



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en
la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La
Libertad, 2020**

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

AUTORA:

Patricio Castillo, Rocío del Pilar (ORCID: 0000-0001-6922-9581)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico de manera especial mi tesis a mi hermano Wilfredo a mis hijos Brigitte y Leandro porque ellos fueron el motivo principal para mi crecimiento profesional, el cual quiero ser el orgullo para ellos que me tengan en cuenta como ejemplo de lucha y sacrificio, a mis amigos del grupo de maestría que siempre estuvimos unidos apoyándonos en este nuevo reto de nuestras vidas.

Agradecimiento

Quiero dar gracias a Dios por permitirme llegar con salud a culminar mi tesis, a mis familiares que siempre estuvieron con su apoyo constante, a la Universidad y a los docentes por sus valiosos conocimientos sin ellos no hubiera sido posible cumplir este hermoso sueño; en especial al Dr. Godofredo por su paciencia y compromiso hacia mi persona, gracias amigos, por su constante apoyo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad periodo febrero, 2020 ...</i>	20
Tabla 2. <i>Muestra de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.</i>	21
Tabla 3. <i>Relación de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.....</i>	25
Tabla 4. <i>Niveles de la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.....</i>	26
Tabla 5. <i>Niveles de las dimensiones de la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020</i>	26
Tabla 6. <i>Niveles de la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.....</i>	27
Tabla 7. <i>Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.....</i>	27
Tabla 8. <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.....</i>	28
Tabla 9. <i>Relación de los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020</i>	29
Tabla 10. <i>Relación del enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020</i>	30

Tabla 11. <i>Relación de la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020</i>	31
Tabla 12. <i>Relación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020</i>	32
Tabla 13. <i>Relación de la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020</i>	33

Resumen

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período 2020. La investigación tiene enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental transeccional correlacional simple. La muestra fueron 191 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020; fueron usados dos cuestionarios, siendo estos válidos a juicio de expertos y con un Alfa de Cronbach de 0.857 y 0.866; para procesar la información se usó el software estadístico SPSS V24. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; siendo el $Rho = 0.961$ ($p < 0.01$). El 64.4% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el nivel de la gestión de quejas y reclamos es regular y la satisfacción del usuario es media. El análisis de las quejas y reclamos debe ser tomado como un mecanismo de suma importancia para obtener índices adecuados de la satisfacción del servicio.

Palabras Claves: quejas y reclamos, satisfacción del usuario

Abstract

The objective was to determine the relationship that exists between the management of complaints and claims and the satisfaction of the user in the Regional Management of Transport and Communications La Libertad, period 2020. The research has quantitative focus, applied type and simple nonexperimental cross-sectional design. The sample were 191 users of the Regional Management of Transport and Communications La Libertad period February, 2020; two questionnaires were used, these being valid in the judgment of experts and with a Cronbach Alpha of 0.857 and 0.866; The statistical software SPSS V24 was used to process the information. It was determined that there is a significant relationship between the management of complaints and claims and user satisfaction in the Regional Management of Transport and Communications La Libertad, period February, 2020; being the $Rho = 0.961$ ($p < 0.01$). The 64.4% of the users of the Regional Management of Transport and Communications of the Region La Libertad period February consider that the level of the management of complaints and claims is regular and the satisfaction of the user is average. The analysis of complaints and claims should be taken as a mechanism of utmost importance to obtain adequate indices of service satisfaction.

Keywords: complaints and claims, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Las principales acciones que conllevan a que una organización sea exitosa y sobre todo se mantenga sostenible y sustentable en el mercado a lo largo del tiempo son los usuarios que exigen el mejor trato y atención. El proceso de quejas y sugerencias de los usuarios es un factor clave para las entidades públicas, puesto que, proporciona un valor añadido para su gestión (Fernández y Gutiérrez, 2013). Se presentan, generalmente, en las instituciones públicas una moderada, y hasta escasa, satisfacción de los usuarios por este aspecto.

Los reclamos y quejas son un indicativo de que algo está mal, ya sea el producto que no satisfaga las expectativas del usuario, de la misma forma puede darse por un servicio deficiente en el proceso de compra. Son manifestaciones de poca satisfacción que requieren atención de manera rápida y ofrecerles un apropiado seguimiento. Los empleados o trabajadores de la institución deben considerar la importancia de la gestión y solución eficiente de un reclamo o queja. En tanto no se tenga presencia de reclamos o quejas no significa que no existan usuarios que estén poco satisfechos, puede ocurrir que los mismos no han tenido la opción de expresarlo o no conocen la vía de comunicación mediante la cual es factible mostrar su inconformidad a la entidad (Espín, 2017).

Actualmente, gran parte de las instituciones públicas en Europa sigue estando caracterizadas, tan similar como antaño, por su inoperancia, abuso de poder, poca transparencia y la incesante y en poca medida sancionada perpetración de actos de corrupción e ilegales del lado de los funcionarios y servidores del Estado en su mayoría. Junto a tan condenable escenario, se añade la deficiente prestación de los servicios públicos a los administrados, los cuales de manera lamentable se hallan sometidos de manera regular a rogar porque estos, le sean ofrecidos, entre otras cualidades, de manera eficiente, eficaz, oportuna y regular (León, 2016).

La ciudadanía, en esa perspectiva, diariamente tiene que lidiar, así como con otros muchos problemas, con burocráticos trámites, absurdos y hasta innecesarios, listas largas de espera para ser atendidos, mal trato, ambientes en malas condiciones, procedimientos complejos, confusos e inacabables y la falta

de insumos económicos, materiales y hasta humanos; así, tiene que hacer frente a una absoluta y total inoperancia del sistema administrativo. Los escenarios antes mostrados, llevan, de formas indiscutible, a que se ofrezca una deficiente o mala prestación de los servicios públicos a los administrados. En torno al sistema burocrático los usuarios permanentemente se quejan de recibir servicios de baja calidad, con demora, subyugados a la ejecución de trámites excesivos y de manera ineficiente e ineficaz (León, 2016).

En tanto, que, en Latinoamérica de similar forma, la disminución de los niveles de satisfacción es causada por el tipo de trato que el personal le brinda al ciudadano, en la efectividad en la entrega, participación comunitaria, y, por último, el acceso al servicio (Rivera, 2014). Los reclamos y quejas en el ámbito del continente latinoamericano en distintas instituciones públicas se convierten en un amplio aporte para el desarrollo de las instituciones siempre que estas sean tomadas en cuenta. El análisis diligente de las quejas, peticiones y reclamos de la ciudadanía tiene la posibilidad de mejorar el grado de coordinación entre los servicios y contribuir con las autoridades correspondientes en la toma de decisiones.

La situación peruana nos señala que las instituciones tienen diferentes formas de manejar los reclamos que reciben a diario. En el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015) y en el Ministerio de Salud (MINSA, 2015), dos instituciones públicas, dan fe de esto: en el primero, se elaboró un modelo particular para tender las quejas de los administrados por tramitar, mientras que, en el MINSA, se elaboran cada trimestre, informes sobre las quejas de los pacientes, en las cuales se verifican, en cada una de sus redes, las condiciones de atención. En la institución objeto del estudio, el Ministerio de Trabajo, existen óptimos indicadores a nivel nacional. Ahora bien, según dónde se den los servicios, la situación podrá cambiar (Huaita, 2018).

En la Gerencia de Transportes y Comunicaciones La Libertad, dentro de la región La Libertad, esta entidad pública tiene las siguientes funciones: dirigir, controlar y organizar, regular y fiscalizar acciones relacionados al transporte; también, promueve servicios relacionados a las comunicaciones del desarrollo sostenible y la posibilidad de acceder a estos, optimizando el bienestar y la

calidad de vida de la población pertenecientes a la Región La Libertad. Su competencia es extendida, tanto para personas naturales como personas jurídicas, que realizan actividades en territorio regional.

Entre los principales servicios que prestan están; administrar toda acción relacionada al transportes y telecomunicación de La Libertad, dirigirlas, formularlas, para después poder ejecutar, y finalmente evaluarlos, de forma simultánea, conforme a las políticas del gobierno central, los planes de desarrollo local. Estos son desarrollados y administrados a la infraestructura regional portuaria cumpliendo con lo emitido en las regulaciones normativas y técnicas del Ministerio mediante el organismo que le corresponda esta materia. Para poder ejecutar la prestación de estos servicios con carácter portuario, lacustres y fluviales dentro de La Libertad, se otorgarán autorizaciones portuarias, permisos y licencias, por el organismo al que le corresponde dichas acciones, de acuerdo a la normativa regida.

Estas, con otras actividades, son llevadas a cabo por la Gerencia Regional de Transporte, siendo diversas las labores desempeñadas por este organismo público, como un ejemplo claro, se puede detallar que la asistencia de ciudadanos durante el mes de febrero 2020 fue de 6552 usuarios, así mismo todos los servicios que brinda la Institución tienen un costo según el TUPA o TUSNE, por lo tanto, todos los tramites que se realizan pasan por un solo módulo de caja que es donde se cancelan los servicios, por lo que la aglomeración de personas es considerable, generando largas colas para realizar los pagos del cual es responsable un solo cajero.

Esto sucede porque la institución no cuenta con presupuesto para la contratación de más personal para este servicio, sumado a que solo se recibe dinero en efectivo, por lo que la revisión de dinero para verificar su autenticidad, la entrega de vuelto y verificación del tipo de servicio, aumentan tiempo de atención, mediante observación y toma de tiempo de la atención se pudo determinar que esta demora un promedio de 2 minutos por cada persona, si se asigna este tiempo de atención por la cantidad de usuarios que asistieron durante el mes de febrero. Como es de apreciarse para poder realizar la atención en caja a todos los usuarios que asistieron, tendría que ser necesario exceder

las ocho horas de trabajo, y no existiendo pago de horas extra en el estado, puesto que, el cumplimiento de las horas de trabajo es exacta, para evitar algún reclamo del trabajador o del sindicato. Esto origina que los usuarios que están haciendo cola en las afueras de la entidad ya no pueden ser atendidos en razón al cumplimiento de la hora de labores, lo que genera insatisfacción al ciudadano que en su mayoría son de los diversos puntos de la región.

Muchos de estos usuarios no disponen de tiempo ni dinero para poder pernoctar en la ciudad de Trujillo a fin de efectuar o continuar su trámite al día siguiente, esto implica todo un malestar e incluso perjuicio económico en el usuario, por lo que de existir un proceso de pagos eficientes se conseguiría una mejora en la satisfacción del administrado. Las mejoras principales de las acciones primarias de dirección, planificación, control y organización, no pueden ser la base de la mejora de calidad dentro de la institución pública, se tiene que comenzar desde otros puntos más internos, como lo es lo que llamamos talento humano, preparación psicológica, infraestructura, materiales de trabajo, y, sobre todo, en el trato a los usuarios, el cual debe asegurar que es un servicio de calidad recibido el que está recibiendo el ciudadano esperado. En función de lo antes expuesto, se propuso como problema de investigación; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020?

La relevancia de este estudio radica en que ha surgido por las constantes quejas y reclamos llevados a cabo por diversos usuarios del servicio la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la región, en donde debería brindarse un servicio de calidad, el cual se oriente a los procesos construidos desde que el usuario requiere el servicio, hasta que se logre satisfacer sus necesidades de acuerdo con lo establecido y sin desvíos. Justificación teórica; los resultados de este estudio se orientaron a proporcionar información actualizada que permita tener un marco de referencias en relación con una mejor gestión del sistema de quejas y reclamos para optimizar la satisfacción del usuario, a través de referencias investigativas recopiladas que estén enfocados

a mejorar las quejas o reclamos mediante teorías o técnicas planteadas por especialistas del tema.

Justificación práctica: este estudio permitió analizar esta gestión de reclamos y quejas para mejorar los niveles de satisfacción del usuario en las diversas instituciones públicas y en especial en nuestra Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, con la finalidad de detectar qué factores son los que ocasionan la disminución de esta satisfacción parte de cada usuario. Justificación metodológica, el cuerpo metodológico escogido, garantizó la precisión de los resultados, a través de una metodología cuantitativa con enfoque correlacional simple lo que permitió establecer la relación estadística entre ambas variables. Hecho que se verá reflejado una vez se contraste la hipótesis mediante pruebas estadísticas más apropiada para ello.

Justificación legal: en el ámbito legal es de recalcar que toda institución pública debe brindar un servicio eficiente al público, por lo que es importante que cuente también con un libro de reclamaciones según lo estipulados por la Ley N°29751 (Código de Defensa y Protección al Consumidor), Así también el Decreto Supremo N° 007-2020 PCM, señala que la Administración Pública debe otorgar solución de los reclamos de los ciudadanos en un lapso no superior a los (30) días hábiles desde el registro en el Libro de Reclamaciones.

Como objetivo general se planteó; OG: Determinar la relación que existe entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período 2020. Y como objetivos específicos: O₁: Identificar el nivel de la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; O₂: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero, 2020; O₃: Existe relación entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; O₄: Existe relación entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; O₅: Existe relación entre la gestión de quejas y reclamos

por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020; O₆: Existe relación entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; O₇: Existe relación entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

Mientras que la hipótesis que se planteó fue: H_G: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020. Y como hipótesis específicas: H₁: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; H₂: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; H₃: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020; H₄: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; H₅: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para elaborar esta investigación fueron seleccionados diversos antecedentes que guardan relación con el tema; en el contexto internacional están los estudios de Fonseca y Martínez (2020), en la tesis: Caracterización de peticiones, quejas y reclamos del SGSSS en Colombia en 2014-2019: desafíos y visiones. El objetivo fue analizar las denuncias, reclamos, quejas y peticiones, presentadas por los clientes a la Seguridad Social de Colombia, ante su Superintendencia Nacional en el periodo de cinco años, 2014-2019. El estudio fue descriptivo, la muestra estuvo conformada por referencias bibliográficas y análisis documental. Llegaron a la conclusión que gran parte de las quejas y reclamos en usuarios fueron resultado de una barrera de acceso a los servicios, más que todo, administrativos, limitándoles en su derecho a una atención con eficacia y calidad. Aquí se percibe una fragmentación de los servicios y el incumplimiento de la normatividad, siendo el reflejo de la cronicidad de las fallas del sistema público.

Otra de las investigaciones halladas fue la de Sarofah y Hidayatul (2017). En el artículo: Las oportunidades y desafíos del gobierno de Makassar para mejorar los servicios de reclamos públicos basados en el gobierno electrónico. El objetivo fue examinar las oportunidades y desafíos del gobierno de Makassar para mejorar los servicios de reclamaciones públicas basados en la calidad del Gobierno. El enfoque fue cualitativo, apoyándose en la recolección de datos a través del análisis documental y referencias bibliográficas. Concluyendo que en la implementación del servicio de e-quejas, las aspiraciones aún experimentan algunos desafíos que afectan en gran medida la participación de la comunidad, entre otras cosas. Por ende, para mejorar el sistema de reclamos y quejas es necesario para optimizar la accesibilidad a los sistemas que brindan información, una información con calidad al mostrar el producto, por tanto, cada año, tanto el éxito en el manejo de quejas públicas como el mejorar de la calidad en el servicio va a depender directamente de la capacidad del gobierno en dar respuesta.

También, Gurung, et al. (2017), en el artículo: Por qué los usuarios del servicio no se quejan ni tienen voz: un estudio de métodos mixtos del sistema rural de atención primaria de salud de Nepal. Se tuvo el objetivo de que el servicio de atención debía ser analizado como impulsor de la innovación en los servicios

públicos. El enfoque es mixto, se aplicó un cuestionario a 400 usuarios de servicios. Concluyendo que, los usuarios del servicio tienen quejas con el sistema de salud, no se quejan con frecuencia: 9% (n = 20) informó haber presentado alguna vez quejas sobre los servicios de APS. El uso de canales formales, como buzones de sugerencias o quejas por escrito, fue casi inexistente. Las razones informadas para no presentar una queja incluyeron: falta de canales de denuncia; falta de conocimiento, en los usuarios del servicio, acerca de los derechos de los servicios; poder asimétrico entre proveedores de servicios y usuarios de servicios; falta de oportunidades para elegir proveedores alternativos y falta de una cultura establecida de quejas.

Cedeño (2017). Análisis del proceso de reclamos del servicio de rentas internas (SRI) Provincial Esmeraldas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El estudio tuvo como finalidad mejorar el proceso de los reclamos del Servicio de Rentas Internas, puesto que el mismo muestra retrasos en las actividades correspondientes en el mismo que abarca desde que ingresan los trámites de impugnación del lado del accionante hasta que se emite una definitiva resolución. Estas demoras imposibilitan que se cumplan los tiempos y metas internas de cada una de las actividades y en consecuencia el resultado final. Para comprobar que estos procesos requieren optimizarse fueron usados tres métodos de estudio, descriptivo, explicativo y aplicado. Se concluye que el que haya una única persona en reclamos hace difícil el goce de derechos fijados por la normativa (lactancia, vacaciones, permiso por enfermedad, maternidad) de los funcionarios que tienen a cargo el proceso, esto imposibilita el desarrollo óptimo de las actividades, el proceso y que se cumplan los plazos establecidos.

En el entorno nacional fueron encontrados estudios previos como el de: Huaita (2018), en la tesis: 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. El propósito de la investigación el exponer cuál fue la relación existente entre su gestión de reclamos o quejas en cuanto satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo, local de Tarapoto en el año 2018. Contó con un diseño correlacional y de muestra, participaron 80 usuarios que usaron el servicio de la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, en Tarapoto. Llegó

a concluir hay una clara relación entre la satisfacción entre el usuario y la presente gestión de reclamos o quejas dentro de la oficina de Dirección de trabajo. El valor de la sig. (Bilateral) tuvo un resultado de (0,000), número que simboliza un resultado por debajo a los niveles de error permitidos del 0,05, Finalmente, el coeficiente de correlación tuvo un resultado de 746 mostrando una correlación alta positiva.

Además, Medina y Mamani (2017), en la tesis de Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una Institución Pública. Dirigió su objetivo hacia la determinación de elementos que se relacionan a la ya mencionada satisfacción de usuarios del Gobierno de la región de Arequipa. La metodología, corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo observacional y de nivel relacional. Concluyendo que el tipo gestión documentaria tiene a los usuarios internos insatisfechos. Se consideraron como indicadores a los usuarios, gestión, información relacionados a la norma ISO 15489 para medir su nivel de satisfacción, igualmente, la satisfacción del usuario que ha utilizado algún servicio dentro del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO).

García (2017). En la tesis: Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016. Universidad César Vallejo. Se orientó en poder determinar qué relación existía entre la satisfacción de los clientes y la conducción en el proceso de reclamos en EMAPA San Martín S.A., ubicada en Tarapoto, en el año 2016. A su vez, fue una investigación de carácter no experimental, siguiendo un diseño descriptivo correlacional. Usando como instrumento en la muestra de 366 clientes, un cuestionario, los clientes fueron divididos entre reclamos operacionales y comerciales de EMAPA. Se llegó a la conclusión, aplicando la prueba de correlación de Rho Spearman, que existe una relación de nivel 0.000 entre la satisfacción de los clientes la conducción de procesos de reclamos, esta correlación, también, se mostró en un nivel positivo media (0.876). Se evidencia, gracias al coeficiente, que la conducción de procesos de reclamos incide con un 76.74% en la satisfacción de los clientes de EMAPA, probando la relación directa entre este manejo y la satisfacción del usuario, mostrando y admitiendo la conjetura.

Por su parte: Romero (2017), en la tesis denominada: Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial De Cajamarca, 2015. El objetivo fue el de poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios relacionada al nivel de calidad del servicio que presta la Municipalidad Provincial de Cajamarca, todo esto mediante el centro de atención al ciudadano. Le correspondió una metodología en una línea aplicativa y descriptiva, reuniendo información gracias a la muestra de 73 usuarios que fueron atendidos por este centro. Esta investigación concluyó que los servicios que han sido brindado a los ciudadanos son óptimos y están relacionados con la satisfacción de estos usuarios en las siguientes dimensiones: Fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, poseen una elevada ponderación demostrando que el CAC brinda un servicio adecuado cumpliendo los requisitos mínimos.

A nivel local, Comeca (2016), en la tesis: Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin La Libertad 2015. Este estudio fue realizado teniendo como propósito el reconocimiento de la calidad de atención que ofrecen los servicios y la relación en cuanto a la satisfacción del usuario dentro de los locales de la Osinergmin, en base a los siguientes puntos: servicio, satisfacción y calidad del cliente. El enfoque fue; descriptivo y orientado al uso del método deductivo e inductivo, la técnica principal fue el uso de encuestas. Concluye, que a pesar de que el servicio se calificó en un nivel aceptable, teniendo de punto fuerte el trato, tiempo de espera y la predisposición, aún hay que fortalecer otros aspectos, pudiendo ser un valor agregado al servicio. Se comprueba la relación directa por la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios

Entre las teorías relacionadas con la investigación están: la teoría de la calidad total de Deming, lo que se sustenta en esta teoría es que el total de las características de estos servicios y procesos son basadas en necesidades de los clientes, siendo importante que los contratiempos puedan ser predichos, y así prevenir que ocurran, la teoría vincula principios como reclamos y quejas, errores, ingenio en mercadeo, defectos, fallas y deficiencias, innovación, investigación y mantenimiento, continuidad, valor agregado y capacitación. Por

tanto, el área mejor adaptada al modelo mencionado será el área que mejor conocimiento tenga de sus procesos. El 90% de problemas causados en la organización es por estos procesos mal ejecutados. Entonces, es de suma importancia recordarles a las áreas ser capaces de centrarse en la mejora del servicio brindados por sus gerentes al cliente. Finalmente, garantizar que el servicio traiga mejoras sin provocar mucho gasto y a largo plazo (Walton, 1988).

Tanto la teoría de Ishikawa, denominada teoría de calidad, como la teoría anterior, logra generar un buen impacto en la ejecución de los sistemas de gestión de reclamos y quejas, y la satisfacción del usuario. Entonces, se da a entender lo importante que es que las empresas deban contar con un sistema especializado para el manejo de reclamos con tal de poder atender de manera adecuada y oportuna. Con ello, se logra una mayor satisfacción del cliente, beneficiando a la empresa con su fidelización y el poder llenar sus expectativas del mismo con su producto o servicio, puesto que, la gestión de los reclamos puede convertirse en un proceso con el cual no se limite solo a resolver el problema del cliente, sino que incremente su grado de satisfacción gracias a que visualiza a la empresa presenciando una actitud positiva y proactiva en situaciones de conflicto (Ishikawa, 1997).

Entonces, se tiene la teoría de elección del consumidor, esta demuestra que un factor principal es que los usuarios no poseen un capital ilimitado, provocando que, cuando los usuarios desean adquirir o consideran adquirir un producto, se fijan en sus precios, comprando una cantidad de estos según satisfagan sus necesidades y deseos de la mejor forma posible. Los usuarios, siempre, antes de tomar una decisión, se enfrentarán a una disyuntiva que es la de sacrificar un producto o servicio para poder obtener otro de estos, refiriéndose a que, comprando por un mayor precio o grandes cantidades de un objeto, no podrán obtener más cantidades de otros bienes así gastando gran parte de sus recursos, disminuyendo las posibilidades de ahorro y de consumir más productos en un futuro. Se debe tener en cuenta, que la calidad y el atractivo de un será importante la hora de elegirlo.

Se pueden mencionar más teorías relacionadas a la satisfacción del usuario, por ejemplo, la teoría referida a expectativas, esta plantea cómo, usuarios de un

producto, forman, respecto del desempeño, sus expectativas al ejecutar una compra. Después de ejecutada esta compra y, después de darle un uso al producto, la persona procederá a comparar las expectativas preconcebidas con junto la experiencia del primer uso, clasificando en escala de mejor/peor. Podrá encontrarse o con disconformidad negativa o positiva. La primera se producirá si el servicio o producto resulta ser mejor que lo que uno ha esperado; mientras, la segunda, ocurrirá si el servicio o producto es peor de lo esperado (Liljander, 1994).

Entre los enfoques conceptuales, se tiene que la gestión de reclamos y quejas, para García (2014) debe estar orientado con el fin de recobrar la confianza de un cliente, que, por el servicio otorgado por cualquier entidad, queda insatisfecho; además, debe pasar un proceso el cual busque la implementación de acciones que puedan prevenir dicho problema con ese mismo cliente o cualquier otro. Por otra parte, para Castillo (2012), tanto los reclamos, como las quejas representan conflictos expresados en de manera formal, pues el cliente exhorta que sus intereses han sido vulnerados por un integrante de cualquier entidad en particular, cabe destacar que un conflicto es resultado de un problema donde dos de las partes tienen criterios antagónicos o intereses.

Mientras que para la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2011), una queja es el resultado de la insatisfacción originada en organización o empresa, resultado del producto o servicio brindado, y se espera la solución o respuesta pronta siguiendo lo definido en la norma denominada ISO 9000. Por otro lado, el reclamo crea descontento entre cliente y organización. Por obligación, esto acarrea a que se tomen diversas acciones para el cumplimiento de mantener contento al usuario perjudicado. Si un cliente, al adquirir un producto sin suficientes garantías, el cliente puede pedir su reclamo además de la devolución económica por daño en el producto o por su insatisfacción, los reclamos no solo afectan a la disminución de ganancias económicos, sino que, comienzan a afectar a reputación e imagen del negocio (García, 2014).

Es preciso mencionar las dimensiones que tienen relación con la gestión de quejas y reclamos; serán definidas como una secuencia sistematizada, donde incluyen procesos de administración que, para dar respuesta o prestar un

servicio al usuario, se interrelacionan entre ellas creando valor intrínseco para el cliente, sea externo o interno (Junta de Castilla y León, 2006).

Mirando desde otra perspectiva, García (2014) considera que, al surgir un conflicto entre cliente y entidad, generando quejas o reclamos, entrará tanto los procesos legales como propios donde será necesaria mejorar la organización y una correcta burocratización. Las organizaciones deben saber manejar y conocer toda la información que surge en cada una de sus actividades pues esta información conforma una base de datos que, al organizarse de manera correcta, logran un mensaje basado en ciertas experiencias.

Asimismo, el enfoque al cliente aparece dentro del sistema de gestión de calidad como principio primario. La Norma ISO 9001 lo considera primordial y es por eso que la calidad de la organización y la política de objetivos están basados en dicho principio. Este enfoque precisa que tanto las expectativas del cliente como sus necesidades deben satisfacerse primero, el éxito se podrá ver una vez se haya atraído y retenido la confianza del cliente o usuario (Neira y Díaz, 2016).

Por otra parte, para García (2014), sobre la gestión de reclamos y quejas, señala que, directamente debe enfocarse en el cliente y resolver cualquier problema con este y la entidad en la que se cometió el conflicto, creando una eficiente administración de la misma, potenciando los objetivos con los que se presenta un producto: entonces, se debe tomar muy en cuenta la satisfacción del usuario. La entidad debe priorizar el punto de vista de cada usuario, en cuanto a su interpretación particular sobre el servicio al cliente, puesto que, depende de las diferentes realidades de cada uno. Según ellos, dentro de este tipo de satisfacción al cliente, entrará lo que es tener un horario a conveniencia, canales de escucha y un trato favorable.

Otra dimensión de calidad, como señala Duque (2005), es el establecimiento y con ello la gestión dentro de la entidad que brinda cualquier servicio. Es aquí donde existe la mayor interacción y se exige la retroalimentación entre usuario y cliente. Su principal propósito ha sido optimizar la experiencia que los clientes tienen con los servicios de la empresa, la efectividad se definirá como los

resultados de los propios acontecimientos que los usuarios o clientes han habitado.

El esfuerzo de los que forman parte de cualquier organización será importante, pues influirá en cómo puede ser alcanzada la calidad del recurso y cualquier otro factor relacionados con la entidad. La premisa es la siguiente: si todos los miembros se implican en los procesos que inciden para mejorar los niveles de calidad, esta remarcará en todas las actividades lo relacionadas a la organización, es decir, la calidad se suma al concepto que envuelve a toda la entidad (Zeithalm, 2000).

Ahora bien, dentro de la dimensión de la calidad existe este concepto llamado talento humano, el cual se considera la pieza para el éxito de la gestión de una empresa siendo la esencia de la gerencia empresarial. Una buena gestión del talento dentro de cualquier local construirá mejor calidad de vida en el trabajo, motivando a sus funcionarios, a reducir el costo de ausentismo, realización de sus funciones y la fluctuación de la fuerza laboral. Entonces, el área de talento humano, tiene la importante labor de potenciar a los trabajadores ya que, mejorando sus capacidades, se mejorarán los estados financieros de la empresa. Esto se ha demostrado debido a que si el personal no realiza su trabajo de la mejor manera no se van a cumplir las metas y objetivos tanto individuales como grupales. Un buen ambiente laboral es clave para que el talento humano sobresalga, entonces, esta área buscará el equilibrio entre el trabajador y los objetivos de la organización, formulando estrategias correctas logrando que el trabajador alcance una competitividad, eficiencia y una eficacia en su proceso productivo (Prieto, 2013).

La siguiente dimensión es la ayuda asistencia, esta es la prestación de servicio de la organización pública al usuario para así poder cumplir con calidad y eficiencia los requerimientos de los clientes desde el Estado. Su procedimiento no siempre tiene que estar vinculado con un producto, igualmente, la entidad que se encargue de evaluar el proceso tendrá que ver mucho en cómo mejorará este, el resultado será mejor si todos servicios siguen equidad a nivel nacional (Duque, 2005).

Ahora bien, en la dimensión relacionada con la satisfacción del usuario; para López (2014), esta tiene que ver con la recomendación y la frecuencia de la compra del producto, también se relaciona en cómo los ingresos cambian entre el presente y el futuro en la institución. Todo negocio desea que las expectativas y necesidades del usuario sean cubiertas, y lo mismo se aplica a organizaciones que solo brindan servicios. No importa qué tipo de organización o entidad seas, si no hay clientes que quieran adquirir el producto o servicio, no podrá subsistir por mucho tiempo. La satisfacción del usuario es un aspecto a lograr y se convierte en un factor para convertirse en la preferencia del consumidor, convirtiendo al negocio en su primera opción para adquirir el producto. Por eso, primero hay que conocer sus motivaciones y necesidades y hacer uso de los cuestionarios de satisfacción del cliente.

Para Parra (2011) la satisfacción del usuario se verá demostrada durante la comparación que el comprador o usuario en la experiencia para ver si sus expectativas y servicio son cubiertas, el mismo que se percibirá mediante el estado anímico de los usuarios bien sea insatisfacción o satisfacción. Los niveles podrán variar según cuánto estén cubiertas las expectativas. Agregando esto que menciona Narváez (2014), él describe la satisfacción como una reacción beneficiosa que tiene el individuo al satisfacer una necesidad.

Otra dimensión tomada en cuenta para esta variable ha sido la fiabilidad: Se va a describir como el sentimiento que genera la empresa que presta el servicio desde un principio, al ofrecerlo de manera segura, cuidadosa y confiable. La fiabilidad cobrará sentido cuando se brinde el servicio de forma correcta desde el inicio. Por su parte Devoto (2012), considerará la ejecución y confiabilidad, siempre y cuando la empresa cumpla con entregar el servicio a tiempo. Se destaca que el profesionalismo y la puntualidad son importantes para dar un servicio de calidad. Algunos de las particularidades del factor fiabilidad son: cumplimiento de los términos estipulados, buena ejecución en el servicio desde la primera vez sin error alguno y buen manejo de los problemas del servicio de los clientes

Tenemos también la respuesta: Será cómo el funcionario se esfuerza por darle solución a los clientes y ofrecer un rápido servicio a este; se remarca la

puntualidad para las resoluciones y compromisos que tengan que ver con el cliente, hay que tener en cuenta que debe considerar también qué tan accesible es la organización para el cliente, si hay facilidad para entrar en contacto con ella. Los trámites y servicios lentos o difíciles, como también las soluciones improvisadas de estos para solucionar problemas de última hora, serán rechazados por los clientes. La disposición de actuar y comunicación del servidor público tomarán un papel importante a la hora de evaluar este factor, por lo tanto, la celeridad, atención constante para resolver el problema serán primordiales en la respuesta (Cronin, y Taylor, 1992).

Mientras que la dimensión referida a la seguridad; es importante, pues se entiende como el sentimiento depositado del cliente para que la organización resuelva cualquier problema relacionada al servicio brindado. Todo muestra de seguridad va a tener como consecuencia directa, el aumento de ingenuidad, el cual incluye niveles confiables, honestidad e integridad. Va a ser relevante los cuidados de lo requerido por el usuario además de la demostración de preocupación hacia este le dará mayor satisfacción. La seguridad, está determinado por la inexistencia de dudas o riesgos, estos riesgos pueden ser monetarios, legales, físicos (Alén, 2006).

Otras de las dimensiones es la empatía, guarda relación con ofrecer al cliente atención personalizada y cuidado. No solo con atención agradable que, recordemos es parte importante de la empatía al igual que la seguridad sino, que se requiere un fuerte implicación y compromiso con los clientes, teniendo conocimientos profundos sobre sus requerimientos específicos, así como las características de estos. Puesto que la empatía son las destrezas que tienen los individuos para estar en el lugar de otros y dar atención a sus requerimientos, adicionalmente de analizar de forma adecuada las solicitudes de otros individuos (Gil, 1995):

Dentro de lo que refiere al enfoque normativo, el Decreto Supremo N°004-2013-PCM, en la gestión de quejas y reclamos en los organismos de las instituciones públicas establece disposiciones. Su finalidad es tener una buena organización en la gestión de reclamos y quejas tal como modelos de los procesos de calidad de los servicios en los organismos públicos, que contribuyan a mejorar la

prestación de servicios, requerimientos que están en las normativas de las primordiales actividades de los procesos de innovación de la Gestión Pública.

III.METODOLOGÍA

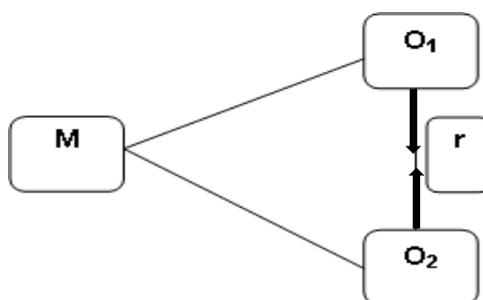
3.1.Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio es de carácter aplicado; se basó en la solución efectiva y fundada a una problemática que ha sido descubierto, detallado y examinado (Hernández, et al, 2010). El estudio es cuantitativo este tipo de estudio se caracteriza porque posee una concepción lineal, el cual implica transparencia entre los factores que conforman el problema, los cuales deben limitarse y tener la certeza de donde empiezan y reconocer la influencia entre sus componentes (Hurtado y Toro, 1998).

Diseño de investigación

La investigación contó con una orientación no experimental transeccional correlacional simple, dentro de estos diseños se midió la relación entre variables dentro de un determinado tiempo (Hernández, et al, 2010). A continuación, se muestra cómo se representa el diseño de una investigación aplicada:



Dónde:

M: Muestra (Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período 2020).

O1: Variable 1: Gestión de quejas y reclamos

O2: Variable 2: Satisfacción del usuario

r : Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Gestión de quejas y reclamos

Esta gestión debe estar orientado con el fin de recobrar la confianza de un cliente, que, por el servicio otorgado por cualquier entidad, queda insatisfecho; además, debe pasar un proceso el cual busque la implementación de acciones que puedan prevenir dicho problema con ese mismo cliente o cualquier otro (García, 2014).

Variable 2: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se verá demostrada durante la comparación que el comprador o usuario en la experiencia para ver si sus expectativas y servicio son cubiertas, la misma se observará mediante el estado anímico de los usuarios siendo de insatisfacción o satisfacción. Los niveles podrán variar según cuánto estén cubiertas las expectativas (Parra, 2011).

Definición operacional

Variable 1: Gestión de quejas y reclamos

La variable fue operacionalizada mediante 5 dimensiones: Procesos, enfoque al usuario, calidad de recurso, talento humano y ayuda asistencial; Para calcularla, fue aplicado un cuestionario integrado por 30 ítems. Los niveles para esta variable fueron:

Mala: (0 – 40)

Regular: (41- 80)

Buena: (81- 120)

Variable 2: Satisfacción del usuario

Esta variable fue operacionalizada mediante 4 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para medirla, se aplicó un cuestionario compuesto por 28 ítems. Los niveles para esta variable fueron:

Baja: (0-37)

Media: (38-74)

Alta: (75-112)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

En este estudio la población estuvo compuesta por 6552 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones la Libertad período febrero, 2020. En la tabla que se presenta a continuación se detalla la población que compone la investigación:

Tabla 1

Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad periodo febrero, 2020

Descripción	Sexo		TOTAL
	Femenino	Masculino	
<i>Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad periodo febrero, 2020</i>	2 621	3 931	6 552
TOTAL	2 621	3 931	6 552

Nota: Gerencia Regional de Transporte y Comunicación, (2020)

Criterios de inclusión

Usuarios que acuden a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones
Usuarios que acuden a la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones
La Libertad periodo febrero, 2020, que accedieron a la encuesta.

Criterios de exclusión

Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones que no accedieron a la encuesta, 2020.

Usuarios de las diversas instituciones públicas del país, 2020.

Usuarios que no saben escribir, 2020.

Muestra

Fue utilizada el procedimiento del muestreo aleatorio simple para poder establecer el tamaño de la muestra, siendo la forma más común de conseguir esta. La fórmula es la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n^0 = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 6 552

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 7\%$) = 0.07

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Remplazando valores:

$$n_o = \frac{(6\ 552)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(6\ 552 - 1)(0.07)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n_o = 191$$

Después de realizar el cálculo estadístico, la muestra quedó conformada por un total de 191 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020; dicha distribución mencionada es mostrada en la tabla siguiente:

Tabla 2

Muestra de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020

Descripción	Sexo		TOTAL
	Femenino	Masculino	
<i>Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020</i>	76	115	191
TOTAL	76	115	191

Nota: Gerencia Regional de Transporte y Comunicación, (2020)

Muestreo

Se ha utilizado el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple; según López (2010) siendo esta realizada en una única etapa, de forma directa y sin ser reemplazada. Es aplicada en investigaciones con poblaciones pequeñas de manera aleatoria. Consiste en rifar – sortear entre todos los elementos del universo los que pertenecerán a la muestra.

Unidad de análisis

Usuario de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta: fue una técnica que se usó en el estudio, teniendo como fin de saber la opinión de los usuarios de la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región La Libertad sobre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción en los servicios recibidos.

Instrumentos

El cuestionario: en esta investigación el cuestionario se construyó mediante preguntas cerradas basadas en el marco teórico, a la obtención de información de los encuestados para poder realizar un análisis estadístico y obtener así los resultados del estudio.

El cuestionario relacionado a la variable 1: Gestión de quejas y reclamos; estuvo conformado por 5 dimensiones: procesos, enfoque al usuario, calidad de recursos, talento humano y ayuda asistencial; totalizando 30 preguntas.

El cuestionario relacionado a la variable 2: Satisfacción del usuario; estuvo compuesto por 4 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; totalizando de 28 preguntas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

La validación de los instrumentos se realizó a través de evaluación de tres (03), especialistas en Gestión Pública, dado que la opinión de estos especialistas es muy importante en el contexto metodológico, puesto que contribuye a reducir el margen de error tanto en forma como en contenido, por medio de su firma, se dio conformidad de los elementos, realizada la validez por los expertos el resultado fue favorable sugiriendo su aplicación. Los especialistas que validaron la investigación fueron:

Dr. González González Dionicio Godofredo

Mg. Cubas Vargas José Manuel

Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

Confiabilidad del instrumento

Los instrumentos mencionados, se sometieron a una prueba piloto de observación teniendo como muestra los datos de 20 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020, el cual fue calculado con el programa de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V24).

La confiabilidad obtenida para el cuestionario de la variable Gestión de quejas y reclamos fue de 0,857 correspondiente al nivel bueno.

La confiabilidad obtenida para el cuestionario de la variable Satisfacción del usuario fue de 0,866 correspondiente al nivel bueno.

3.5. Procedimientos

Se ha iniciado con el desarrollo de la introducción y el marco teórico, en el proceso de la investigación. La información obtenida contó con un procedimiento que inicia con selecciones y exploraciones posteriores relacionadas a los fines ya establecidos para el presente estudio. Se elaboraron un par de cuestionarios relacionados a las variables de investigación para recolectar información del estudio. En consecuencia, fueron obtenidos una serie de resultados que fueron posteriormente discutidos, lo que contribuyó a emitir conclusiones. La exploración de los datos recolectados siguió un orden.

3.6. Método de análisis de datos

La información fue procesada y analizada a través de programas especializados en clasificar y sistematizar, de acuerdo a las dimensiones correspondiente, respecto a sus variables, mediante Excel, para la elaboración de las tablas de frecuencia; y el programa estadístico SPSS V24 para examinar la distribución de la muestra con la prueba de Kolmogorov Smirnov y luego contrastar la hipótesis a través del Coeficiente de Correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, dado su carácter científico se consideraron algunos criterios éticos, por ello se han seleccionado los siguientes:

- Transferibilidad o aplicabilidad; El resultado de este estudio se deben utilizar en contextos o situaciones similares.
- Valor de la verdad o credibilidad; Todos los resultados de este estudio se relacionan significativamente con la problemática analizada, asegurando que el especialista no realizó suposiciones a priori en relación al tema abordado.
- Consistencia o dependencia; Sin dejar a un lado que la investigación, por su temática, siempre tendrá un cierto grado de inestabilidad, el investigador ha garantizado la estabilidad en la información encontrada y analizó
- Honestidad intelectual; Cualidad que el investigador ha tenido en cuenta durante el desarrollo del estudio al sugerir, componer y exhibir los resultados del estudio.
- Confirmabilidad o reflexividad; Con los datos obtenidos, se garantiza la autenticidad de las representaciones hechas por los colaboradores; esto ha permitido que, durante el trabajo de campo, se pueda conocer el rol del investigador, identificando su alcance y restricciones suscitadas que permitan un control sobre las posibles opiniones o discernimientos efectuados por los individuos que participan.

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 3

Relación de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N	44	0	0	44
	%	23,0%	0,0%	0,0%	23,0%
Regular	N	1	123	0	124
	%	0,5%	64,4%	0,0%	64,9%
Buena	N	0	0	23	23
	%	0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total	N	45	123	23	191
	%	23,6%	64,4%	12,0%	100,0%

Correlaciones

		Gestión de quejas y reclamos		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión de quejas y reclamos	Coefficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	191	191

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

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 3 se observa que el 64.4% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el nivel de la gestión de quejas y reclamos es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.961 (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en

la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

4.2. Descripción de resultados

Tabla 4

Niveles de la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020

NIVELES	Gestión de quejas y reclamos	
	f	%
Mala	44	23
Regular	124	64.9
Buena	23	12.1
TOTAL	191	100

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos

Interpretación: en la tabla 4 se observa que el 64.9% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran un nivel regular de la gestión de quejas y reclamos, mientras que el 23% consideran un nivel malo y el 12.1% un nivel bueno. En consecuencia, se identifica que la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero tiene un nivel predominantemente regular.

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020

NIVELES	Procesos		Enfoque al usuario		Calidad de recurso		Talento humano		Ayuda asistencial	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	59	30.9	35	18.3	37	19.4	44	23	51	26.7
Regular	105	55	129	67.6	126	66	118	61.8	108	56.5
Buena	27	14.1	27	14.1	28	14.6	29	15.2	32	16.8
TOTAL	191	100	191	100	191	100	191	100	191	100

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos

Interpretación: en la tabla 5 se observa que el nivel que tiene predominancia en las dimensiones la gestión de quejas y reclamos es el nivel regular, en los porcentajes que se describen a continuación: procesos con 55%, enfoque al usuario con 67.6%, calidad de recurso con 66%, talento humano con 61.8% y ayuda asistencial con 56.5%.

Tabla 6

Niveles de la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.

NIVELES	Satisfacción del usuario	
	f	%
Baja	45	23.6
Media	123	64.3
Alta	23	12.1
TOTAL	191	100

Nota. Base de datos de la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 6 se observa que el 64.3% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran un nivel medio de la satisfacción del usuario, mientras que el 23.6 consideran un nivel bajo y el 12.1% un nivel alto. En consecuencia, se identifica que la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero tiene un nivel predominantemente medio.

Tabla 7

Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero, 2020

NIVELES	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	61	31.9	49	25.6	50	26.2	51	26.7
Media	93	48.7	110	57.6	104	54.4	111	58.1
Alta	37	19.4	32	16.8	37	19.4	29	15.2
TOTAL	191	100	191	100	191	100	191	100

Nota. Base de datos de la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 7 se observa que el nivel que tiene predominancia en las dimensiones de la satisfacción del usuario es el nivel medio, en los porcentajes que se describen a continuación: fiabilidad con 48.7%, capacidad de respuesta con 57.6%, seguridad con 54.4% y empatía con 58.1%.

4.3. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020

Pruebas No Paramétricas	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Gestión de quejas y reclamos	191	59,92	16,668	,115	,115	-,074	,115	,000
Satisfacción del usuario	191	55,47	16,410	,122	,122	-,113	,122	,000
Procesos	191	11,94	3,941	,150	,150	-,090	,150	,000
Enfoque al usuario	191	11,87	3,346	,114	,114	-,079	,114	,000
Calidad de recurso	191	11,95	3,965	,102	,102	-,062	,102	,000
Talento humano	191	12,08	3,824	,138	,138	-,115	,138	,000
Ayuda asistencial	191	12,08	3,943	,117	,117	-,081	,117	,000

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 8 se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para muestras que superan los 50 ($n > 50$), observándose que mayoritariamente los niveles de significancia de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario son inferiores al 5% ($p < 0.05$) comprobándose que muestran un comportamiento no normal, en función de esto es preciso el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para comprobar que existe relación entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período 2020.

Hipótesis específicas

Tabla 9

Relación de los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

PROCESOS		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N	41	18	0	59
	%	21,5%	9,4%	0,0%	30,9%
Regular	N	4	101	0	105
	%	2,1%	52,9%	0,0%	55,0%
Buena	N	0	4	23	27
	%	0,0%	2,1%	12,0%	14,1%
Total	N	45	123	23	191
	%	23,6%	64,4%	12,0%	100,0%

Correlaciones

		Procesos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Procesos		
	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	191

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

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 9 se observa que el 52.9% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que los procesos son regulares y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.893 (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

Tabla 10

Relación del enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020

ENFOQUE AL USUARIO		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N	35	0	0	35
	%	18,3%	0,0%	0,0%	18,3%
Regular	N	10	114	5	129
	%	5,2%	59,7%	2,6%	67,5%
Buena	N	0	9	18	27
	%	0,0%	4,7%	9,4%	14,1%
Total	N	45	123	23	191
	%	23,6%	64,4%	12,0%	100,0%

Correlaciones					
				Enfoque al usuario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Enfoque al usuario	Coeficiente de correlación		1,000	,836**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		191	191

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

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 10 se observa que el 59.7% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el enfoque al usuario es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.836 (moderado grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

Tabla 11

Relación de la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020

CALIDAD DE RECURSO		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N	28	9	0	37
	%	14,7%	4,7%	0,0%	19,4%
Regular	N	17	109	0	126
	%	8,9%	57,1%	0,0%	66,0%
Buena	N	0	5	23	28
	%	0,0%	2,6%	12,0%	14,7%
Total	N	45	123	23	191
	%	23,6%	64,4%	12,0%	100,0%

Correlaciones				
			Calidad de recurso	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de recurso	Coefficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	191	191

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

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 11 se observa que el 57.1% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que la calidad de recursos es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.733 (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020.

Tabla 12

Relación del talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

TALENTO HUMANO		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N	36	8	0	44
	%	18,8%	4,2%	0,0%	23,0%
Regular	N	9	109	0	118
	%	4,7%	57,1%	0,0%	61,8%
Buena	N	0	6	23	29
	%	0,0%	3,1%	12,0%	15,2%
Total	N	45	123	23	191
	%	23,6%	64,4%	12,0%	100,0%

Correlaciones				
			Talento humano	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	191	191

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

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 12 se observa que el 57.1% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el talento humano es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.747 (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

Tabla 13

Relación de la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

AYUDA ASISTENCIAL		SATISFACCION DEL USUARIO			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N	35	16	0	51
	%	18,3%	8,4%	0,0%	26,7%
Regular	N	10	93	5	108
	%	5,2%	48,7%	2,6%	56,5%
Buena	N	0	14	18	32
	%	0,0%	7,3%	9,4%	16,8%
Total	N	45	123	23	191
	%	23,6%	64,4%	12,0%	100,0%

Correlaciones				
			Ayuda asistencial	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Ayuda asistencial	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	191	191

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

Nota. Base de datos de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario

Interpretación: en la tabla 13 se observa que el 48.7% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que la ayuda asistencial es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman Rho = 0.864 (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.

V. DISCUSIÓN

Algo que diferencia al sector privado del público, es que, el primero cuenta con competencia que motiva a la organización a adaptarse a los requerimientos de los usuarios con mejor facilidad y poder captar así a un grupo a quedarse con ellos. En cambio, el sector público no genera utilidades, para ellos, la prioridad es el usuario que necesita el servicio, por lo que deben priorizar la atención de calidad. Lo negativo, en esto es que la poca competitividad, al ser monopolizado, no motiva lo suficiente como para mantener una atención de calidad o intentar ser un servicio que brinde confianza al usuario.

No hay entidad pública que no tenga quejas o reclamos por parte de un cliente insatisfecho debida a la atención que no ha cumplido con sus expectativas o no ha sabido resolver las dudas de este. No se debe tomar la queja o reclamo como un aspecto negativo, sino, como una oportunidad de mejorar la debilidad presentada una vez se analice qué es lo que pasó. Si no se toma en cuenta, hay la probabilidad de que el cliente, con la mala experiencia vivida, difunda esto, dando mala imagen a la organización, por eso, es importante que antes de que se cometa esta incomodidad, se priorice saber su opinión.

En nuestro país, el proceso de modernización del sector público ha comenzado en un proceso lento pero continuo con la finalidad de que las funciones del Estado puedan responder a las expectativas y necesidades de la ciudadanía. Esto significa que debe haber un cambio en la manera que el Estado ejerce sus labores, introduciendo mecanismos eficientes y transparentes, enfocándose en mejorar procesos de provisión de servicios y bienes. La evaluación y el monitoreo debe comenzar a aplicarse con más fuerza, por lo que necesita cambios en el sistema en que funcionan estos dos para poder detectar con facilidad los puntos débiles en la atención al cliente. Los plazos máximos de atención y solución a reclamos se han establecido de treinta (30) días calendarios, a partir del siguiente día de sus registros en el Libro de Reclamaciones bien sea de forma digital o física.

Así lo establece el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, donde se dispone que, para la gestión de reclamos en las instituciones del sector público, divulgado el

viernes 17 de enero de 2020 en el boletín oficial. Esta normativa señala que las plataformas digitales que soportan la gestión de reclamos se conocen como Libro de Reclamaciones, la misma que facilitan el desarrollo de reclamos y su control a través de la ciudadanía, por su parte las autoridades tienen la obligación de gestionar los reclamos, supervisar la atención ofrecida, y el procesamiento de datos detallados y estadístico en la toma de decisiones para la alta dirección los cuales coadyuvan a la optimización seguida de los servicios prestados por las instituciones públicas.

No obstante, en los organismos públicos de todo el país, han sido detectados diversas precariedades tales como, el comportamiento de los profesionales, la calidad en los servicios ofrecidos, la gestión de reclamos de los pobladores en relación a la prestación de servicios recibida por los empleados públicos, dado que probablemente al desgano en la atención ofrecida, ausencia de profesionalismo, y esencialmente a la ausencia de servicio con eficacia, ocasionado así una imagen negativa para el ente público. Se ha convertido en un hábito percibir por parte de la población quejas sobre la atención que reciben de las instituciones del Estado, entre ellos exceso en las gestiones documentarias, carencia en el otorgar respuestas, precariedad a nivel de infraestructuras, así como deficiente preparación, sobre los requerimientos y falta de empatía de los funcionarios en dar atención a las solicitudes planteadas por los ciudadanos.

En relación a los datos estadísticos, que permiten una lectura de la situación actual de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones y de cómo esta viene atendiendo las quejas y reclamos procurando la satisfacción del usuario; en la tabla 3 se observa que el 64.4% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el nivel de la gestión de quejas y reclamos es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.961$ (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período

febrero, 2020. Estos resultados pueden ser comparados con los hallados por Huaita (2018), llegó a concluir que hay una clara relación entre la satisfacción entre el usuario y la presente gestión de reclamos o quejas dentro de la oficina de Dirección de trabajo. El valor de la sig. (Bilateral) tuvo un resultado de (0,000), número que simboliza un resultado por debajo a los niveles de error permitidos del 0,05, Finalmente, el coeficiente de correlación tuvo un resultado de 746 mostrando una correlación alta positiva.

Entre las teorías relacionadas con el estudio están: la teoría de la calidad total de Deming, lo que se sustenta en esta teoría es que el total de las características de estos servicios y procesos son basadas en necesidades de los clientes, siendo importante que los contratiempos puedan ser predichos, y así prevenir que ocurran, la teoría vincula principios como reclamos y quejas, errores, ingenio en mercadeo, defectos, fallas y deficiencias, innovación, investigación y mantenimiento, continuidad, valor agregado y capacitación. Por tanto, el área mejor adaptada al modelo mencionado será el área que mejor conocimiento tenga de sus procesos. El 90% de problemas causados en la organización es por estos procesos mal ejecutados. Entonces, es de suma importancia recordarles a las áreas ser capaces de centrarse en la mejora del servicio brindados por sus gerentes al cliente. Finalmente, garantizar que el servicio traiga mejoras sin provocar mucho gasto y a largo plazo (Walton, 1988).

Mientras que en la tabla 4 se observa que el 64.9% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran un nivel regular de la gestión de quejas y reclamos, mientras que el 23% consideran un nivel malo y el 12.1% un nivel bueno. En consecuencia, se identifica que la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero tiene un nivel predominantemente regular. Al respecto García (2014), menciona debe estar orientado con el fin de recobrar la confianza de un cliente, que, por el servicio otorgado por cualquier entidad, queda insatisfecho; además, debe pasar un proceso el cual busque la implementación de acciones que puedan prevenir dicho problema con ese mismo cliente o cualquier otro. A ello se puede sumar lo encontrado por Sarofah y Hidayatul (2017), Concluyendo que

en la implementación del servicio de e-quejas, las aspiraciones aún experimentan algunos desafíos que afectan en gran medida la participación de la comunidad, entre otras cosas. Por ende, para mejorar el sistema de reclamos y quejas es necesario para optimizar la accesibilidad a los sistemas que brindan información, una información con calidad al mostrar el producto, por tanto, cada año, tanto el éxito en el manejo de quejas públicas como el mejorar de la calidad en el servicio va a depender directamente de la capacidad del gobierno en dar respuesta.

En la tabla 5 se observa que el nivel que tiene predominancia en las dimensiones la gestión de quejas y reclamos es el nivel regular, en los porcentajes que se describen a continuación: procesos con 55%, enfoque al usuario con 67.6%, calidad de recurso con 66%, talento humano con 61.8% y ayuda asistencial con 56.5%. En función de estos resultados Fonseca y Martínez (2020), Llegaron a la conclusión que gran parte de las quejas y reclamos en usuarios fueron resultado de una barrera de acceso a los servicios, más que todo, administrativos, limitándoles en su derecho a una atención con eficacia y calidad. Aquí se percibe una fragmentación de los servicios y el incumplimiento de la normatividad, siendo el reflejo de la cronicidad de las fallas del sistema público.

Mientras que en la tabla 6 se observa que el 64.3% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran un nivel medio de la satisfacción del usuario, mientras que el 23.6 consideran un nivel bajo y el 12.1% un nivel alto. En consecuencia, se identifica que la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero tiene un nivel predominantemente medio. De acuerdo con López (2014), esta tiene que ver con la recomendación y la frecuencia de la compra del producto, también se relaciona en cómo los ingresos cambian entre el presente y el futuro de la empresa. Todo negocio desea que las expectativas y necesidades del usuario sean cubiertas, y lo mismo se aplica a organizaciones que solo brindan servicios. No importa qué tipo de organización o entidad seas, si no hay clientes que quieran adquirir el producto o servicio, no podrá subsistir por mucho tiempo. Asimismo, Gurung, et al. (2017), Concluyendo que, los usuarios del servicio

tienen quejas con el sistema de salud, no se quejan con frecuencia: 9% (n = 20) informó haber presentado alguna vez quejas sobre los servicios de APS. El uso de canales formales, como buzones de sugerencias o quejas por escrito, fue casi inexistente. Las razones informadas para no presentar una queja incluyeron: falta de canales de denuncia; falta de conocimiento, en los usuarios del servicio, acerca de los derechos de los servicios; poder asimétrico entre proveedores de servicios y usuarios de servicios; falta de oportunidades para elegir proveedores alternativos y falta de una cultura establecida de quejas.

En la tabla 7 se observa que el nivel que tiene predominancia en las dimensiones de la satisfacción del usuario es el nivel medio, en los porcentajes que se describen a continuación: fiabilidad con 48.7%, capacidad de respuesta con 57.6%, seguridad con 54.4% y empatía con 58.1%. Sobre esto sostiene Parra (2011) la satisfacción del usuario se verá demostrada durante la comparación que el comprador o usuario en la experiencia para ver si sus expectativas y servicio son cubiertas, este será observado a través del estado de ánimo del usuario siendo de insatisfacción o satisfacción. El grado podrá variar según cuánto estén cubiertas las expectativas. En función a lo antes mencionado Medina y Mamani (2017) Concluyendo que el tipo gestión documentaria tiene a los usuarios internos insatisfechos. Se consideraron como indicadores a los usuarios, gestión, información relacionados a la norma ISO 15489 para la medición de los niveles de satisfacción, igualmente, la satisfacción del usuario que ha utilizado algún servicio dentro del Sistema de Gestión Documentaria (SIGGEDO).

En la tabla 9 se observa que el 52.9% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que los procesos son regulares y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.893$ (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020. Estos resultados pueden ser cotejados con los hallados por García (2017). Se llegó a

la conclusión, aplicando la prueba de correlación de Rho Spearman, que existe una relación de nivel 0.000 entre la satisfacción de los clientes la conducción de procesos de reclamos, esta correlación, también, se mostró en un nivel positivo media (0.876). Se evidencia, gracias al coeficiente, que la conducción de procesos de reclamos incide con un 76.74% en la satisfacción de los clientes de EMAPA, probando la relación directa entre este manejo y la satisfacción del usuario, mostrando y admitiendo la conjetura.

En la tabla 10 se observa que el 59.7% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el enfoque al usuario es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.836$ (moderado grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Romero (2017), Esta investigación concluyó que los servicios que han sido brindado a los ciudadanos son óptimos y están relacionados con la satisfacción de estos usuarios en las siguientes dimensiones: Fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, poseen una elevada ponderación demostrando que el CAC brinda un servicio adecuado cumpliendo los requisitos mínimos.

En la tabla 11 se observa que el 57.1% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que la calidad de recursos es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.733$ (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020. Estos resultados pueden acompañarse con lo encontrado por Comeca (2016), quien concluye, que a pesar de que el servicio se calificó en un nivel aceptable,

teniendo de punto fuerte el trato, tiempo de espera y la predisposición, aún hay que fortalecer otros aspectos, pudiendo ser un valor agregado al servicio. Se comprueba la relación directa por la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios

En la tabla 12 se observa que el 57.1% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que el talento humano es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.747$ (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020. Al respecto cabe añadir lo que sostiene Prieto (2013), quien menciona que el área de talento humano, tiene la importante labor de potenciar a los trabajadores ya que, mejorando sus capacidades, se mejorarán los estados financieros de la empresa. Esto se ha demostrado debido a que si el personal no realiza su trabajo de la mejor manera no se van a cumplir las metas y objetivos tanto individuales como grupales. Un buen ambiente laboral es clave para que el talento humano sobresalga, entonces, esta área buscará el equilibrio entre el trabajador y los objetivos de la organización, formulando estrategias correctas logrando que el trabajador alcance una competitividad, eficiencia y una eficacia en su proceso productivo.

También, en la tabla 13 se observa que el 48.7% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero consideran que la ayuda asistencial es regular y la satisfacción del usuario es media; siendo el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0.864$ (alto grado de correlación y positiva), con nivel de significancia $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$), se comprueba que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020. Sobre ello, Duque (2005) esta es la prestación de servicio de la organización pública al usuario para así poder cumplir con calidad y eficiencia

los requerimientos de los clientes desde el Estado. Su procedimiento no siempre tiene que estar vinculado con un producto, igualmente, la entidad que se encargue de evaluar el proceso tendrá que ver mucho en cómo mejorará este, el resultado será mejor si todos servicios siguen equidad a nivel nacional

Finalmente, es preciso señalar que la gestión de quejas y reclamos ha sido una temática de gran preocupación a los ciudadanos que quieren lograr la excelencia en los servicios; las quejas contribuyen al análisis del contexto y la toma de decisiones con la finalidad de reprender lo procedido en relación con lo requerido por los usuarios, dado que ningún ente escapa de obtener quejas y al este realizarse no se debería considerar una derrota; sin embargo los mismos deben ser recibido con total seguridad. El fin de las entidades públicas debería ser otorgar servicios de calidad a los ciudadanos, dado que ello manifiesta la gestión administrativa, por ello debe transformar la gestión de quejas y reclamos de usuarios en conocimientos útiles para las entidades, que proporcionen valores añadidos para la gestión, permitiendo generar sistemas eficientes para la gestión de quejas y reclamos. Igualmente, el estudio de las quejas y reclamos debería estar presente como herramienta de gran relevancia en la obtención de índices que se adecuen a la satisfacción del servicio, para así obtener informes a detalles que contribuyan al profesional a nivelar compromisos de optimización o recursos ofrecidos, convirtiéndose en una herramienta crucial contar con sistemas de registros óptimos que contribuyan a considerar de manera efectiva las sugerencias de respuesta a los clientes.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La gestión de quejas y reclamos es regular según el 64.9% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.
- 6.2. La satisfacción del usuario es media según el 64.3% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.
- 6.3. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; siendo el $Rho = 0.961$ ($p < 0.01$).
- 6.4. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; siendo el $Rho = 0.893$ ($p < 0.01$).
- 6.5. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; siendo el $Rho = 0.836$ ($p < 0.01$).
- 6.6. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020; siendo el $Rho = 0.733$ ($p < 0.01$).
- 6.7. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; siendo el $Rho = 0.747$ ($p < 0.01$).
- 6.8. Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020; siendo el $Rho = 0.864$ ($p < 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad; se le recomienda implementar una oficina para la gestión de quejas y reclamos, la misma que sea la encargada de canalizar de forma inmediata y eficiente las quejas y reclamos de los usuarios, esto permitirá saber si la institución está cumpliendo con las políticas de modernización de la gestión pública.
2. Al Gerente, desarrollar un protocolo que aborde las quejas y reclamos más comunes del usuario de los servicios que brinda la gerencia, en el cual se describan los procedimientos para registrar y resolver una queja y reclamo, proporcionando una serie de soluciones que sean aceptables para la institución.
3. Al Gerente, realizar un mantenimiento permanente del mobiliario y las instalaciones de las diversas áreas de la gerencia, así como de los equipos informáticos, velar porque estos se encuentren en perfecto estado y operativos, para de esta forma evitar retrasos en la atención a los usuarios y quejas de los mismos con la disconformidad de los servicios prestados.
4. Al Gerente, capacitar a los trabajadores de la Gerencia; acerca de los principios de la función pública y del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el mismo que determina reglamentos para la gestión de reclamos en los organismos de las entidades públicas, puesto que su conocimiento será importante para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.
5. A los trabajadores de la Gerencia; concienciarse en torno a la importancia de ofrecer un buen y adecuado servicio a los usuarios brindando siempre un trato amable y una respuesta rápida a sus requerimientos, considerando que esta es la mejor evaluación al trabajo realizado.
6. A los trabajadores, ante una queja o reclamo presentado, permitir al usuario hacer uso de los libros de reclamaciones sea de forma virtual o física, y sobre ello dar pronta solución al problema presentado en la medida de las posibilidades de la institución, buscando la satisfacción del usuario para que este tenga una buena imagen de la institución.

REFERENCIAS

- Alén, M. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo Termal. *Revista de investigaciones europeas de dirección de la Empresa*. 12(1), 257-272.
- Armada, E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. (Tesis Doctoral). Universidad de Murcia.
- Blanco, M. (2012). *Atención básica al cliente*. IC editorial.
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal, un enfoque hacia la calidad* (Tercera ed.). Ecoe ediciones.
- Castillón, C. y Cochachi, J. (2014). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del Distrito de el Tambo – Huancayo, periodo 2013. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Casermeiro, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial.
- Comeca, J. (2016). Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin La Libertad 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, pp. 64- 80.
- Espín, J. (2017). Plan de gestión de quejas y reclamos mediante ISO 10002-2004 en Óptica O.M. Visión. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil.
- Fernández, F. (2014). Lamula.pe. Obtenido de Lamula.pe: <https://luisfloresfernandez.lamula.pe/2014/01/04/el-transporte-interprovincial-y-la-clasemedialuisfloresfernandez/>.
- Fernández, L. y Gutiérrez, M. (2013) Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones. *Revista Información Tecnológica* Vol. 24 N° 2 pp. 121-130.

- Fonseca, N. y Martínez, G. (2020). Caracterización de peticiones, quejas y reclamos del SGSSS en Colombia en 2014-2019: retos y perspectivas. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- García, E. (2014). Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios Financieros.
- García, A. (2017). Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Guerrero, S. y Trujillo, F. (2014). Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet - Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gil I. (1995). *La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio a la cliente percibida en el punto de venta*. Club Gestión de la Calidad.
- Gurung, G.; Derrett, S.; Gaulud, R. y Hill, P. (2017). Por qué los usuarios del servicio no se quejan ni tienen 'voz': un estudio de métodos mixtos del sistema rural de atención primaria de salud de Nepal. *Investigación de BMC Health Services volumen 17*.
- Hernández, R; Fernández, C. y B, P (2010) Metodología de la investigación. Quinta edición. México: Editorial Mac Graw Hill.
- 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. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Hurtado, I y Toro, J. (1998) Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Segunda edición. Valencia, Venezuela: Ediciones de la Universidad de Carabobo,
- INDECOPI (2017). Libro de reclamaciones. Obtenido de Indecopi: <https://www.indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>.

- ISO. (2011). Gestión de calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Organization International de normalization.
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Editorial Norma.
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Junta de Castilla y León (2006). *Trabajando con los Procesos: Guía para la gestión por procesos*. Junta de Castilla y León.
- Ligero, M. (2011). *Atención al cliente en el proceso comercial*. IC Editorial.
- León, C. (2016). *Evaluación del desempeño del sector público: Mecanismo para rendir cuentas y prestar servicios públicos con parámetros de calidad a los administrados*. (Tesis de maestría). Universidad Da Coruña.
- López, F. (2017) La Percepción de los clientes sobre el servicio brindado por la empresa Aluminio y vidrio Matagalpa (ALU.V.MAT) ubicada en la ciudad de Matagalpa en el II Semestre del año 2016. Universidad Nacional de Nicaragua.
- López, F. (2014). *Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes*. AENOR
- Luis, C., Navarro, E., Real, E. y Rufino, M. (2008). Análisis de las reclamaciones en una zona básica de salud. *Calidad Asistencial*. 23(1), 11-16.
- Medina, A. y Mamani, R. (2017). Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una Institución Pública. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín.
- Narváez, J. (2014). E- Comercio. UNID. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xwdbBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Neira, J. y Díaz, Z. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir - Trujillo – La Libertad en el año 2014. Universidad Privada Antenor Orrego.

- Parra, M. (2011). *La protección del consumidor frente a los daños*. REUS.
- Peña, R., Rodríguez, J. y López, J. (2004). Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Salud Pública De México*. 46(3), 210-215.
- Prieto, P. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. (Tesis de Maestría). Universidad de Medellín.
- Romero, P. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial De Cajamarca – 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Rodríguez, A., Castaño, B., Lorenzo, F., Leis, M. y Gil, M. (2010). Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela. *Revista de Calidad asistencial*, 25(1), 34-41
- Sarofah, A, y Hidayatul, S. (2017). Las oportunidades y desafíos del gobierno de Makassar para mejorar los servicios de reclamos públicos basados en el gobierno electrónico. *Revista de la Universidad Muhammadiyah Yogyakarta*. Vol. 7 No 1
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., y Barrientos, A. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el instituto nacional de salud del niño de Lima, *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(4), 483-489.
- Triviño, E. (2019). Propuesta de una estrategia de servicio en la disminución de las quejas para la atención de los trámites al usuario en la Dirección Distrital de Educación. (Tesis de Posgrado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6 ta ed.). Universidad de San Marcos.
- Villar, S. (2017) Satisfacción del usuario externo en el Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima – Perú 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Walton, M. (1988). *Cómo administrar con el método Deming*. Grupo Editorial Norma.

Zeithalm, V. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.

ANEXOS

Anexo 1

SOLICITO PERMISO: Para realizar mi trabajo de Investigación En La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

Mg. Gloria Inés Zapata Cabanillas

Directora Administradora de la Gerencia de Transportes y Comunicaciones La Libertad.

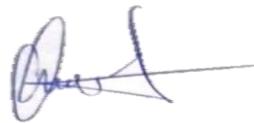
Yo Roció del Pilar Patricio Castillo identificada con
Dni: 40390025, con domicilio en manzana E lote 7
Villa hermosa – Miramar-Moche, ante usted me
Presento y expongo:

Que habiendo culminado mis estudios de Maestría en Gestión Pública en la universidad cesar vallejo, solicito a usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en la institución sobre **“GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SATISFACCION AL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LA LIBERTAD,2020”** para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Trujillo, 15 de octubre del 2020



ROCIO DEL PILAR PATRICIO CASTILLO

DNI: 40390025


GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
OFICINA DE ADMINISTRACION
Mg. Lic. Gloria Ines Zapata Cabanillas
DIRECTORA

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 1: Gestión de quejas y reclamos	Está orientado a volver a obtener la confianza inmediata de cierto cliente que resultó insatisfecho a causa del servicio otorgado por una empresa, organización o institución; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con ese mismo cliente o algún otro (García, 2014)	Esta variable se operacionalizó mediante 5 dimensiones: Procesos, enfoque al usuario, calidad de recurso, talento humano y ayuda asistencial. Para medirla, se aplicó un cuestionario compuesto por 30 ítems.	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información adecuada ▪ Facilidad en el proceso ▪ Atención rápida ▪ Prioridad de atención ▪ Solución a problemas ▪ Información solicitada 	Ordinal	
			Enfoque al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobros por proceso ▪ Orientación eficaz ▪ Buena atención ▪ Gratitud en la atención ▪ Profesionalismo ético ▪ Identidad del usuario 		
			Calidad de recurso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta diligente ▪ Disposición de mejora ▪ Confidencialidad del trámite ▪ Atención oportuna ▪ Opciones de solución ▪ Cortesía en la atención 		Buena Regular Mala
			Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación en las funciones ▪ Clima laboral ▪ Respuestas adecuadas ▪ Estímulos a empleados ▪ Condiciones laborales ▪ Atención amable 		

Ayuda asistencial

- Atención virtual
 - Buen servicio
 - Optimización del tiempo
 - Confianza en el personal
 - Seguridad en el trámite
 - Comodidad del servicio
-

Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Satisfacción del usuario	Es el resultado de la comparación que se realiza entre la experiencia durante el servicio y sus expectativas, este será observado a través del estado de ánimo del usuario siendo de satisfacción o insatisfacción (Parra, 2011).	Esta variable se operacionalizó mediante 4 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para medirla, se aplicó un cuestionario compuesto por 28 ítems.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluciones rápidas ▪ Eficiencia en el servicio ▪ Prevención de errores ▪ Compromiso con el trabajo ▪ Suministro de información ▪ Eficiencia en la atención ▪ Nivel de cumplimiento 	Ordinal Alto Medio Bajo
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buena comunicación ▪ Escucha atenta ▪ Buena disposición ▪ Mejora de los servicios ▪ Solución a quejas ▪ Ejecución de los servicios ▪ Compromiso con el servicio 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de conocimientos ▪ Disponibilidad en la atención ▪ Competencia laboral ▪ Profesionalismo en el servicio ▪ Seguridad en el servicio ▪ Trato diferenciado ▪ Agilidad en los trámites 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención diferenciada ▪ Cumplimiento de horarios ▪ Trato personalizado ▪ Comprensión del usuario ▪ Dificultades en el reclamo ▪ Celeridad de trámites ▪ Empatía en el servicio 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3

Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de quejas y reclamos y la mejora de la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período 2020.</p> <p>Específicos</p> <p>O1: Identificar el nivel de la gestión de quejas y reclamos del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>O2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.</p> <p>O3: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>O4: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>O5: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020.</p> <p>O6: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>O7: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>Específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por los procesos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el enfoque al usuario y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la calidad de recursos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero 2020.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por el talento humano y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la gestión de quejas y reclamos por la ayuda asistencial y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, período febrero, 2020.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional simple</p> <p>Población: la población estuvo conformada por 6552 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.</p> <p>Muestra: 191 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.</p> <p>Muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>

Anexo 4

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario aplicado para medir la gestión de quejas y reclamos
Autor y año: Federico Jonás Jorge Cristóbal (2020)	ORIGINAL: Elaborado por la autora ADAPTACIÓN:
Objetivo del instrumento:	Medir la gestión de quejas y reclamos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.
Usuarios:	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual (vía presencial) Con duración de 15 minutos
Validez:	La validación fue de contenido, validada por tres expertos, que tienen el grado de maestría, siendo: - Mg. González Gonzales Dionisio Godofredo - Mg. Cubas Vargas José Manuel - Mg. Morales Salazar Pedro Otoniel Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo con una valoración positiva.
Confiabilidad:	Los instrumentos de esta investigación se sometieron a una prueba piloto de observación para lo cual se tomó como muestra los datos de 20 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020, el mismo que se calculó con el software de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V24). La confiabilidad obtenida fue de 0,857 correspondiente al nivel bueno.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario aplicado para medir la satisfacción del usuario
Autor y año: Federico Jonás Jorge Cristóbal (2020)	ORIGINAL: Elaborado por la autora ADAPTACIÓN:
Objetivo del instrumento:	Medir la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.
Usuarios:	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020.
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual (vía presencial) Con duración de 15 minutos
Validez:	La validación fue de contenido, validada por tres expertos, que tienen el grado de maestría, siendo: - Mg. González Gonzales Dionisio Godofredo - Mg. Cubas Vargas José Manuel - Mg. Morales Salazar Pedro Otoniel Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo con una valoración pertinente.
Confiabilidad:	Los instrumentos de esta investigación se sometieron a una prueba piloto de observación para lo cual se tomó como muestra los datos de 20 usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones La Libertad período febrero, 2020, el mismo que se calculó con el software de estadística para Ciencias Sociales (SPSS V24). La confiabilidad obtenida fue de 0,866 correspondiente al nivel bueno.

ANEXO 5

Cuestionario para medir la gestión de quejas y reclamos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de este estudio. Por lo que le agradecemos que en su desarrollo sea extremadamente objetivo, honesto y sincero al momento de seleccionar sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Por favor marque con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las preguntas.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ Siempre 4
- ✓ Casi siempre 3
- ✓ A veces 2
- ✓ Casi nunca 1
- ✓ Nunca 0

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PROCESOS						
1	¿Recibe usted una información adecuado al dirigirse a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?					
2	¿Según su criterio existe facilidad de iniciar un proceso en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?					
3	¿Recibe usted una atención rápida al asistir a Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?					
4	¿Se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar un trámite?					
5	¿Le ofrecen soluciones a los problemas que usted plantea?					

6	¿El funcionario (a) que le atiende maneja la información que usted solicita?					
ENFOQUE AL USUARIO						
7	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?					
8	¿Le orientan eficazmente sobre los tramites que usted va a realizar?					
9	¿Se esfuerzan por darle una buena atención cuando asiste a la institución?					
10	¿Siente que existe gratitud por parte de los funcionarios que le atienden en Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?					
11	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?					
12	¿Se protege la identidad del usuario en las transacciones realizadas?					
CALIDAD DE RECURSO						
13	¿Ha recibido una respuesta diligente cuando es atendido?					
14	¿Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?					
15	¿Se respeta la confidencialidad en los trámites a realizar?					
16	¿Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus trámites?					
17	¿Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su trámite?					
18	¿Es recibido con cortesía por el ejecutivo que le atiende?					
TALENTO HUMANO						
19	¿Considera que el personal está motivado en el ejercicio de sus funciones?					
20	¿Percibe un buen clima laboral en la institución pública?					
21	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?					
22	¿Considera importante otorgarle reconocimiento y estimulación a los empleados para que den una buena atención al usuario?					
23	¿Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio de la institución pública?					
24	¿Considera que recibe una atención amable por parte de los funcionarios de la institución?					
Ayuda asistencial						
25	¿Considera importante que se reciba una atención virtual para agilizar algunos trámites administrativos?					
26	¿Considera que el personal está comprometido para otorgarle un buen servicio?					
27	¿Siente usted que la atención recibida en la institución les brinda bienestar social al no perder horas de su tiempo en trámites administrativos?					
28	¿Confía usted en el personal que le atiende en la institución pública?					

29	¿En las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad le ofrecen seguridad mientras realiza su trámite?					
30	¿Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras realiza sus trámites en la institución?					

¡¡Gracias!!

Cuestionario para medir la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación de la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de este estudio. Por lo que le agradecemos que en su desarrollo sea extremadamente objetivo, honesto y sincero al momento de seleccionar sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** 4
- ✓ **Casi siempre** 3
- ✓ **A veces** 2
- ✓ **Casi nunca** 1
- ✓ **Nunca** 0

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
FIABILIDAD						
1	¿Recibe usted una rápida solución de los problemas planteados?					
2	¿Ha observado que el servicio que le brindan en la institución es eficiente?					
3	¿Ha observado que el personal de la institución ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia?					
4	¿Considera que los trabajadores están comprometidos e identificados en la labor que desarrollan?					
5	¿Le suministran toda la información para poder presentar una queja o reclamo?					
6	¿Considera eficiente la atención recibida en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?					

7	¿Al realizar sus trámites administrativos considera que la institución tiene un alto nivel de cumplimiento?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿Los empleados mantienen una buena comunicación con los clientes?					
9	¿El personal que le atiende escucha atentamente sus quejas y reclamos?					
10	¿Considera que existe buena disposición por brindarle un servicio por parte de los empleados?					
11	¿Considera que el servicio está orientado en mejorar la atención de los usuarios?					
12	¿Se esfuerzan por dar solución a las quejas o reclamos que usted plantea?					
13	¿Considera positiva la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios en la ejecución de los servicios?					
14	¿Considera que los funcionarios muestran compromisos por brindarle el mejor servicio?					
SEGURIDAD						
15	¿Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes?					
16	¿Ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor?					
17	¿Ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?					
18	¿Considera que le atienden con profesionalismo y prontitud en sus requerimientos?					
19	¿Siente usted seguridad de realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Transporte en la sede de la Libertad?					
20	¿Ha percibido que los usuarios mantienen un trato diferenciado con los usuarios?					
21	¿Se esfuerzan los usuarios por darle agilidad a la ejecución de trámites realizados?					
EMPATÍA						
22	¿Ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada?					
23	¿Considera que el cumplimiento de los horarios es el adecuado?					
24	¿Ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento?					
25	¿Considera que el personal comprende las necesidades de los clientes?					
26	¿Ha encontrado dificultades para que le den solución a las quejas y reclamos que ha presentado?					
27	¿Considera que los funcionarios de la institución comprenden sus requerimientos y les dan celeridad a sus trámites?					
28	¿Considera que son empáticos los funcionarios con los servicios que le ofrecen?					

¡¡Gracias!!

Anexo 6

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable Gestión de quejas y reclamos

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
PROCESOS			
1	¿Recibe usted una información adecuado al dirigirse a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?	,772	,854
2	¿Según su criterio existe facilidad de iniciar un proceso en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?	,764	,854
3	¿Recibe usted una atención rápida al asistir a Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?	,634	,874
4	¿Se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar un trámite?	,689	,866
5	¿Le ofrecen soluciones a los problemas que usted plantea?	,554	,892
6	¿El funcionario (a) que le atiende maneja la información que usted solicita?	,808	,846
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,884$ La fiabilidad se considera como BUENO			
ENFOQUE AL CLIENTE			
7	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?	,650	,764
8	¿Le orientan eficazmente sobre los tramites que usted va a realizar?	,719	,747
9	¿Se esfuerzan por darle una buena atención cuando asiste a la institución?	,708	,749
10	¿Siente que existe gratitud por parte de los funcionarios que le atienden en Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?	,285	,835
11	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?	,604	,777
12	¿Se protege la identidad del usuario en las transacciones realizadas?	,477	,802
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,812$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CALIDAD DE RECURSO			
13	¿Ha recibido una respuesta diligente cuando es atendido?	,693	,869
14	¿Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?	,627	,879

15	¿Se respeta la confidencialidad en los trámites a realizar?	,573	,887
16	¿Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus trámites?	,851	,842
17	¿Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su trámite?	,651	,876
18	¿Es recibido con cortesía por el ejecutivo que le atiende?	,820	,847
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,887$ La fiabilidad se considera como BUENO			
TALENTO HUMANO			
19	¿Considera que el personal está motivado en el ejercicio de sus funciones?	,662	,783
20	¿Percibe un buen clima laboral en la institución pública?	,246	,858
21	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?	,851	,741
22	¿Considera importante otorgarle reconocimiento y estimulación a los empleados para que den una buena atención al usuario?	,502	,825
23	¿Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio de la institución pública?	,561	,804
24	¿Considera que recibe una atención amable por parte de los funcionarios de la institución?	,809	,751
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,825$ La fiabilidad se considera como BUENO			
AYUDA ASISTENCIAL			
25	¿Considera importante que se reciba una atención virtual para agilizar algunos trámites administrativos?	,703	,852
26	¿Considera que el personal está comprometido para otorgarle un buen servicio?	,796	,835
27	¿Siente usted que la atención recibida en la institución les brinda bienestar social al no perder horas de su tiempo en trámites administrativos?	,665	,859
28	¿Confía usted en el personal que le atiende en la institución pública?	,558	,875
29	¿En las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad le ofrecen seguridad mientras realiza su trámite?	,660	,859
30	¿Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras realiza sus trámites en la institución?	,732	,850
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,877$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
FIABILIDAD			
1	¿Recibe usted una rápida solución de los problemas planteados?	,733	,878
2	¿Ha observado que el servicio que le brindan en la institución es eficiente?	,739	,871
3	¿Ha observado que el personal de la institución ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia?	,764	,869
4	¿Considera que los trabajadores están comprometidos e identificados en la labor que desarrollan?	,768	,868
5	¿Le suministran toda la información para poder presentar una queja o reclamo?	,806	,864
6	¿Considera eficiente la atención recibida en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?	,705	,883
7	¿Al realizar sus trámites administrativos considera que la institución tiene un alto nivel de cumplimiento?	,448	,901
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,893$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
8	¿Los empleados mantienen una buena comunicación con los clientes?	,637	,784
9	¿El personal que le atiende escucha atentamente sus quejas y reclamos?	,693	,773
10	¿Considera que existe buena disposición por brindarle un servicio por parte de los empleados?	,563	,799
11	¿Considera que el servicio está orientado en mejorar la atención de los usuarios?	,684	,777
12	¿Se esfuerzan por dar solución a las quejas o reclamos que usted plantea?	,630	,782
13	¿Considera positiva la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios en la ejecución de los servicios?	,372	,822
14	¿Considera que los funcionarios muestran compromisos por brindarle el mejor servicio?	,446	,818
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,818$ La fiabilidad se considera como BUENO			
SEGURIDAD			
15	¿Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes?	,517	,842
16	¿Ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor?	,615	,826
17	¿Ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?	,669	,817

18	¿Considera que le atienden con profesionalismo y prontitud en sus requerimientos?	,659	,819
19	¿Siente usted seguridad de realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Transporte en la sede de la Libertad?	,642	,820
20	¿Ha percibido que los usuarios mantienen un trato diferenciado con los usuarios?	,509	,840
21	¿Se esfuerzan los usuarios por darle agilidad a la ejecución de trámites realizados?	,704	,816
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,847$ La fiabilidad se considera como BUENO			
EMPATÍA			
22	¿Ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada?	,663	,907
23	¿Considera que el cumplimiento de los horarios es el adecuado?	,807	,890
24	¿Ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento?	,869	,879
25	¿Considera que el personal comprende las necesidades de los clientes?	,668	,901
26	¿Ha encontrado dificultades para que le den solución a las quejas y reclamos que ha presentado?	,752	,893
27	¿Considera que los funcionarios de la institución comprenden sus requerimientos y les dan celeridad a sus trámites?	,796	,889
28	¿Considera que son empáticos los funcionarios con los servicios que le ofrecen?	,648	,905
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,908$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			

Anexo 7

Validación por juicio de expertos

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROCESOS	Información adecuada	¿Recibe usted una información adecuada al dirigirse a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			
		Facilidad en el proceso	¿Según su criterio existe facilidad de iniciar un proceso en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			
		Atención rápida	¿Recibe usted una atención rápida al asistir a Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			
		Prioridad de atención	¿Se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o						x		x		x		x			

		persona con discapacidad al realizar un trámite?															
		Solución a problemas	¿Le ofrecen soluciones a los problemas que usted plantea?						x		x			x			
		Información solicitada	¿El funcionario (a) que le atiende maneja la información que usted solicita?						x		x			x			
	ENFOQUE AL USUARIO	Cobros por proceso	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?						x		x			x			
		Orientación eficaz	¿Le orientan eficazmente sobre los tramites que usted va a realizar?						x		x			x			
		Buena atención	¿Se esfuerzan por darle una buena atención cuando asiste a la institución?						x		x			x			
		Gratitud en la atención	¿Siente que existe gratitud por parte de los funcionarios que le atienden en Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x			x			
		Profesionalismo ético	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?						x		x			x			
		Identidad del usuario	¿Se protege la identidad del usuario en las transacciones realizadas?						x		x			x			
		CALIDAD DE RECURSO	Respuesta diligente	¿Ha recibido una respuesta diligente cuando es atendido?						x		x			x		
	Disposición de mejora		¿Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?						x		x			x			
	Confidencialidad del trámite		¿Se respeta la confidencialidad en los trámites a realizar?						x		x			x			

		Atención oportuna	¿Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus trámites?							x		x		x			
		Opciones de solución	¿Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su trámite?								x		x		x		
		Cortesía en la atención	¿Es recibido con cortesía por el ejecutivo que le atiende?								x		x		x		
	TALENTO HUMANO	Motivación en las funciones	¿Considera que el personal está motivado en el ejercicio de sus funciones?								x		x		x		
		Clima laboral	¿Percibe un buen clima laboral en la institución pública?								x		x		x		
		Respuestas adecuadas	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?								x		x		x		
		Estímulos a empleados	¿Considera importante otorgarle reconocimiento y estimulación a los empleados para que den una buena atención al usuario?								x		x		x		
		Condiciones laborales	¿Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio de la institución pública?								x		x		x		
		Atención amable	¿Considera que recibe una atención amable por parte de los funcionarios de la institución?								x		x		x		
	AYUDA ASISTENCIAL	Atención virtual	¿Considera importante que se reciba una atención virtual para agilizar algunos trámites administrativos?								x		x		x		
Buen servicio		¿Considera que el personal está comprometido para otorgarle un buen servicio?								x		x		x			

		Optimización del tiempo	¿Siente usted que la atención recibida en la institución les brinda bienestar social al no perder horas de su tiempo en trámites administrativos?							x		x		x		x	
		Confianza en el personal	¿Confía usted en el personal que le atiende en la institución pública?							x		x		x		x	
		Seguridad en el trámite	¿En las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad le ofrecen seguridad mientras realiza su trámite?							x		x		x		x	
		Comodidad del servicio	¿Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras realiza sus trámites en la institución?							x		x		x		x	



 Dionicio Godofredo González González
 DNI: 17889722

 NOMBRE Y APELLIDO DEL
 EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la gestión de quejas y reclamos		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de quejas y reclamos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.		
Nombre y Apellido del Experto	Dionicio Godofredo González González	DNI N°	17889722
Título Profesional	Licenciado en Antropología Social	Celular	949999118
Dirección Domiciliaria	Calle San Andrés N° 233. Dpto. 301 Urb. San Andrés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma	 <hr/> Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	05 de noviembre, 2020

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	Soluciones rápidas	¿Recibe usted una rápida solución de los problemas planteados?						x		x		x		x		
		Eficiencia en el servicio	¿Ha observado que el servicio que le brindan en la institución es eficiente?						x		x		x		x		
		Prevención de errores	¿Ha observado que el personal de la institución ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia?						x		x		x		x		
		Compromiso con el trabajo	¿Considera que los trabajadores están comprometidos e identificados en la labor que desarrollan?						x		x		x		x		
		Suministro de información	¿Le suministran toda la información para poder presentar una queja o reclamo?						x		x		x		x		
		Eficiencia en la atención	¿Considera eficiente la atención recibida en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x		

		Nivel de cumplimiento	¿Al realizar sus trámites administrativos considera que la institución tiene un alto nivel de cumplimiento?						x		x		x		x		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Buena comunicación	¿Los empleados mantienen una buena comunicación con los clientes?						x		x		x		x		
		Escucha atenta	¿El personal que le atiende escucha atentamente sus quejas y reclamos?						x		x		x		x		
		Buena disposición	¿Considera que existe buena disposición por brindarle un servicio por parte de los empleados?						x		x		x		x		
		Mejora de los servicios	¿Considera que el servicio está orientado en mejorar la atención de los usuarios?						x		x		x		x		
		Solución a quejas	¿Se esfuerzan por dar solución a las quejas o reclamos que usted plantea?						x		x		x		x		
		Ejecución de los servicios	¿Considera positiva la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios en la ejecución de los servicios?						x		x		x		x		
		Compromiso con el servicio	¿Considera que los funcionarios muestran compromisos por brindarle el mejor servicio?						x		x		x		x		
		SEGURIDAD	Nivel de conocimientos	¿Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes?						x		x		x		x	
	Disponibilidad en la atención		¿Ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor?						x		x		x		x		
	Competencia laboral		¿Ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?						x		x		x		x		
	Profesionalismo en el servicio		¿Considera que le atienden con profesionalismo y prontitud en sus requerimientos?						x		x		x		x		

EMPATÍA	Seguridad en el servicio	¿Siente usted seguridad de realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Transporte en la sede de la Libertad?						x		x		x		x		
	Trato diferenciado	¿Ha percibido que los usuarios mantienen un trato diferenciado con los usuarios?						x		x		x		x		
	Agilidad en los trámites	¿Se esfuerzan los usuarios por darle agilidad a la ejecución de trámites realizados?						x		x		x		x		
	Atención diferenciada	¿Ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada?						x		x		x		x		
	Cumplimiento de horarios	¿Considera que el cumplimiento de los horarios es el adecuado?						x		x		x		x		
	Trato personalizado	¿Ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento?						x		x		x		x		
	Comprensión del usuario	¿Considera que el personal comprende las necesidades de los usuarios?						x		x		x		x		
	Dificultades en el reclamo	¿Ha encontrado dificultades para que le den solución a las quejas y reclamos que ha presentado?						x		x		x		x		
	Celeridad de trámites	¿Considera que los funcionarios de la institución comprenden sus requerimientos y les dan celeridad a sus trámites?						x		x		x		x		
	Empatía en el servicio	¿Considera que son empáticos los funcionarios con los servicios que le ofrecen?						x		x		x		x		


Dionicio Godofredo González González
DNI: 17889722

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.		
Nombre y Apellido del Experto	Dionicio Godofredo González González	DNI N°	17889722
Título Profesional	Licenciado en Antropología Social	Celular	949999118
Dirección Domiciliaria	Calle San Andrés N° 233. Dpto. 301 Urb. San Andrés - Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	Lugar y Fecha	05 de noviembre 2020

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.

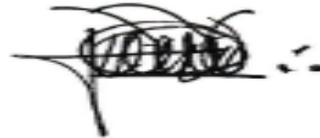
Instrumento de medición de variable: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROCESOS	Información adecuada	¿Recibe usted una información adecuada al dirigirse a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			
		Facilidad en el proceso	¿Según su criterio existe facilidad de iniciar un proceso en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			
		Atención rápida	¿Recibe usted una atención rápida al asistir a Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			

		Prioridad de atención	¿Se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar un trámite?							x		x		x			
		Solución a problemas	¿Le ofrecen soluciones a los problemas que usted plantea?							x		x		x		x	
		Información solicitada	¿El funcionario (a) que le atiende maneja la información que usted solicita?							x		x		x		x	
	ENFOQUE AL USUARIO	Cobros por proceso	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?								x		x		x		x
		Orientación eficaz	¿Le orientan eficazmente sobre los tramites que usted va a realizar?								x		x		x		x
		Buena atención	¿Se esfuerzan por darle una buena atención cuando asiste a la institución?								x		x		x		x
		Gratitud en la atención	¿Siente que existe gratitud por parte de los funcionarios que le atienden en Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?								x		x		x		x
		Profesionalismo ético	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?								x		x		x		x
		Identidad del usuario	¿Se protege la identidad del usuario en las transacciones realizadas?								x		x		x		x
		Respuesta diligente	¿Ha recibido una respuesta diligente cuando es atendido?								x		x		x		x
CALIDAD DE RECURSO	Disposición de mejora	¿Ha observado que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos?								x		x		x		x	
	Confidencialidad del trámite	¿Se respeta la confidencialidad en los trámites a realizar?								x		x		x		x	

		Atención oportuna	¿Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus trámites?							x		x		x			
		Opciones de solución	¿Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su trámite?								x		x		x		
		Cortesía en la atención	¿Es recibido con cortesía por el ejecutivo que le atiende?								x		x		x		
	TALENTO HUMANO	Motivación en las funciones	¿Considera que el personal está motivado en el ejercicio de sus funciones?								x		x		x		
		Clima laboral	¿Percibe un buen clima laboral en la institución pública?								x		x		x		
		Respuestas adecuadas	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?								x		x		x		
		Estímulos a empleados	¿Considera importante otorgarle reconocimiento y estimulación a los empleados para que den una buena atención al usuario?								x		x		x		
		Condiciones laborales	¿Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio de la institución pública?								x		x		x		
		Atención amable	¿Considera que recibe una atención amable por parte de los funcionarios de la institución?								x		x		x		
	AYUDA ASISTENCIAL	Atención virtual	¿Considera importante que se reciba una atención virtual para agilizar algunos trámites administrativos?								x		x		x		
Buen servicio		¿Considera que el personal está comprometido para otorgarle un buen servicio?								x		x		x			

		Optimización del tiempo	¿Siente usted que la atención recibida en la institución les brinda bienestar social al no perder horas de su tiempo en trámites administrativos?							x		x		x			
		Confianza en el personal	¿Confía usted en el personal que le atiende en la institución pública?							x		x		x			
		Seguridad en el trámite	¿En las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad le ofrecen seguridad mientras realiza su trámite?							x		x		x			
		Comodidad del servicio	¿Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras realiza sus trámites en la institución?							x		x		x			



Mg. José Manuel Cubas Vargas

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la gestión de quejas y reclamos		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de quejas y reclamos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.		
Nombre y Apellido del Experto	José Manuel Cubas Vargas	DNI N°	18073683
Título Profesional	Contador Publico	Celular	947486025
Dirección Domiciliaria	Schubert N°801- Urb. Primavera-Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 05 de noviembre 2020

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.

Instrumento de medición de variable: SATISFACCIÓN AL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	Soluciones rápidas	¿Recibe usted una rápida solución de los problemas planteados?						x		x		x		x		
		Eficiencia en el servicio	¿Ha observado que el servicio que le brindan en la institución es eficiente?						x		x		x		x		
		Prevención de errores	¿Ha observado que el personal de la institución ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia?						x		x		x		x		
		Compromiso con el trabajo	¿Considera que los trabajadores están comprometidos e identificados en la labor que desarrollan?						x		x		x		x		
		Suministro de información	¿Le suministran toda la información para poder presentar una queja o reclamo?						x		x		x		x		
		Eficiencia en la atención	¿Considera eficiente la atención recibida en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x		

		Nivel de cumplimiento	¿Al realizar sus trámites administrativos considera que la institución tiene un alto nivel de cumplimiento?						x		x		x		x		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Buena comunicación	¿Los empleados mantienen una buena comunicación con los clientes?						x		x		x		x		
		Escucha atenta	¿El personal que le atiende escucha atentamente sus quejas y reclamos?						x		x		x		x		
		Buena disposición	¿Considera que existe buena disposición por brindarle un servicio por parte de los empleados?						x		x		x		x		
		Mejora de los servicios	¿Considera que el servicio está orientado en mejorar la atención de los usuarios?						x		x		x		x		
		Solución a quejas	¿Se esfuerzan por dar solución a las quejas o reclamos que usted plantea?						x		x		x		x		
		Ejecución de los servicios	¿Considera positiva la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios en la ejecución de los servicios?						x		x		x		x		
		Compromiso con el servicio	¿Considera que los funcionarios muestran compromisos por brindarle el mejor servicio?						x		x		x		x		
		SEGURIDAD	Nivel de conocimientos	¿Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes?						x		x		x		x	
	Disponibilidad en la atención		¿Ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor?						x		x		x		x		
	Competencia laboral		¿Ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?						x		x		x		x		
	Profesionalismo en el servicio		¿Considera que le atienden con profesionalismo y prontitud en sus requerimientos?						x		x		x		x		

EMPATÍA	Seguridad en el servicio	¿Siente usted seguridad de realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Transporte en la sede de la Libertad?						x		x		x		x		
	Trato diferenciado	¿Ha percibido que los usuarios mantienen un trato diferenciado con los usuarios?						x		x		x		x		
	Agilidad en los trámites	¿Se esfuerzan los usuarios por darle agilidad a la ejecución de trámites realizados?						x		x		x		x		
	Atención diferenciada	¿Ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada?						x		x		x		x		
	Cumplimiento de horarios	¿Considera que el cumplimiento de los horarios es el adecuado?						x		x		x		x		
	Trato personalizado	¿Ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento?						x		x		x		x		
	Comprensión del usuario	¿Considera que el personal comprende las necesidades de los usuarios?						x		x		x		x		
	Dificultades en el reclamo	¿Ha encontrado dificultades para que le den solución a las quejas y reclamos que ha presentado?						x		x		x		x		
	Celeridad de trámites	¿Considera que los funcionarios de la institución comprenden sus requerimientos y les dan celeridad a sus trámites?						x		x		x		x		
	Empatía en el servicio	¿Considera que son empáticos los funcionarios con los servicios que le ofrecen?						x		x		x		x		



Mg. José Manuel Cubas Vargas

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.		
Nombre y Apellido del Experto	José Manuel Cubas Vargas	DNI N°	18073683
Título Profesional	Contador Publico	Celular	947486025
Dirección Domiciliaria	Schubert N°801-Urb. Primavera		
Grado Académico	Maestro en Gestión Publica		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 05 de noviembre

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.

Instrumento de medición de variable: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	PROCESOS	Información adecuada	¿Recibe usted una información adecuada al dirigirse a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x		
		Facilidad en el proceso	¿Según su criterio existe facilidad de iniciar un proceso en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x		

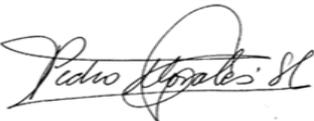
		Atención rápida	¿Recibe usted una atención rápida al asistir a Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?							x		x		x			
		Prioridad de atención	¿Se le da prioridad al adulto mayor, mujeres embarazadas o persona con discapacidad al realizar un trámite?								x		x		x		
		Solución a problemas	¿Le ofrecen soluciones a los problemas que usted plantea?								x		x		x		
		Información solicitada	¿El funcionario (a) que le atiende maneja la información que usted solicita?								x		x		x		
	ENFOQUE AL USUARIO	Cobros por proceso	¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?								x		x		x		
		Orientación eficaz	¿Le orientan eficazmente sobre los tramites que usted va a realizar?								x		x		x		
		Buena atención	¿Se esfuerzan por darle una buena atención cuando asiste a la institución?								x		x		x		
		Gratitud en la atención	¿Siente que existe gratitud por parte de los funcionarios que le atienden en Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?								x		x		x		
		Profesionalismo ético	¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?								x		x		x		
		Identidad del usuario	¿Se protege la identidad del usuario en las transacciones realizadas?								x		x		x		
CALIDAD DE	Respuesta diligente	¿Ha recibido una respuesta diligente cuando es atendido?								x		x		x			
	Disposición de mejora	¿Ha observado que el personal presenta disposición de mejora								x		x		x			

			para los manejos de quejas y reclamos?															
		Confidencialidad del trámite	¿Se respeta la confidencialidad en los trámites a realizar?						x		x			x				
		Atención oportuna	¿Recibe usted una atención oportuna sobre la resolución de sus trámites?						x		x			x				
		Opciones de solución	¿Le han brindado otras opciones o alternativas en caso de que no puedan darle solución a su trámite?						x		x			x				
		Cortesía en la atención	¿Es recibido con cortesía por el ejecutivo que le atiende?						x		x			x				
	TALENTO HUMANO	Motivación en las funciones	¿Considera que el personal está motivado en el ejercicio de sus funciones?						x		x			x				
		Clima laboral	¿Percibe un buen clima laboral en la institución pública?						x		x			x				
		Respuestas adecuadas	¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?							x		x			x			
		Estímulos a empleados	¿Considera importante otorgarle reconocimiento y estimulación a los empleados para que den una buena atención al usuario?							x		x			x			
		Condiciones laborales	¿Considera que las condiciones laborales influyen en la calidad de servicio de la institución pública?							x		x			x			
		Atención amable	¿Considera que recibe una atención amable por parte de los funcionarios de la institución?							x		x			x			
	AYUD A ASIST	Atención virtual	¿Considera importante que se reciba una atención virtual para agilizar algunos trámites administrativos?						x		x			x				

	Buen servicio	¿Considera que el personal está comprometido para otorgarle un buen servicio?							x		x		x		x	
	Optimización del tiempo	¿Siente usted que la atención recibida en la institución les brinda bienestar social al no perder horas de su tiempo en trámites administrativos?							x		x		x		x	
	Confianza en el personal	¿Confía usted en el personal que le atiende en la institución pública?							x		x		x		x	
	Seguridad en el trámite	¿En las instalaciones de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad le ofrecen seguridad mientras realiza su trámite?							x		x		x		x	
	Comodidad del servicio	¿Le brindan comodidad tal como sillas y sitio de espera mientras realiza sus trámites en la institución?							x		x		x		x	

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la gestión de quejas y reclamos		
Objetivo del Instrumento	Medir la gestión de quejas y reclamos en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.		
Nombre y Apellido del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico, Lic. Educación y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350, Urb. Santa Inés-Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 05 de Noviembre 2020

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.

Instrumento de medición de variable: SATISFACCIÓN AL USUARIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	Soluciones rápidas	¿Recibe usted una rápida solución de los problemas planteados?						x		x		x		x			
		Eficiencia en el servicio	¿Ha observado que el servicio que le brindan en la institución es eficiente?						x		x		x		x			
		Prevención de errores	¿Ha observado que el personal de la institución ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia?						x		x		x		x			
		Compromiso con el trabajo	¿Considera que los trabajadores están comprometidos e identificados en la labor que desarrollan?						x		x		x		x			
		Suministro de información	¿Le suministran toda la información para poder presentar una queja o reclamo?						x		x		x		x			
		Eficiencia en la atención	¿Considera eficiente la atención recibida en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad?						x		x		x		x			

		Nivel de cumplimiento	¿Al realizar sus trámites administrativos considera que la institución tiene un alto nivel de cumplimiento?						x		x		x		x		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Buena comunicación	¿Los empleados mantienen una buena comunicación con los clientes?						x		x		x		x		
		Escucha atenta	¿El personal que le atiende escucha atentamente sus quejas y reclamos?						x		x		x		x		
		Buena disposición	¿Considera que existe buena disposición por brindarle un servicio por parte de los empleados?						x		x		x		x		
		Mejora de los servicios	¿Considera que el servicio está orientado en mejorar la atención de los usuarios?						x		x		x		x		
		Solución a quejas	¿Se esfuerzan por dar solución a las quejas o reclamos que usted plantea?						x		x		x		x		
		Ejecución de los servicios	¿Considera positiva la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios en la ejecución de los servicios?						x		x		x		x		
		Compromiso con el servicio	¿Considera que los funcionarios muestran compromisos por brindarle el mejor servicio?						x		x		x		x		
		SEGURIDAD	Nivel de conocimientos	¿Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes?						x		x		x		x	
	Disponibilidad en la atención		¿Ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor?						x		x		x		x		
	Competencia laboral		¿Ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?						x		x		x		x		
	Profesionalismo en el servicio		¿Considera que le atienden con profesionalismo y prontitud en sus requerimientos?						x		x		x		x		

EMPATÍA	Seguridad en el servicio	¿Siente usted seguridad de realizar sus trámites en la Gerencia Regional de Transporte en la sede de la Libertad?						x		x		x		x		
	Trato diferenciado	¿Ha percibido que los usuarios mantienen un trato diferenciado con los usuarios?						x		x		x		x		
	Agilidad en los trámites	¿Se esfuerzan los usuarios por darle agilidad a la ejecución de trámites realizados?						x		x		x		x		
	Atención diferenciada	¿Ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada?						x		x		x		x		
	Cumplimiento de horarios	¿Considera que el cumplimiento de los horarios es el adecuado?						x		x		x		x		
	Trato personalizado	¿Ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, es capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento?						x		x		x		x		
	Comprensión del usuario	¿Considera que el personal comprende las necesidades de los usuarios?						x		x		x		x		
	Dificultades en el reclamo	¿Ha encontrado dificultades para que le den solución a las quejas y reclamos que ha presentado?						x		x		x		x		
	Celeridad de trámites	¿Considera que los funcionarios de la institución comprenden sus requerimientos y les dan celeridad a sus trámites?						x		x		x		x		
	Empatía en el servicio	¿Considera que son empáticos los funcionarios con los servicios que le ofrecen?						x		x		x		x		

Pedro Lopez S.

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario aplicado para medir la satisfacción del usuario		
Objetivo del Instrumento	Medir la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020.		
Aplicada a la muestra participante	Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y comunicaciones de la Región La Libertad período febrero, 2020.		
Nombre y Apellido del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Título Profesional	Ing. Mecánico, Lic. Educación y Abogado	Celular	966814497
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350, Urb. Santa Inés-Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 05 de Noviembre

Anexo 8
Base de datos

VARIABLE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS																													
PROCESOS						ENFOQUE AL CLIENTE						CALIDAD DE RECURSO						TALENTO HUMANO						AYUDA ASISTENCIAL					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1
2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3
1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2
3	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1
1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1

3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2
1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	1	3	2	3	3	3	2
3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1
2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	2
3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3
0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3
2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	1
1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3
3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2	2	3	1	1
2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2

3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	
2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	
1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	
2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	
3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	
1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	
3	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	
1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	
3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	

2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	1	2		
1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2		
2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2		
3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1		
2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2		
1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	
3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3		
0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3		
2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3		
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	
1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3		
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3		
1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2		
3	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	

3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	
3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	
1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	
1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	
3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	1	2
1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	
3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	
2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	
1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	
3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	
2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	
0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	
2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	1	
1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	

3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3
3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2	2	3
2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2
2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1
2	2	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3
1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2
3	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3
3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1
1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3

VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD							EMPATÍA						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1
2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2
2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1
1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2
0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
2	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1
1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3
1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3
0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2
1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2
3	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3
3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3
2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2

1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1
2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3
2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1
1	1	2	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2
1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2
3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3
2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1
2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
1	0	1	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1
1	3	3	3	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	3
3	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3
1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	3	3	2	3	1	1	3	4	3	3	3	2	3
2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3
1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1
2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2
2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1
1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2
0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2

1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1	
2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	
2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	
1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2	
0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	
4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	
2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	
3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	
2	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1	
1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1	
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3	
1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	
1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	
3	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	
3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	
2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	
2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	

2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1
1	1	2	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2
1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2
3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3
2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1
2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
1	0	1	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1
2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2
2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1
1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2
0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
2	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1
1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2

1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3	
1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	3	2	1	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	
1	1	3	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	
3	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	
3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	1	3	
2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	
1	1	2	2	2	1	3	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	
2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	
2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	
1	1	2	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2	
1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2	
3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3	
2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	
2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	
1	0	1	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	
1	3	3	3	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	3	
3	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	
1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	3	3	2	3	1	1	3	4	3	3	3	2	3	
2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	
1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	3	2	3	1	2	3	2	1	
2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	

2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1
1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	1	2
0	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2
3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	3
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2
3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2
3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
2	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	1
1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	1
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3
1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3



Acta de Sustentación de Tesis

Trujillo, 17 de enero del 2021

Siendo las 8.40 A.M. del día 17 de enero del 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada:

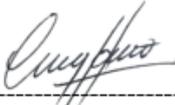
“Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020”

Presentado por el bachiller, PATRICIO CASTILLO, ROCIO DEL PILAR, egresado de la Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación dictaminó:

Autor	Dictamen
PATRICIO CASTILLO, ROCIO DEL PILAR	Aprobada por unanimidad (Decisèis) (16)

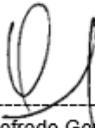
Se firma la presente para constancia de lo mencionado:



 Dr. Carlos Enrique Vásquez Llamo
 PRESIDENTE



 Mg. Rolando Mendoza Giusti
 SECRETARIO



 Dr. Dionicio Godófredo González González
 VOCAL

Calificativo	Veredicto	DEFINICIÓN
De 18 a 20	Aprobar por excelencia recomendación para publicación	Cuando es aprobado por los tres miembros del jurado y el calificativo de la sustentación es de 18 a 20
De 14 a 17	Aprobar por unanimidad	Cuando es aprobado por los tres miembros del jurado y el calificativo de la sustentación es de 14 a 17
De 14 a 15	Aprobar por mayoría	Cuando se aprobado por dos de los tres miembros del jurado y su promedio es como mínimo de 14.
De 00 a 13	Desaprobar	Cuando es desaprobado por dos o tres de los miembros del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, PATRICIO CASTILLO ROCIO DEL PILAR identificado con DNI N° 40390025, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SATISFACCION AL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LA LIBERTAD,2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TRUJILLO, 08 de Abril del 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
PATRICIO CASTILLO ROCIO DEL PILAR DNI: 40390025 ORCID 0000000169229581	Firmado digitalmente por: DPATRICIOCA el 08-04- 2021 21:19:44

Código documento Trilce: INV - 0037433

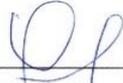
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dionicio Godofredo González González, docente de la Escuela de posgrado y Programa académico Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo, revisor del trabajo de tesis titulada “**Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad, 2020**”, de la estudiante: Patricio Castillo Rocío del Pilar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% 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 el trabajo de investigación / 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.

Trujillo, 13 de diciembre 2020

Apellidos y Nombres del Asesor González González Dionicio Godofredo	
DNI: 17889722	 Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722
ORCID: 0000-0002-7518-1200	
Firma	



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PATRICIO CASTILLO ROCIO DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SATISFACCION AL USUARIO EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES LA LIBERTAD,2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PATRICIO CASTILLO ROCIO DEL PILAR DNI: 40390025 ORCID 0000000169229581	Firmado digitalmente por: DPATRICIOCA el 02-04- 2021 19:07:34

Código documento Trilce: INV - 0037438