15	Usted, considera que el libro de reclamaciones es un instrumento útil y apropiado para resolver los reclamos de los usuarios.				X				X				X	
16	Usted, considera que le han resuelto algún reclamo o queja en su momento.				X				X				X	
17	Usted, considera que los servidores públicos cuando tienen exceso de carga laboral atienden de manera prepotente.				X				X				X	
18	Usted, se considera en un grado de satisfacción neutral respecto a la atención brindada.				X				X				X	
19	Usted, se considera en un grado de satisfacción buena respecto a la atención brindada.				X				X				X	
20	Usted, se considera en un grado de satisfacción excelente respecto a la atención brindada.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Angélica Yuliana Sobrino Olea **DNI:** 16733848

Especialidad del validador (a): Abogada, Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de octubre de 2023



Angélica Yuliana Sobrino Olea

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SOBRINO OLEA
Nombres	ANGELICA YULIANA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16733848

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	09/04/18
Resolución/Acta	0093-2018-UCV
Diploma	052-031857
Fecha Matrícula	05/01/2015
Fecha Egreso	31/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001550008

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente
Superintendencia Nacional
Superior Universitaria
Motivo: Servidor
Agente automatizado
Fecha: 31/10/2023 10:41

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems: Valor Percibido	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Usted, considera confiable el nivel de atención que tienen los servidores públicos en la municipalidad.				X				X				X	
02	Usted, se considera satisfecho por las atenciones recibidas en la municipalidad.				X				X				X	
03	Usted, ha registrado correctamente alguna queja o reclamo en el libro de reclamaciones.				X				X				X	
04	Usted, ha sido maltratado alguna vez por alguna entidad en este caso municipalidad.				X				X				X	
05	Usted, considera que la atención a los usuarios de la municipalidad debería ser de calidad.				X				X				X	
06	Usted, bajo su experiencia como consumidor los servidores públicos la han orientado adecuadamente en sus consultas				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Expectativas													
07	Usted, cree que los servidores públicos orientan al usuario en la presentación de sus reclamos.				X				X				X	
08	Usted, cree que el derecho al consumidor es una preocupación por parte del estado.				X				X				X	
09	Usted, conoce acerca de una política por parte del estado en beneficio del consumidor.				X				X				X	
10	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es mala o pésima.				X				X				X	
11	Usted, cree que la prestación de servicios por parte de la municipalidad es buena.				X				X				X	
12	Usted, considera que los servidores públicos son empáticos cuando realiza sus consultas en la municipalidad.				X				X				X	
13	Usted, considera que sus dudas fueron absueltas por parte de los servidores públicos.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems: Grado de Satisfacción													
14	Usted, está satisfecho con la respuesta a sus reclamos.				X				X				X	
15	Usted, considera que el libro de reclamaciones es un instrumento útil y apropiado para resolver los reclamos de los usuarios.				X				X				X	
16	Usted, considera que le han resuelto algún reclamo o queja en su momento.				X				X				X	
17	Usted, considera que los servidores públicos cuando tienen exceso de carga laboral atienden de manera prepotente.				X				X				X	
18	Usted, se considera en un grado de satisfacción neutral respecto a la atención brindada.				X				X				X	
19	Usted, se considera en un grado de satisfacción buena respecto a la atención brindada.				X				X				X	

20	Usted, se considera en un grado de satisfacción excelente respecto a la atención brindada.				X				X				X	
----	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Tito Esteves Torres DNI: 16771777

Especialidad del validador (a): Abogado de profesión, Doctor en Derecho, Maestría en Derecho Civil y Maestría en Litigación Oral.

31 de octubre de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ESTEVE TORRES
Nombres	TITO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16771777

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA
Secretario General	MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA
Director	JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA
Fecha de Expedición	08/11/2013
Resolución/Acta	321-2013-CU
Diploma	A1597197
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001549961

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/10/2023 10:32:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 05

CONFIABILIDAD

En la presente investigación se realizaron análisis para confirmar la confiabilidad del cuestionario: Racionalización del libro de reclamaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo

Se usó el valor Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de las escalas, se tomó una muestra piloto a 20 personas con las mismas características de la muestra.

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable	: 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Variable: Satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,859	20

El Alfa de Cronbach del instrumento satisfacción de los usuarios es de 0,859 demostrando que tiene una fuerte confiabilidad y consistencia internamente.

Anexo 06



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA RACIONALIZACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Yo, Angélica Yuliana Sobrino Olea, identificada con DNI N° 16733848 con Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Objetivos, Normatividad, Conceptualización de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios Disciplinarios, Características, Estructura, Estrategias para su implementación y Análisis FODA, correspondiente a la tesis titulada: "Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo".

a. Pertenencia con la Claridad de la propuesta

N°	CRITERO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertenencia con el problema, objetivos y variables.	X		
2	Pertenencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertenencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los fundamentos teóricos y estructura.	X		

b. Pertenencia con la Coherencia de la propuesta

N°	CRITERO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación.	X		
2	Soluciona el problema de la investigación.	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	X		
4	Pertenencia con los principios de la redacción científica (propiedad y	X		

	coherencia).			
--	--------------	--	--	--

c. Pertenencia con la Relevancia de la propuesta

4	Es viable en su aplicación.	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares.	X		
6	El contexto de la propuesta es relevante	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Se valida el instrumento para su aplicación.

OBSERVACIONES:

Ninguna.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2023

Dra. Angelica Yuliana Sobrino Olea
DNI 16733848

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA RACIONALIZACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Yo, Yuri Diaz Jaime, identificado con DNI N° 16736238 con Grado Académico de Maestro en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Objetivos, Normatividad, Conceptualización de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios Disciplinarios, Características, Estructura, Estrategias para su implementación y Análisis FODA, correspondiente a la tesis titulada: "Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo".

a. Pertenencia con la Claridad de la propuesta

N°	CRITERO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertenencia con el problema, objetivos y variables.	X		
2	Pertenencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertenencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los fundamentos teóricos y estructura.	X		

b. Pertenencia con la Coherencia de la propuesta

N°	CRITERO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación.	X		
2	Soluciona el problema de la investigación.	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	X		
4	Pertenencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		

c. Pertenencia con la Relevancia de la propuesta

4	Es viable en su aplicación.	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares.	X		
6	El contexto de la propuesta es relevante	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Se valida el instrumento para su aplicación.

OBSERVACIONES:

Ninguna.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2023



Mg. Yuri Diaz Jaime
DNI 16736238

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA RACIONALIZACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Yo, Tito Esteves Torres, identificado con DNI N° 16771777 con Grado Académico de Doctor en Derecho y Ciencias Políticas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Objetivos, Normatividad, Conceptualización de la Propuesta, Justificación, Fundamentos, Principios Disciplinarios, Características, Estructura, Estrategias para su implementación y Análisis FODA, correspondiente a la tesis titulada: "Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo".

a. Pertenencia con la Claridad de la propuesta

N°	CRITERO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertenencia con el problema, objetivos y variables.	X		
2	Pertenencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertenencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los fundamentos teóricos y estructura.	X		

b. Pertenencia con la Coherencia de la propuesta

N°	CRITERO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación.	X		
2	Soluciona el problema de la investigación.	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo.	X		
4	Pertenencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		

c. Pertenencia con la Relevancia de la propuesta

4	Es viable en su aplicación.	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares.	X		
6	El contexto de la propuesta es relevante	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Se valida el instrumento para su aplicación.

OBSERVACIONES:

Ninguna.

Chiclayo, 23 de noviembre de 2023

Dr. Tito Esteves Torres
DNI 16771777



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Racionalización del libro de reclamaciones para la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de la provincia de Chiclayo", cuyo autor es BUSTAMANTE GUAMURO DEINER ALMIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 30 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 30-12-2023 02:18:53

Código documento Trilce: TRI - 0712871