



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios
del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Vargas Cieza, Esthuan Manuel(orcid.org/0000-0002-2915-5191)

ASESOR:

Dr. Prado López, Hugo Ricardo(orcid.org/0000-0003-4010-3517)

CO-ASESOR:

Dr. Lizandro Crispín, Rommel(<https://orcid.org/0000-0003-1091-225X>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima, Perú

2023

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Jehová, por darme la sabiduría y entendimiento.

A mi esposa Varshavanavhi, por todo su amor incondicional y apoyo constante.

Así como, a mi hijo Dastan, que es la motivación para cumplir mis metas y salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, Juan Manuel y María Dolores, y mi mami Rosa, por siempre coadyuvar en mis momentos más difíciles.

Índice de contenido

| | Pág. |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIAS | 45 |
| Anexos | |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Frecuencia de la variable gestión de quejas | 20 |
| Tabla 2. Frecuencia de la dimensión reforzar vínculo con el reclamante | 21 |
| Tabla 3. Frecuencia de la dimensión asignación de responsabilidades | 22 |
| Tabla 4. Frecuencia de la dimensión simplificar las quejas | 23 |
| Tabla 5. Frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios | 24 |
| Tabla 6. Frecuencia de la dimensión evaluación continua | 25 |
| Tabla 7. Frecuencia de la dimensión acciones directas | 26 |
| Tabla 8. Frecuencia de la dimensión reforzar lealtad con el cliente | 27 |
| Tabla 9. Prueba de hipótesis | 28 |
| Tabla 10. Correlación hipótesis general | 29 |
| Tabla 11. Correlación hipótesis específica 1 | 30 |
| Tabla 12. Correlación hipótesis específica 2 | 31 |
| Tabla 13. Correlación hipótesis específica 3 | 32 |
| Tabla 14. Tabla cruzada dimensión reforzar vínculo con el reclamante y variable satisfacción del usuario | 33 |
| Tabla 15. Tabla cruzada de la dimensión asignación de responsabilidades variable satisfacción del usuario | 35 |
| Tabla 16. Tabla cruzada de la dimensión simplificar las quejas y la variable variable satisfacción del usuario | 36 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Frecuencia de la variable gestión de quejas | 20 |
| Figura 2. Frecuencia de la dimensión vínculo con el reclamante | 21 |
| Figura 3. Frecuencia de la dimensión asignación de responsabilidades | 22 |
| Figura 4. Frecuencia de la dimensión simplificar las quejas | 23 |
| Figura 5. Frecuencia de la variable satisfacción de los usuarios | 24 |
| Figura 6. Frecuencia de la dimensión evaluación continua | 25 |
| Figura 7. Frecuencia de la dimensión acciones directas | 26 |
| Figura 8. Frecuencia de la dimensión reforzar lealtad con el cliente | 27 |
| Figura 9. Reforzar vínculo con el reclamante y variable satisfacción del usuario | 33 |
| Figura 10. Dimensión asignación de responsabilidades y la variable satisfacción del usuario | 35 |
| Figura 11. Dimensión simplificar las quejas y la variable satisfacción del usuario | 36 |

Resumen

El actual trabajo de investigación planteó el objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión de quejas y reclamaciones en la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021. Para lograr lo planteado se aplicó un tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, de corte transversal – correlacional. También se estableció una población conformada por 316 personas que fueron atendidas a través de la página web de esta institución al momento de colocar sus quejas. Como técnica se aplicó la encuesta a través de un cuestionario tipo Escala de Likert, conformado por 34 preguntas con cinco opciones de respuesta. A través del Rho de Spearman cuyo resultado fue 0,609 donde la significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 mostrando el rechazo de la hipótesis nula (H_0). Se llega a la conclusión si existe relación entre ambas variables, por lo que se recomendó a la institución pública objeto de estudio, gestionar de manera efectiva las quejas y reclamaciones que surgen ante las fiscalizaciones que se realizan en el transporte público y que son atendidas vía web, con la finalidad de generar mayores satisfacciones en los usuarios.

Palabras claves: Gestión de quejas, reclamaciones, portal web, satisfacción.

Abstract

The general objective of the current research was to determine the relationship between the management of complaints and claims on the satisfaction of users of the Web site of a public institution in Lima, 2021. In order to achieve this, a basic research type was applied, with a quantitative approach, cross-sectional - correlational. A population of 316 people who were served through the web page of this institution at the time of filing their complaints was also established. As a technique, the survey was applied through a Likert scale questionnaire, consisting of 34 questions with five response options. The results was established through Spearman's Rho whose result was 0.609 where the bilateral significance is shown at 0.000; being less than 0.05 which clearly expresses the rejection of the null hypothesis (H0). It is concluded that there is a relationship between both variables, so it was recommended to the public institution under study to effectively manage the complaints and claims that arise from the audits carried out in public transport and that are handled via web, in order to generate greater user satisfaction.

Key words: Complaint management, complaints, web portal, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente debe priorizarse si una empresa quiere aumentar su calidad, ya que es una de las cualidades más cruciales asociadas a la calidad Gómez et al. (2018). La misma idea puede aplicarse a la felicidad del usuario en el contexto de los servicios públicos, del mismo modo que la satisfacción del cliente se considera una variable que muestra la eficacia de las operaciones de una empresa. En este sentido, las organizaciones gubernamentales suelen reportar niveles moderados o bajos de satisfacción del cliente Gómez et al. (2018). El trato de los empleados, la accesibilidad de los servicios, la velocidad de entrega de los productos y el compromiso con la comunidad parecen ser las principales razones detrás de la disminución de los índices de satisfacción del cliente en las naciones latinoamericanas Cardoza (2017). Debido a esto, se cree que el estudio de las quejas es un instrumento esencial para alcanzar efectivamente los niveles de satisfacción del cliente.

Es crucial contar con sistemas de registro adecuados que permitan conocer claramente las soluciones ofrecidas por los usuarios, así como informes completos que permitan a los especialistas encontrar áreas potenciales de desarrollo en los servicios o bienes ofrecidos. En el Perú, la atención de reclamos tiene una larga trayectoria, y se responde al ciudadano en función del nivel de servicio público solicitado; Huaita (2018) señala que el Ministerio de Economía y Finanzas ha desarrollado un modelo de atención a los reclamos de los administrados de manera gratuita desde el 2015. Guerrero (2018) señala que es importante destacar que cada institución ha desarrollado su propio método de atención de las quejas recibidas diariamente. La institución pública investigada ha desarrollado su propio sistema de atención de quejas y reclamos de los clientes.

Para ayudar a los transportistas a mejorar sus servicios y mantenerse actualizados, el portal de internet de esta institución ofrece una variedad de servicios a los usuarios que son ciudadanos. Entre ellos se incluyen la asistencia a ciclistas, la consulta para confirmar el permiso para el uso de vehículos taxi en la carretera, el registro para empresas que ofrecen servicios de transporte público y el pago de multas en línea. Además, realiza constantes inspecciones para garantizar que los prestadores

de servicios cumplan con la normativa, asegurando así que los ciudadanos reciban un servicio de calidad. De igual manera, han establecido su módulo de atención de quejas y reclamos a través de su sitio en línea, donde se brindan respuestas diferidas. (Palma, 2019).

Es por ello que este trabajo se planteó buscar alternativas de solución, con la finalidad que los usuarios eleven sus niveles de satisfacción, en tal sentido se formula la siguiente pregunta general ¿cuál es la relación entre de la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021? Asimismo, se plantean las siguientes preguntas de investigación ¿cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021?

Ahora bien, dentro de un trabajo de investigación, la justificación se dio como un componente crucial, ya que implica exponer las razones para hacer un estudio. Es así que, Hernández et al., (2016) afirma que es vital defender o divulgar las motivaciones de la investigación "por lo que se debe evaluar su alcance y practicabilidad" (p.p. 106). En este sentido, este estudio se justifica teóricamente, ya que permite examinar nuevos principios teóricos para la gestión de las quejas y reclamaciones, a pesar de que son preocupaciones de larga data. La aportación teórica y los resultados de este estudio serán esenciales para las futuras propuestas de investigación en este ámbito. Este trabajo también se justifica en un sentido práctico, porque a partir de los resultados obtenidos, fue posible generar recomendaciones que, de ser implementadas mejorarán la situación existente en el escenario de estudio de esta investigación, resultando en la satisfacción de los ciudadanos que utilizan el sitio web de una institución pública.

Además, esta investigación proporcionó una justificación metodológica, en la medida en que servirá como fuente confiable para futuras investigaciones que busquen ser diseñadas con la metodología utilizada en este estudio, para proporcionar referencias bibliográficas y permitir nuevos tipos de estudios basados en el mismo

tema. También se presenta el siguiente objetivo general determinar la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021; asimismo, se plantean los objetivos específicos determinar la relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021; determinar asignación de responsabilidades y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021; determinar la relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Asimismo, se presenta la hipótesis general existe una relación entre la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021. De igual forma se presentan las hipótesis específicas existe relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021; existe relación entre los asignación de responsabilidades y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021; existe relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, se ofreció el siguiente contexto: Teves (2022) en su artículo publicado logró la calidad del servicio, utilizando un estudio descriptivo con 288 estudiantes de la mencionada casa de estudios como población. Concluyen que es necesario adoptar las herramientas necesarias para poder ofrecer, a través de la gestión pública, servicios eficientes y eficaces que repercutan en la calidad del servicio ofrecido al usuario.

Así pues, Aguado et al. (2022) en su trabajo destacó que presentaron como objetivo general identificar los parámetros relacionados con la calidad que deben tener las pequeñas y medianas empresas en Pasco, por lo que para lograr lo planteado utilizó una investigación no experimental un con enfoque cuantitativo, aplicando el instrumento del cuestionario a través de una encuesta direccionada a 10 Pymes relacionadas con el sector de la construcción. Los hallazgos destacaron que las pequeñas y medianas empresas deben enfrentar una serie de desafíos que limitan y hacen difícil que se implementen estrategias que son beneficiosas para mejorar la calidad de las mismas.

En ese sentido, Aguilar (2021) en su trabajo alcanzó el objetivo determinar el efecto de un sistema web tomando como base la teoría de las colas, por lo que diseñó un diseño preexperimental con un enfoque cuantitativo aplicando la metodología SCRUM, término tomado de un tipo de jugada del rugby y que significa Mele. La Metodología SCRUM tiene el objetivo de buscar la satisfacción del cliente a través de un entorno de transparencia, colaboración y el progreso continuo, tomando en cuenta las bondades que la misma ofrece debido a su amigabilidad. Para recolectar los datos aplicó la técnica del fichaje y una guía de registro para las dos variables objeto de estudio. La población estuvo conformada por el registro de unas 2280 atenciones. Los resultados señalan que eficiencia en la atención mejoró en un 37,44% y el control de la prioridad en el proceso de atención se optimizó en un 14.14% concluyendo que este sistema propuesto ha sido altamente significativo en esa municipalidad objeto de investigación.

Además, Mori y Paredes (2021) en su trabajo de tesis señalaron que el libro de reclamaciones es una herramienta importante donde los usuarios o clientes pueden dejar constancia de su insatisfacción con los servicios prestados por entidades públicas o privadas con el fin de que los mismos proveedores del bien o servicio o las autoridades rectifiquen la situación. De esta manera, los investigadores dejan los pasos de cómo llenar el libro y su adaptación para la Municipalidad de Coronel Portillo con el fin de hacer un buen uso de esta significativa herramienta que tienen los usuarios, ya que es fundamental que las entidades lo tomen en cuenta para brindar un servicio superior.

Asimismo, Reyes (2021) demostró si la gestión de las quejas permite a los clientes lograr la satisfacción del servicio. Para ello, utilizaron una guía de entrevista con nueve preguntas abiertas, y codificaron los datos recogidos en las entrevistas según las categorizaciones realizadas para las mismas. La investigadora considera que la gestión de las reclamaciones es beneficiosa, ya que permite a los consumidores expresarse con prontitud y obliga a las organizaciones públicas a reaccionar y rectificar para prestar un buen servicio.

Así pues, Palacios et. al.(2021) analizó las políticas públicas y la gobernanza local desde el punto de partida de los colaboradores en un municipio limeño, por lo que tuvieron un tipo de investigación cualitativa con un enfoque naturalista, con un diseño fenomenológico. La población estuvo conformada por 13 personas que fungen como colaboradores en la municipalidad; aplicaron la técnica de la entrevista semiestructurada a través de un guión para este tipo de técnicas. Los resultados arrojaron que a partir de una serie de actividades es que se aplican las políticas públicas que deben ser independientes de las políticas nacionales, por lo que se hace necesaria una gobernanza participativa de todos los actores que hacen vida municipal. Concluyen que estas deben estar orientadas a buscar y producir un impacto positivo en la población. A pesar que el trabajo consultado presenta un enfoque cualitativo, ha servido de gran aporte para esta investigación, para reflejar el nivel de compromiso que deben adoptar y mantener en el tiempo las instituciones públicas; tal como debe hacerlo la institución que ha sido estudiada y que atiende el sector del transporte público, de allí que el área directiva como el personal deben mostrar su compromiso

en aplicar las políticas que se diseñan en este sentido con la finalidad de brindar un excelente servicio a los usuarios.

De igual manera, Street et al. (2022) en su trabajo presenta el objetivo de hacer una evaluación de las quejas y reclamos que presentan los pacientes y sus familiares relacionadas con la atención que reciben por parte del servicio de enfermería en el área de obstetricia de un hospital. Aplicaron un tipo de estudio trasversal prospectivo con datos codificados en el lapso comprendido entre junio hasta diciembre del año 2020. En tal sentido y tras la revisión de los registros de quejas, estas fueron clasificadas en quejas hacia la dirección del hospital, falta de comunicación y asertividad, poca respuesta a las quejas. Para el procesamiento de la información se utilizó la correlación de Spearman, además análisis de Anova, los niveles quejas fueron clasificados en gravedad baja con un 33,6%, gravedad media con un 52,7% y de gravedad alta con un 16,7%. Los investigadores concluyen que con la evaluación de las quejas o servicios pueden enfocarse en diseñar lineamientos orientadas a la mejoría del servicio.

Asimismo, Ramos & Palomino (2020) presentaron un artículo, donde lograron determinar la importancia del afianzamiento de la imagen corporativa para garantizar el éxito gerencial, tanto público como privado. Para ello utilizaron un tipo de investigación cualitativo, con un diseño de estudio de casos, se aplicó como un instrumento un guión de entrevista donde los resultados señalan que es importante que el sector empresarial brinde apoyo a la gestión de la imagen corporativa ya que con ello se refuerzan vínculos con los empleados, clientes y entorno gerencial, concluyendo que con ello se deben reforzar las estrategias para la buena prestación de los servicios y gestión al cliente. De igual manera, este trabajo de enfoque cualitativo ha sido de gran aporte para la investigación desarrollada debido a que el afianzamiento de la imagen y de la adopción de novedosas estrategias para la atención de los usuarios; también se debe cuidar la opinión de los usuarios al momento de sentir que no están siendo atendidos lo que da origen a la queja, por lo que es importante el trabajo en equipo para este reforzamiento institucional.

En consecuencia, Basilio y Sánchez (2019) realizaron su investigación en Trujillo, donde establecieron el vínculo entre las variables investigadas. En este

sentido, clasificaron la gestión de las quejas en tres dimensiones: el principio de orientación, el marco de tratamiento de las quejas y el diseño del proceso de desarrollo de la queja. A través de una indagación cuantitativa, no experimental, descriptiva seleccionaron la población a entrevistar, siendo seleccionadas 90 personas quienes participaron en la realización de una encuesta a través de un cuestionario diseñado en el formato escala de Likert.

Además, Huaita (2018) demostró el vínculo entre la gestión de las quejas y la satisfacción de los usuarios. Tomó a una muestra de 80 individuos utilizando una metodología cuantitativa. Luego de utilizar el instrumento, procesó los datos utilizando el software SPSS, donde determinó que existe una correlación muy sustancial entre las quejas y la satisfacción laboral en la entidad, objeto de estudio.

Finalmente, Guerrero (2018) planteó en su trabajo realizado en Chiclayo la necesidad de mejorar el libro de quejas a través de una propuesta de gestión de quejas. Para lograrlo, se realizó una investigación descriptiva de enfoque cualitativo, en la que se estudiaron 6 instituciones públicas y se identificaron las deficiencias en el control y seguimiento de las quejas que son asentadas en el libro. Como resultado, se colocaron acciones a implementar relacionadas con la existencia del libro, además de dar respuesta oportuna a las situaciones planteadas en los mismos. Esta investigación sirvió de apoyo a la presente, debido a que es importante el seguimiento que se debe realizar a las quejas de los usuarios, determinar el motivo de que éstas ocurran y conlleven a que el usuario las asiente en el libro de reclamaciones y el compromiso de las instituciones tanto públicas como privadas para darle seguimiento y respuestas.

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales de este estudio: Amornkitvikai et al. (2022) publicaron un ensayo en Tailandia en el que afirmaron que las MYPIMES se esfuerzan por alcanzar los objetivos para el desarrollo de la sostenibilidad, pero que la brecha digital les impide avanzar en este sentido y restringe sus operaciones electrónicas. Así, para cumplir con el propósito planteado, que es examinar los obstáculos de las empresas MYPIMES para la sostenibilidad del comercio electrónico y prevenir las quejas y reclamaciones. En este sentido, realizaron un estudio en el que comprobaron que la edad de las empresas y de los directores

generales influye en su escasa sostenibilidad, por lo que aconsejan una formación en la gestión del comercio electrónico.

Del mismo modo, Abdirad y Krishnan (2022) en su artículo, aplicaron el principio novedoso sobre la calidad del servicio a través de la comercialización electrónica y cómo afecta a la satisfacción del consumidor. Para investigar la cadena de suministro, definen cuatro factores: el compromiso con el proveedor, la asistencia al cliente, la precisión del rendimiento y el acceso a los servicios. De este modo, procedieron a verificar el modelo que proporcionaron administrando una encuesta a 150 personas. Debido a la novedad del tema, los resultados son insatisfactorios; así, los investigadores concluyeron que la compra en línea requiere cambios tanto a nivel de marketing como de servicio al cliente.

En ese sentido, Van & Thai (2022) explicaron en su artículo publicado en Vietnam la importancia de prestar un buen servicio a través de canales electrónicos, en este caso un sitio web, destacando que el objetivo fue proponer el uso de sitios web a los hoteles de la región para promover el buen servicio, la calidad y evitar las experiencias negativas. Utilizaron la técnica de escalamiento de la puntuación de la brecha, el método de la Entropía y la escala de puntuación de la relación, determinaron que el uso de los sitios web es extremadamente beneficioso, pero que se debe considerar la funcionalidad, el canal de información y la interacción

Además, Noor (2022) en su artículo realizado en Indonesia, analizaron la eficacia de los servicios electrónicos en la fidelización de los usuarios, a través del usuario para medir la satisfacción de los mismos (usuarios). Para demostrarlo, realizaron una encuesta a 250 usuarios de los sitios web de entidades públicas y, con la ayuda del software AMOS, determinaron que los servicios electrónicos tienen un efecto sobre los usuarios porque, si el servicio es eficiente, los usuarios se mantendrán fieles.

Asimismo, Bolton et al. (2022), en un trabajo publicado en Estados Unidos, explicaron cómo los puntos de contacto forman conexiones entre los clientes, por lo que evaluaron la felicidad que pueden tener al realizar compras en línea o establecer una comunicación a través de un sitio web. Los investigadores emplearon un modelo jerárquico lineal la descripción de las experiencias de servicio de 2.400.000

consumidores de una tienda mundial para recopilar los datos. Se determinó que se observó un mayor número de opiniones de los consumidores en línea que de los clientes en la tienda.

Del mismo modo, el artículo de Hamdani et al. (2021) publicado en Indonesia afirmaron que, a pesar de la era digital y de que las bibliotecas parecen estar desplazadas, su papel es crucial, y propusieron cuantificar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado a los usuarios de las bibliotecas, así como si los usuarios lo perciben como tal. Observando el escenario mediante la recogida de 100 datos a través de Servqual en una biblioteca central, descubrieron que el grado de complacencia era bajo, manifestando los usuarios su insatisfacción con la conexión wifi brindada por la biblioteca, por su muy mala calidad, lo que impide el desarrollo de las actividades.

Con un espíritu similar, Reyes y Veliz (2021) realizaron un estudio cuantitativo, no experimental y descriptivo en Ecuador para determinar el vínculo entre el servicio y la satisfacción del cliente en una empresa pública de agua. Contaron con una población de 266 consumidores de la mencionada empresa prestadora de servicio hídricos. Los datos se analizaron estadísticamente y los resultados mostraron que, a pesar de que la empresa cuenta con maquinaria y equipos anticuados, los clientes están satisfechos con el servicio que reciben.

En un sentido similar, Erikson y Hellstrom, en un artículo publicado en Suecia en 2021, discuten la importancia de la administración de los recursos tanto públicos como privados y cómo esto se refleja en la satisfacción de los clientes, y el reto que enfrentan los clientes o usuarios cuando dejan comentarios, quejas o reclamos es ser atendidos y recibir una respuesta satisfactoria en tiempo y forma.

Continuando con la exposición de ideas, Li (2021), en su artículo publicado en China, midió la satisfacción de los usuarios en los sitios web de las entidades públicas, resaltando el hecho de que se han realizado muy pocas investigaciones sobre este tema. El investigador utilizó un cuestionario basado en los comentarios de los usuarios de los sitios web gubernamentales, analizando las respuestas mediante metodologías de modelado de ecuaciones estructurales (SEM); los datos resultantes pueden utilizarse para desarrollar un sitio web.

Del mismo modo, Salih y Al Ali Khan (2021) en su investigación realizada en Malasia, exploraron las razones de los clientes insatisfechos en la banca electrónica. En este sentido, se esbozaron tres enfoques para abordar la cuestión, y se administró un cuestionario para determinar que las causas de la insatisfacción resultando la calidad del servicio, la privacidad y la comodidad, entre otros indicadores; en consecuencia, los investigadores propusieron modificar los productos digitales para hacerlos más fáciles de usar.

En un sentido similar, Ortegón et al. (2020) en Colombia revisaron los lineamientos para aprovechar las ventajas del gobierno electrónico, a partir de datos de información vital, y ponerlos al servicio de las personas. Con el fin de apoyar a 1200 oficinas, este artículo describió cómo desarrollar un sistema para redirigir las quejas y reclamos a través de paneles de información con un alto nivel de personalización del proceso. Plantearon una investigación de enfoque cuantitativa, preexperimental, con el que lograron obtener resultados donde la atención de las quejas y reclamos mejoraron en un 35%.

Por otra parte, Bermeo et al. (2019), en su trabajo publicado en Ecuador, destacaron la importancia de utilizar el sitio del gobierno para realizar las operaciones de un organismo público. Para recopilar datos, utilizaron una encuesta con el fin de proporcionar resultados de métodos mixtos. La participación de la gente en el sitio para presentar las declaraciones de impuestos no tenía precedentes, lo que subraya a los investigadores que los ciudadanos desconocían la existencia y la administración de este portal en línea.

En una línea similar, Palma (2019) en su estudio realizado en Ecuador abogó por evaluar el servicio de atención al cliente de los usuarios de una unidad de microcréditos de un banco de esa zona, ya que estaban insatisfechos con la atención y el tiempo de reacción del trámite. En este sentido, empleó una metodología cuantitativa para su estudio, y después de recoger datos de 266 personas a través de cuestionarios, continuó a procesarla a través de pruebas estadísticas, obteniendo resultados que los problemas provenían de la falta de empatía, por lo que el banco decidió aplicar estrategias para mejorar esas deficiencias.

Asimismo, Castro (2019) realizó su estudio en Ecuador y propuso examinar las mejoras en la gestión de clientes mediante la canalización de las quejas de las empresas en la ciudad de Guayaquil. En este sentido, utilizó una metodología de investigación mixta y recolectó datos a través de encuestas y entrevistas. Indicó que las encuestas se administraron a una muestra permanente, mientras que las entrevistas se realizaron a especialistas en la materia. En este sentido, los resultados indicaron que los consumidores estaban insatisfechos cuando se ponían en contacto con las empresas para buscar un servicio, por lo que se planificó enseñar al personal para que pueda prestar un servicio satisfactorio.

Así pues, Cárdenas y Barreiro (2019) realizaron un estudio en Ecuador con el propósito de analizar las causas de las quejas y reclamos de una empresa especializada en la distribución de energía eléctrica. A través de la observación, se determinó que las quejas eran consecuencia de que los empleados de la empresa pasaban demasiado tiempo atendiendo a los clientes y falta de asertividad. A partir de las quejas, se utilizó una técnica documental cualitativa para crear una base de datos con el fin de responder a ellas.

Asimismo, Matraeva et al. (2019) en Rusia examinaron la calidad del servicio para construir índices de satisfacción. Para llevar a cabo su investigación, utilizaron el enfoque SERVQUAL, que mide la felicidad del público con los servicios que reciben.

De igual manera, Wenyuán (2019), en un trabajo publicado en Ghana, evaluó cómo la calidad del servicio percibida por los consumidores impacta en los trabajadores de las PYMES que trabajan para la empresa que suministra energía pública. Se utilizó la técnica SEM a una muestra de 350 trabajadores de tres PYMES. Los resultados indicaron que la percepción de la calidad del servicio por parte de los trabajadores se ve afectada por el hecho de no utilizar enfoques agresivos de atención al cliente. (Lee, Cho, & Gim, 2019)

Por otra parte, Lee et al. (2019) afirmaron en su trabajo publicado en Corea del Sur que buscaron determinar la satisfacción del cliente mediante la minería de texto con el fin de eliminar las reclamaciones y quejas y hacer que este entorno sea más fácil de usar. En este sentido, se les pasó un cuestionario a 237 consumidores para determinar sus opiniones. Mediante la técnica de minería de textos, también extrajeron

los comentarios de la sección de quejas de cada uno de los sitios web evaluados. Llegaron a la conclusión de que es fundamental conocer la perspectiva de quienes utilizan los servicios de las organizaciones públicas, ya que la satisfacción del cliente depende de la pronta resolución de cada uno de sus problemas.

Del mismo modo, Abuhashesh (2019) en su trabajo publicado en Jordania, estableció como objetivo la determinación de la importancia de prestar un servicio excepcional a través de canales electrónicos como los sitios web. Los investigadores realizaron un estudio bibliográfico sobre el tema con el fin de proporcionar una mejor comprensión del mismo y producir valor para los consumidores, las empresas públicas o privadas.

Así pues, Católico et al. (2018) dieron a conocer un artículo en Colombia determinó el grado de apertura de la administración del gobierno colombiano a partir del contenido del sitio web. Plantearon un enfoque cuantitativo y utilizaron el análisis estadístico Anova para establecer comparaciones entre las variables en estudio, concluyendo que la información fluye positivamente entre las alcaldías y las gobernaciones, aunque esto no implica necesariamente que la información llegue a los ciudadanos a través de estos canales.

En una línea similar, Rodríguez et al. (2018) hicieron un estudio en el que recomendaron un sistema de autogestión para gestionar las quejas de los clientes; sin embargo, a pesar de que la empresa investigada contaba con un canal de gestión de quejas, éste era insuficiente, ya que los consumidores siempre divulgaban sus reclamaciones. A través de encuestas, lograron reunir la muestra a examinar, lo que sirvió de base para diseñar el sistema de gestión y adaptarlo al negocio, dando como resultado un aumento del 34% en la satisfacción del cliente.

Asimismo, Mejías et al. (2018) publicaron un trabajo en Venezuela en el que revisaron los hallazgos obtenidos de sus investigaciones en una empresa especializada en servicios generales, a pesar de que se recibían quejas y reclamaciones pero no se atendían con prontitud. De esta manera, tras utilizar una metodología cuantitativa, eligieron a 220 clientes a los que administraron un cuestionario tipo Likert. Para el tratamiento de los datos, utilizaron el análisis factorial para identificar cuatro variables, que aumentaron un 14,7% tras el estudio.

Por otra parte, Sarmiento (2018) publicó un ensayo en España en el que ofreció establecer el vínculo entre los aspectos de la calidad del servicio basado en la web utilizando entrevistas en profundidad para la recogida de datos. Además, se realizaron encuestas que fueron evaluadas mediante un análisis factorial para determinar que existe una correlación sustancial entre las dimensiones mencionadas y la calidad del servicio de los sitios web dedicados a la venta de paquetes vacacionales.

Es así como Nowotny (2018) presentó un artículo en Australia en el que los autores proponen que dentro de un hospital dependiente del gobierno, debido al mismo dinamismo de las actividades que allí se desarrollan, los autores realizaron una revisión y un análisis predictivo de las quejas para evitar que se conviertan en litigios. Durante el periodo de seguimiento 2011-2016, se produjeron 41.443 nacimientos, 179 quejas y 90 reclamaciones. Sus resultados determinaron que a medida que el tratamiento médico mejore, el número de quejas y reclamaciones disminuirá significativamente.

De igual manera, Verdezoto (2018) en su trabajo realizado en Ecuador replanteó la administración de quejas y reclamos de una institución financiera, con el propósito de presentar ideas innovadoras para brindar un servicio eficiente. En este sentido, la investigadora utilizó técnicas de manufactura esbelta a través de tres esquemas: procesos operativos, gestión del desempeño y mentalidades y comportamientos. Los autores concluyen afirmando que las herramientas de gestión del rendimiento garantizan la calidad del nuevo sistema desarrollado e implantado.

De igual forma, se plantearon hipótesis asociadas a la variable. A continuación se describen la gestión de quejas y reclamos: De acuerdo con la norma ISO 10002-2018, el objetivo es recuperar la confianza inmediata de un cliente específico que quedó insatisfecho con el servicio prestado por una empresa, organización o institución. La norma proporciona herramientas para gestionar las quejas y reclamaciones en un proceso abierto, de manera que el reclamante, al sentirse atendido, pueda lograr la satisfacción del servicio. Satisfacción del usuario: A través de la valoración y evaluación continua, la ISO 9000:2015 asegura que los clientes estén satisfechos con el producto o servicio que obtienen. determinó que toda empresa debe construir formas de evaluar la felicidad de los clientes, ya que ésta será la métrica

de desempeño. Hay dos métodos para obtener esta información: directamente a través de la interacción con el cliente para determinar su opinión sobre el servicio, e indirectamente determinando el grado de satisfacción de las necesidades del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

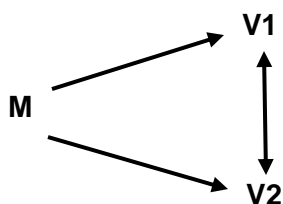
3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación determinado para este trabajo fue de tipo básica, ya que se espera que su carácter metódico permita la formulación de objetivos, hipótesis y teorías. En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) definen la investigación básica como aquella que busca el conocimiento de la realidad con el fin de presentar sistemáticamente su exposición. También la CONCYTEC (2018) señala que la investigación básica proporciona una comprensión más completa mediante el entendimiento de las características subyacentes de los fenómenos, los hechos observables o las interacciones que crean las cosas.

3.1.2. Diseño de la investigación

Asimismo, Ñaupas et al. (2018) explicó que los diseños de investigación no experimentales son aquellos en los que la variable no puede ser manipulada, al igual que sus consecuencias, por lo que solo pueden someterse a la observación. Las variables que estudiaron en este trabajo fueron no experimentales, transversales porque se presentan tal cual, sin variación en la realidad, donde fueron observadas. El estudio fue transversal ya que los datos se recogieron en un único momento. Según Ñaupas et al. (2018), este tipo de investigación tiene la meta de evaluar y caracterizar las variables en un periodo determinado. También fue correlacional ya que se buscó la relación entre las variables objeto de estudio para lograr resultados adecuados.

A continuación, se resumió el diseño del estudio



Donde:

V1 = Gestión de quejas y reclamaciones

V2 = Satisfacción del usuario

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual**

 - **Gestión de quejas y reclamaciones**

 - Para recuperar la confianza inmediata de un cliente que quedó insatisfecho con un servicio prestado por una empresa, la norma ISO 10002-2018, proporciona herramientas para la gestión de las quejas y reclamaciones en un proceso abierto, de forma que el reclamante, al sentirse atendido, pueda alcanzar la satisfacción.

- **Definición operacional**

- Son los métodos que permiten al cliente o usuario recuperar la confianza y convertirse en un soporte transformador y agresivo para la satisfacción del servicio. En tal sentido, esta variable fue medida a través de un cuestionario bajo el diseño de escala de Likert, conformado por 18 preguntas que guardaron relación con las dimensiones e indicadores analizadas. Para la dimensión reforzar el vínculo con el reclamante: mejora continua; para la dimensión asignación de responsabilidades: equidad e imparcialidad y para la dimensión simplificar las quejas: canales de expresión. (Ver anexo 1)

- **Definición conceptual**

 - **Satisfacción del usuario**

 - A través de la revisión y evaluación continua, la ISO 9000:2015 asegura que los consumidores estén satisfechos con el producto o servicio adquirido, ordenando que toda empresa construya mecanismos para analizar la satisfacción del cliente.

- **Definición operacional**

- Es la valoración que hacen los usuarios del servicio que reciben, por lo que las empresas deben prestar atención a sus cambios para dar una respuesta

adecuada. Esta variable fue medida a través de un instrumento (cuestionario) tipo escala de Likert conformado por 16 preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores que se mencionan a continuación: dimensión evaluación continua: calidad, eficiencia, empatía y prioridad. Para la dimensión realizar acciones directas: comunicación asertiva, escucha activa y paciencia. Para la dimensión reforzar la lealtad con el cliente: habilidad del personal, llamadas a los usuarios y flexibilidad en la atención. (Ver anexo 1)

- **Escala:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es así como la población en este trabajo investigativo académico estuvo conformada por un total de 1736 personas que fueron atendidos por la oficina de atención al usuario. En tal sentido, Hernández, et. al. (2014) señala que la población total de personas que se corresponden por presentar las mismas tipologías.

- **Criterios de inclusión:** Todas personas que fueron atendidas por la oficina de atención al usuario desde el 21 de noviembre hasta el 3 de diciembre del 2022.
- **Criterios de exclusión:** Todas las personas que han sido atendidas antes del 21 de noviembre y después del 3 de diciembre del 2022.

3.3.2. Muestra

Para efectos del cálculo de la muestra, se aplicará la siguiente fórmula que permite identificarla, en este caso será para la muestra probabilística simple, quedando conformada por 316 personas. (Ver anexo)

$$n = \frac{Nz^2pq}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

3.3.3. Muestreo

En esta investigación se planteó la aplicación del muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica**

En el presente trabajo de investigación se utilizará la técnica de la encuesta, según lo explica Arias, (2021) que esta técnica tiene la particularidad de ser eficiente al momento de recoger los datos. Se aplicó a través de cuestionarios en forma de interrogaciones afines con las variables que se pretenden medir.

- **Instrumentos**

Asimismo, el instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario, siendo definido por Arias, (2021) como el documento contentivo de preguntas presentadas en tablas, con posibles respuestas de sugerencia que el colaborador debe responder. Otra característica de los cuestionarios, es que antes de ser aplicados, debe cumplir con las normas de la validez y confiabilidad. En tal sentido, en este trabajo de investigación, el cuestionario presentará alrededor de 34 preguntas, tipo escala de Likert con cinco sugerencias de posibles respuestas.

- **Validez**

Para Hernandez y Mendoza, (2018) la validez es la calidad de establecer la credibilidad en el instrumento que pretende aplicarse. En tal sentido, la validez de contenido por juicio de experto un procedimiento muy utilizado, debido a que el instrumento se somete a la opinión de personas que deben tener conocimientos sobre las áreas relacionadas con lo que se pretende validar. (Ver anexo 5 y 6)

- **Confiabilidad**

Al igual que la validación por juicio de expertos, es necesario someter el instrumento al procedimiento de la confiabilidad. Para ello, se aplicará la prueba del Alfa de Cronbach, debido al tipo de instrumento que se utilizará, en este caso un cuestionario tipo escala de Likert. Hernández y Pascual, (2018) explica que esta prueba tiene unos criterios para su aprobación, el valor que más se acerque a 1, se considera que es excelente la fiabilidad, pero si el valor que se obtenga es 0,6, se puede decir que es aceptable, 0,6 es inaceptable. (Ver anexo 7 y 8)

3.5. Procedimientos

Después de aplicar el cuestionario, que se enviará a las personas elegidas, se continuará con el análisis. Es esencial señalar que la encuesta se administrará en línea, ya que los consumidores presentaron sus quejas y reclamaciones a través de la página web de la institución.

3.6. Método de análisis de datos

La información relacionada con el tema investigado y recogidos a través del cuestionario fueron procesados. En primer lugar, se construyó una base de datos en Excel y, a continuación, mediante el software SPSS, se calcularon los estadísticos descriptivos e inferenciales y, a continuación, se crearon tablas con el desglose de los datos.

3.7. Aspectos éticos

Es de vital importancia señalar que para la aplicación de los cuestionarios se requirió la autorización de los participantes, protegiendo así su anonimato. Asimismo, todas las referencias incluidas en este trabajo están estructuradas de acuerdo con las normas APA. También es importante señalar, que se cuidaron los aspectos éticos al aplicar los lineamientos estipulados en la guía de investigación de esta universidad.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

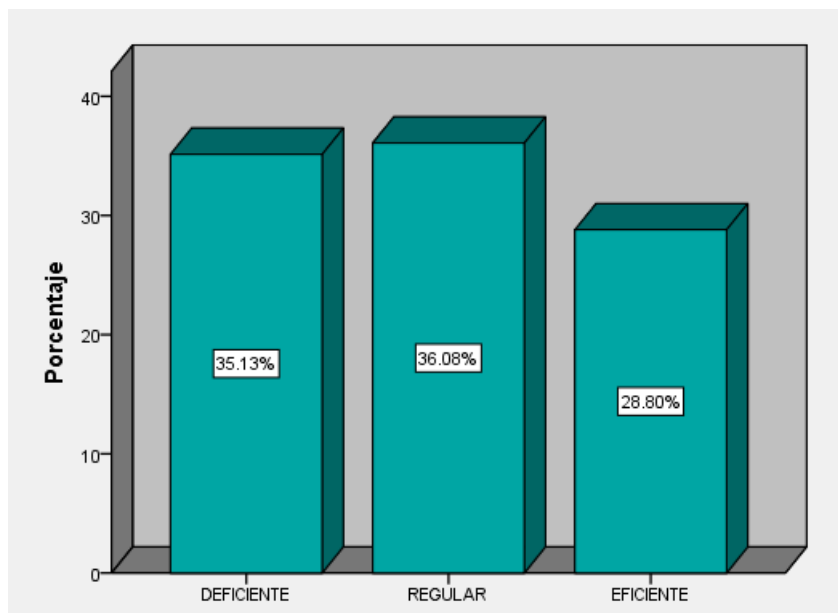
Tabla 1

Frecuencia de la variable gestión de quejas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 111 | 35.1 |
| | Regular | 114 | 36.1 |
| | Eficiente | 91 | 28.8 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 1

Frecuencia de la variable gestión de quejas



En la tabla 1, se puede observar el resultado de la frecuencia de la variable gestión de quejas, que también puede evidenciarse en la figura 1 presentando el 36,1% de los encuestados quienes señalan que es regular, el 35,1% señalan que es deficiente, y el 28,8% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, para los usuarios, la gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima es regular.

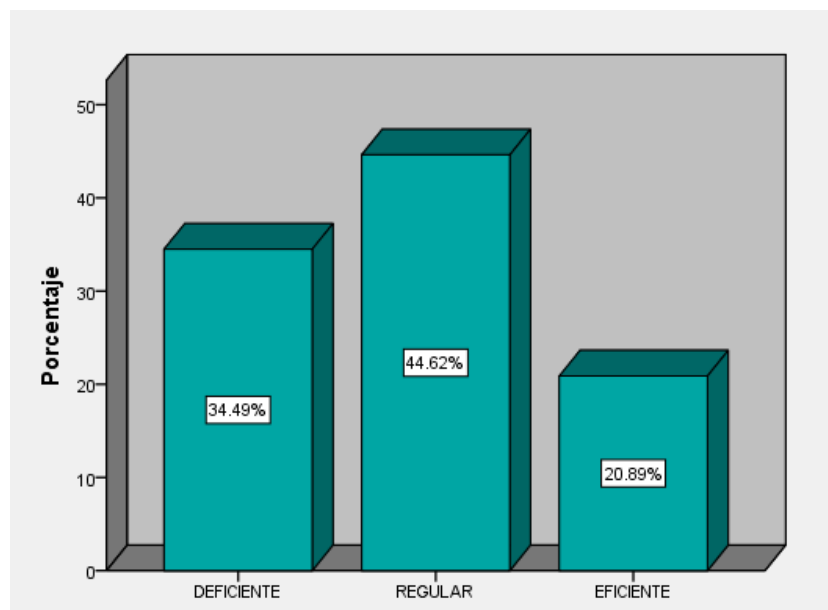
Tabla 2

Frecuencia de la dimensión reforzar vínculo con el reclamante

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 109 | 34.5 |
| | Regular | 141 | 44.6 |
| | Eficiente | 66 | 20.9 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 2

Frecuencia de la dimensión reforzar vínculo con el reclamante



En la tabla 2, se puede observar el resultado de la frecuencia de la dimensión reforzar el vínculo con el reclamante, que también puede evidenciarse en la figura 2 presentando el 44,6% de los encuestados quienes señalan que es regular, el 34,5% señalan que es deficiente, y el 20,9% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, para los usuarios, reforzar el vínculo con el reclamante de la gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima es regular.

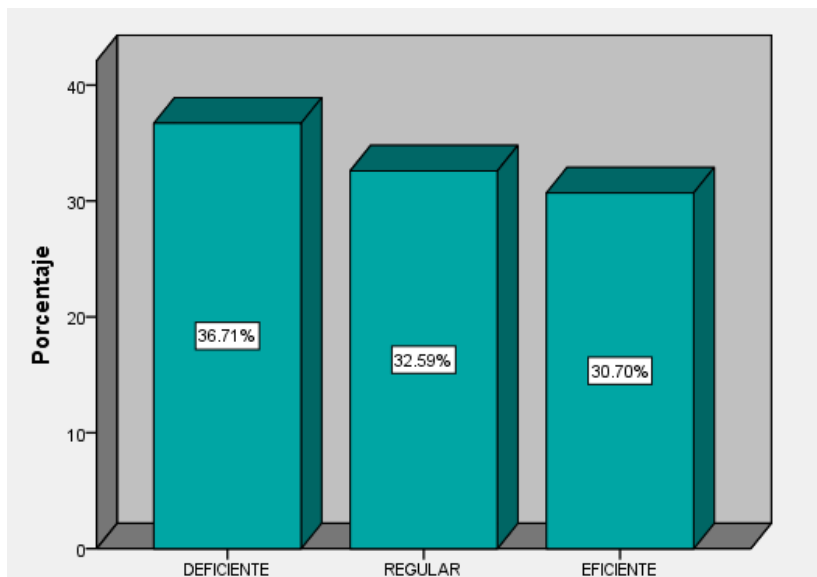
Tabla 3

Frecuencia de la dimensión asignación de responsabilidades

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 116 | 36.7 |
| | Regular | 103 | 32.6 |
| | Eficiente | 97 | 30.7 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 3

Frecuencia de la dimensión asignación de responsabilidades



En la tabla 3, se puede observar el resultado de la frecuencia de la dimensión asignación de responsabilidades, que también puede evidenciarse en la figura 3 presentando el 36,7% donde los encuestados señalan que es deficiente, el 32,6% señalan que es regular y el 30,7% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, para los usuarios, la asignación de responsabilidades en la gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima es deficiente, por lo que no se sienten del todo satisfechos con el servicio.

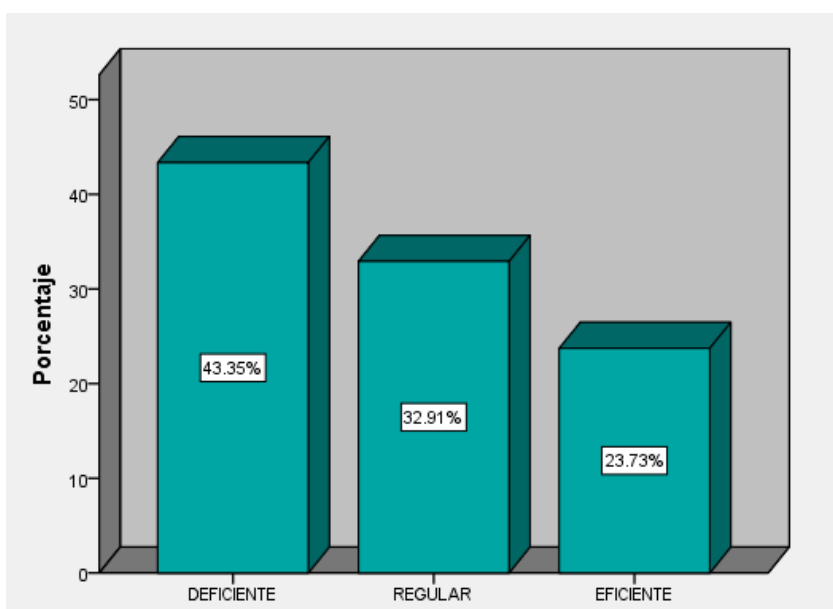
Tabla 4

Frecuencia de la dimensión simplificar las quejas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 137 | 43.4 |
| | Regular | 104 | 32.9 |
| | Eficiente | 75 | 23.7 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 4

Frecuencia de la dimensión simplificar las quejas



En la tabla 4, se puede observar el resultado de la frecuencia de la dimensión simplificar las quejas, que también puede evidenciarse en la figura 4 presentando el 43,4% donde los encuestados señalan que es deficiente, el 32,9% señalan que es regular y el 23,7% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, para los usuarios, la gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima es deficiente, por lo que no se sienten del todo satisfechos con el servicio.

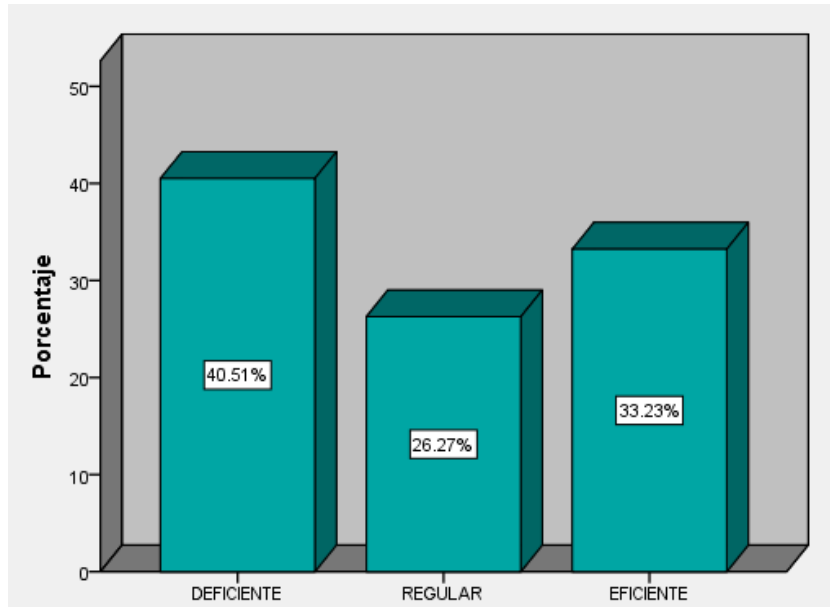
Tabla 5

Frecuencia de la variable satisfacción del usuario

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 128 | 40.5 |
| | Regular | 83 | 26.3 |
| | Eficiente | 105 | 33.2 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 5

Frecuencia de la variable satisfacción del usuario



En la tabla 5, se puede observar el resultado de la frecuencia de la variable satisfacción del usuario, que también puede evidenciarse en la figura 5 presentando el 40,5% donde los encuestados señalan que es deficiente, el 33,2% expresan que es eficiente y el 26,2% señalan que es regular. Por lo que se puede inferir que, sienten una satisfacción deficiente con el servicio de gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima.

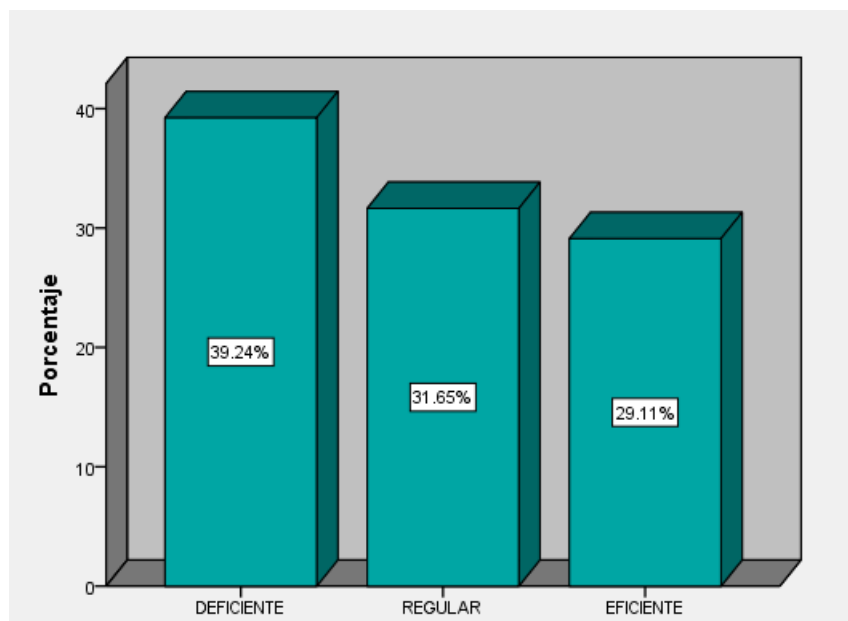
Tabla 6

Frecuencia de la dimensión evaluación continua

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 124 | 39.2 |
| | Regular | 100 | 31.6 |
| | Eficiente | 92 | 29.1 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 6

Frecuencia de la dimensión evaluación continua



En la tabla 6, se puede observar el resultado de la frecuencia de la dimensión evaluación continua, que también puede evidenciarse en la figura 6 presenta que el 39,2% de los encuestados señalan que es deficiente, el 31,6% señalan que esta gestión es regular y el 29,1% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, con respecto a la evaluación continua del servicio de gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima, los usuarios señalan que es deficiente.

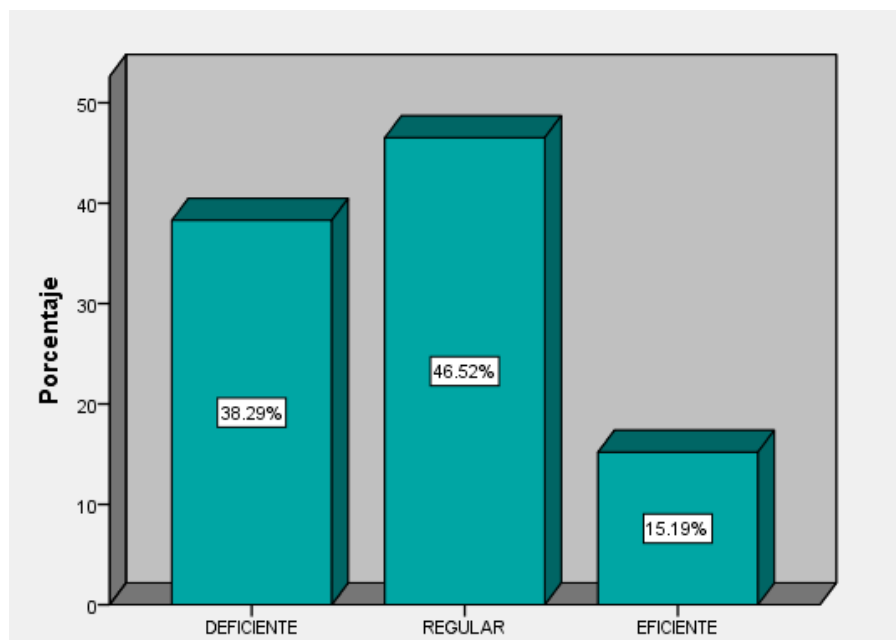
Tabla 7

Frecuencia de la dimensión acciones directas

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 121 | 38.3 |
| | Regular | 147 | 46.5 |
| | Eficiente | 48 | 15.2 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 7

Frecuencia de la dimensión acciones directas



En la tabla 7, se puede observar el resultado de la frecuencia dimensión acciones directas, que también puede evidenciarse en la figura 7 presenta que el 46,5% de los encuestados señalan que es regular; el 38,3% señalan que es deficiente y el 15,2% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, con respecto a las acciones directas del servicio de gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima, los usuarios señalan que es regular.

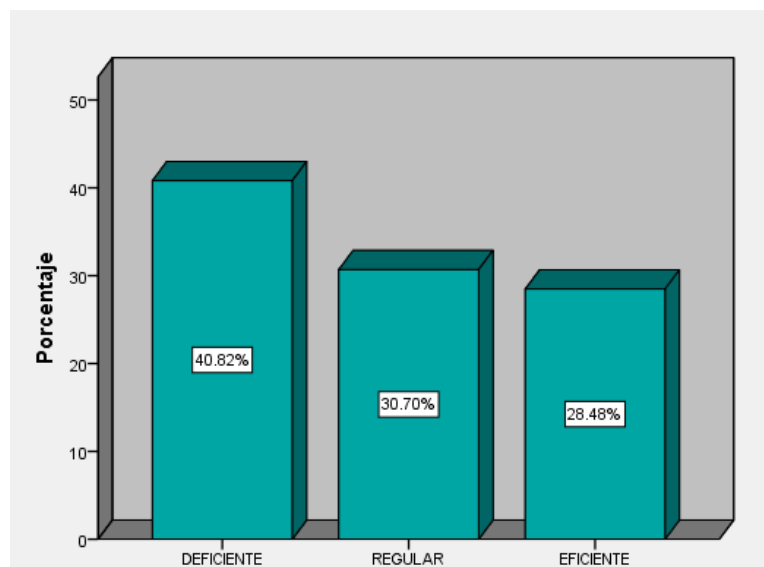
Tabla 8

Frecuencia de la dimensión reforzar la lealtad con el cliente

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
| Válido | Deficiente | 129 | 40.8 |
| | Regular | 97 | 30.7 |
| | Eficiente | 90 | 28.5 |
| | Total | 316 | 100.0 |

Figura 8

Frecuencia de la dimensión reforzar la lealtad con el cliente



En la tabla 8, se puede observar el resultado de la frecuencia dimensión acciones directas, que también puede evidenciarse en la figura 8 presentando el 40,8% donde los encuestados señalan que es deficiente, el 30,7% señalan que es regular y el 28,5% expresan que es eficiente. Por lo que se puede inferir que, con respecto a reforzar la lealtad con el cliente del servicio de gestión de quejas de la institución pública de fiscalización del transporte público en Lima, los usuarios señalan que es deficiente.

4.2. Análisis inferencial

Pruebas paramétricas

Ha: Los datos de la variable gestión de quejas y reclamaciones y la variable satisfacción de los usuarios, no siguen una distribución normal.

Ho: Los datos de la variable gestión de quejas y reclamaciones y la variable satisfacción de los usuarios, siguen una distribución normal.

1.- Si la significancia bilateral $< 0,05$; entonces la prueba es no paramétrica o no normal.

2.- Si la significancia bilateral $> 0,05$; entonces la prueba es paramétrica o normal.

Tabla 9

Prueba de hipótesis

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov | | | |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|
| | | Gestión de quejas | Satisfacción del usuario |
| N | | 316 | 316 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 1.94 | 1.93 |
| | Desviación estándar | .798 | .857 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluta | .231 | .265 |
| | Positivo | .231 | .265 |
| | Negativo | -.197 | -.227 |
| Estadístico de prueba | | .231 | .265 |
| Sig. asintótica (bilateral) | | .000 ^c | .000 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos, y que se muestran en la tabla 9, que la significación bilateral $p=0,000 < 0,05$, entonces es una prueba no normal, por lo tanto, se aplicó el estadístico Rho de Spearman, para las contrastaciones de hipótesis.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe una relación entre la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

H0: No existe una relación entre la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Tabla 10

Correlación hipótesis general

| | | | Gestión de quejas | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|-------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de quejas | Coeficiente de correlación | 1.000 | .609** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 316 | 316 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .609** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 316 | 316 |

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

En la tabla 10, se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,609, donde se puede observar que la correlación positiva alta entre la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 con lo que se expresa claramente el rechazo de la hipótesis nula (H0) aceptando de esta manera la hipótesis alterna (H1); con lo que se demuestra que, si existe relación entre la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Prueba de Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Tabla 11

Correlación de hipótesis específica 1

| | | | Reforzar el vínculo con el reclamante | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--|-------------------------------|---|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Reforzar el vínculo con el reclamante | Coeficiente de correlación | 1.000 | .597** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 316 | 316 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .597** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 316 | 316 |

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

En la tabla 11, se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,597, donde se puede observar que la correlación positiva moderada entre la dimensión reforzar el vínculo con el reclamante y la variable satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 con lo que se expresa claramente el rechazo de la hipótesis nula (H0) aceptando de esta manera la hipótesis alterna (H1); con lo que se demuestra que, si existe relación entre reforzar el vínculo y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre la asignación de Responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021.

Tabla 12

Correlación de hipótesis específica 2

| | | | Asignación de Responsabilidades | Satisfacción del usuario |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Asignación de responsabilidades | Coeficiente de correlación | 1.000 | .545** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 316 | 316 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .545** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 316 | 316 |

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

En la tabla 12, se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,545, donde se puede observar que la correlación positiva moderada entre asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 con lo que se expresa claramente el rechazo de la hipótesis nula (H0) aceptando de esta manera la hipótesis alterna (H1); con lo que se demuestra que, si existe relación entre la asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

H0: No Existe relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Tabla 13

Correlación de hipótesis específica 3

| | | | Simplificar las quejas | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Simplificar las quejas | Coeficiente de correlación | 1.000 | .592** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 316 | 316 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .592** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 316 | 316 |

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

En la tabla 13, se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,592, donde se puede observar que la correlación positiva moderada entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 con lo que se expresa claramente el rechazo de la hipótesis nula (H_0) aceptando de esta manera la hipótesis alterna (H_1); con lo que se demuestra que, si existe relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021.

Analisis descriptivo bivariado

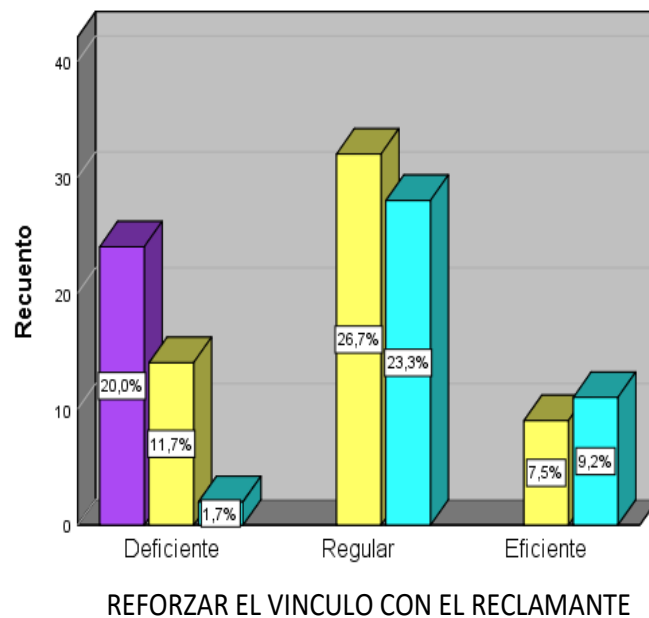
Tabla 1

Tabla cruzada entre Reforzar el vínculo con el reclamante y la Satisfacción del usuario

| | | SATISFACCION DEL USUARIO | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------------------------|-------|-------|--------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | Total | |
| REFORZAR EL VINCULO CON EL RECLAMANTE | Deficiente | Recuento | 24 | 14 | 2 | 40 |
| | | % del total | 20,0% | 11,7% | 1,7% | 33,3% |
| | Regular | Recuento | 0 | 32 | 28 | 60 |
| | | % del total | 0,0% | 26,7% | 23,3% | 50,0% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 9 | 11 | 20 |
| | | % del total | 0,0% | 7,5% | 9,2% | 16,7% |
| Total | Recuento | 24 | 55 | 41 | 316 | |
| | % del total | 20,0% | 45,8% | 34,2% | 100,0% | |

Figura 9

Cruce de variables reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios



De acuerdo al 100% de los encuestados, del cruce de las variables se concluye que el 50% de los encuestados, manifestaron que la variable reforzar el vinculo con el reclamante se ubicó en el nivel regular. Asimismo, el 45,8% de los encuestados, manifestaron que la variable satisfacción del usuario mostro encontrarse en el nivel regular

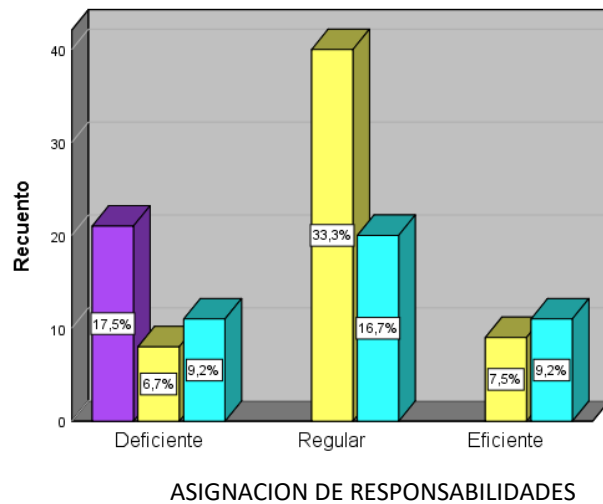
Tabla 2

Tabla cruzada entre las variables asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios

| | | SATISFACCION DE LOS USUARIOS | | | | |
|---------------------------------|-------------|------------------------------|-------|-------|--------|-------|
| | | | Bajo | Medio | Alto | Total |
| ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES | Deficiente | Recuento | 51 | 25 | 34 | 130 |
| | | % del total | 17,5% | 6,7% | 9,2% | 33,3% |
| | Regular | Recuento | 0 | 40 | 20 | 110 |
| | | % del total | 0,0% | 33,3% | 16,7% | 50,0% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 9 | 11 | 76 |
| | | % del total | 0,0% | 7,5% | 9,2% | 16,7% |
| Total | Recuento | 103 | 106 | 107 | 316 | |
| | % del total | 17,5% | 47,5% | 35,0% | 100,0% | |

Figura 10

Cruce de variables asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios



Se muestra en la tabla 15 y en la figura 10 que la asignación de responsabilidades se ubicó en el nivel regular. Asimismo, el 47,5% de los encuestados manifestaron que la variable satisfacción de los usuarios mostró se encontró en el nivel regular.

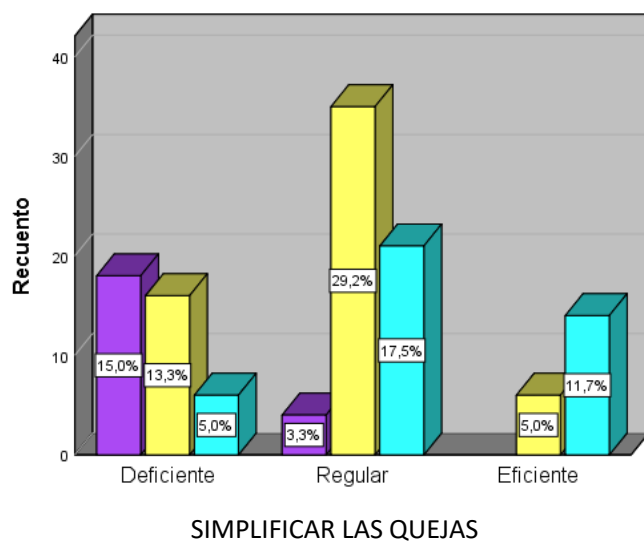
Tabla 3

Tabla cruzada entre las variables Simplificar las quejas y la Satisfacción del usuario

| | | SATISFACCION DEL USUARIO | | | | |
|------------------------|------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | Total | |
| SIMPLIFICAR LAS QUEJAS | Deficiente | Recuento | 18 | 16 | 6 | 40 |
| | | % del total | 15,0% | 13,3% | 5,0% | 33,3% |
| | Regular | Recuento | 4 | 35 | 21 | 60 |
| | | % del total | 3,3% | 29,2% | 17,5% | 50,0% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 6 | 14 | 20 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 11,7% | 16,7% |
| Total | Recuento | 22 | 57 | 41 | 316 | |

Figura 11

Cruce de variables Simplificar las quejas y la satisfacción de usuarios



De la tabla 16 y de la figura 11 , los encuestados manifestaron que la variable simplificar las quejas se ubicó en el nivel regular. Asimismo, el 47,5% de los encuestados, manifestaron que la variable satisfacción de los usuarios mostro encontrarse en el nivel regular.

V. DISCUSIÓN

Una vez culminado el procesamiento de los resultados a través de las herramientas estadísticas aplicadas para ello, se procedió a la discusión, tomando en cuenta el referencial teórico, que sin duda servirá de sustento para los hallazgos que se muestran a continuación, relacionados con el objetivo planteado determinar la relación entre la gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021. Es así, que, de acuerdo al objetivo general ya mencionado, los resultados que arrojó el procesamiento estadístico Rho de Spearman y que se muestran en la tabla fue de 0,633, donde se puede observar que la correlación positiva alta con una significancia bilateral de 0,000; siendo menor de 0,05. Es por ello que estos resultados estuvieron respaldados por lo expuesto por Reyes (2021) quienes explican que la gestión de las quejas permite a los clientes lograr la satisfacción del servicio e importante para que los usuarios puedan seguir manteniendo fidelidad debido a que consideran, aspecto en el que coincidimos, que la gestión de las reclamaciones es beneficiosa, ya que permite a los consumidores expresarse con prontitud y obliga a las organizaciones públicas a reaccionar y rectificar para prestar un buen servicio.

En ese sentido, apoyamos estos resultados en lo expresado por Palacios et al.(2021) donde expresan que para que una gestión de quejas y reclamaciones sea efectiva, esta debe estar respaldada por las políticas públicas y la gobernanza local ya que lo ideal es que se diseñen actividades independientes de las políticas nacionales, por lo que se hace necesaria una gobernanza participativa de todos los actores que hacen vida municipal, según los resultados de su estudio, con los cuales estamos de acuerdo debido a que las instituciones públicas tienen la responsabilidad de darle respuestas efectivas a los ciudadanos.

De igual forma, los resultados obtenidos en relación a las hipótesis general planteada en esta investigación, los respaldamos con lo que manifiesta Street et al. (2022) quienes expresan la importancia de un modelo de gestión emergente en la búsqueda de hacer un buen manejo de las quejas y reclamaciones, exponiendo como elementos centrales la toma de decisiones, la estructura y el control organizacional,

por ello apoyamos la propuesta de estos autores en que los modelos alternativos que se vienen gestando son favorables.

De igual manera estamos de acuerdo con lo que señalan Ramos & Palomino (2020) el afianzamiento de la imagen corporativa para garantizar el éxito gerencial, tanto público como privado son importantes al momento de direccionar la gestión de la queja, ya que se deben tomar en cuenta para tomarlas como base para refrescar cada día los lineamientos diseñados para ello, ya que es importante que el sector empresarial brinde apoyo a la gestión de la imagen corporativa ya que con ello se refuerzan vínculos con los empleados, clientes y entorno gerencial, además que se deben reforzar las estrategias para la buena prestación de los servicios y gestión al cliente. Por otro lado, Basilio y Sánchez (2019) en su investigación la cual respalda los resultados presentados, procedieron a clasificar la gestión de las quejas en tres dimensiones: el principio de orientación, el marco de tratamiento de las quejas y el diseño del proceso de desarrollo de la queja.

En relación con el objetivo específico 1 donde se planteó determinar la relación entre la dimensión reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, a través de las pruebas de correlación Rho de Spearman fue de 0,597, donde se puede observar que la correlación positiva alta entre ambas hipótesis. De igual manera, también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en $p=0,000$; siendo menor de 0,05 con lo que se manifestó el rechazo de la hipótesis nula (H_0) admitiendo la hipótesis alterna (H_1). Por lo que estos resultados están apoyados en lo que expresa Huaita (2018) quien a través de su estudio ilustró el vínculo entre la relación de los usuarios al momento de hacer sus reclamos y la satisfacción de los mismos, donde se destaca lo importante de entrechar estos vínculos ya que si los mismos son fuertes, el problema presentado puede ser resuelto en el primer intento que el usuario lo plantee. Asimismo, Guerrero (2018) planteó la necesidad de mejorar el libro de quejas a través de una propuesta de gestión de quejas, donde sin dudas señala que se debe hacer positiva la relación con los usuarios al momento de colocar un reclamo y tratar de determinar los motivos que los conllevan a no estar satisfechos con el servicio prestado.

Además, respaldamos estos resultados por lo señalado por Amornkitvikai et al. (2022) quienes expresan que por muy pequeñas que sean las empresas o instituciones, deben trabajar por ofrecer un buen trabajo y si de alguna manera surgieran algunas inconformidades con el servicio, tratar de atender esa queja de la mejor manera, hacer sentir al usuario que hasta en el momento que coloca una queja pueda sentirse atendido para ello.

Del mismo modo, respaldamos estos resultados con lo que expresan Abdirad y Krishnan (2022) introdujo novedades sobre la calidad del servicio a través de la comercialización electrónica y cómo afecta a la satisfacción del consumidor. Los autores definieron algunos factores para poder establecer una relación con las personas que realizan las quejas por lo que también apoyamos lo que han planteado, debido a que debe existir el compromiso con el proveedor, la asistencia al cliente, la precisión del rendimiento y el acceso a los servicios.

En relación con el objetivo específico 2 donde se planteó determinar asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021; En la tabla 16, se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,545, donde se puede observar que la correlación positiva alta de la hipótesis mencionada, también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 con lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptando de esta manera la hipótesis alterna (H_1). En tal sentido, respaldamos este resultado en lo señalado por Del mismo modo, Van & Thai (2022) explican en su artículo publicado en Vietnam la importancia de prestar un buen servicio a través de canales electrónicos, en este caso un sitio web, destacando que el objetivo que se proponen es proponer el uso de sitios web a los hoteles de la región para promover el buen servicio, la calidad y evitar las experiencias negativas. Utilizando la técnica de escalamiento de la puntuación de la brecha, el método de la Entropía y la escala de puntuación de la relación, determinaron que el uso de los sitios web es extremadamente beneficioso, pero que se debe considerar la funcionalidad, el canal de información y la interacción.

Así pues, respaldamos estos resultados en lo señalado por Noor (2022) que los sitios web ofrecen eficacia en la fidelización de los usuarios, a través del usuario para

medir la satisfacción de los mismos (usuarios), por lo que las experiencias en este sentido son exitosas siempre y cuando el sitio web ofrezca las vías adecuadas con claridad para la reclamación sea atendida, pueden ser verdaderamente eficientes, por esta razón apoyamos los resultados en este postulado. Así como también los respaldamos con lo que señalan Bolton et al. (2022), en su trabajo donde insistieron en señalar que los puntos de contacto forman conexiones entre los clientes, por lo que evalúan la felicidad que pueden tener al realizar compras en línea o establecer una comunicación a través de un sitio web, pero también debe ser positivo y motivo de felicidad el que puedan ser atendido vía web si deben hacer quejas y reclamaciones, por eso se debe de manera responsable habilitar los canales más idóneos para que puedan ser atendidos y esta experiencia debe ser tomada como positiva, debido a que se puede recoger opiniones de los consumidores en línea que de los clientes en la tienda.

Del mismo modo, respaldamos lo señalado Hamdani et al. (2021) en su trabajo centrado en las actividades de atención de una biblioteca pública ya que afirman que, a pesar de la era digital y de que las bibliotecas parecen estar desplazadas, su papel es crucial, y proponen cuantificar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado a los usuarios de las bibliotecas, así como si los usuarios lo perciben como tal, opinión que apoyamos, debido a que las instituciones públicas deben ser canales de atención abierto tanto para las ventas como para las quejas y reclamos.

De igual forma, lo manifestado por, Reyes y Veliz (2021) también forma parte de los aspectos teóricos con las que respaldamos los resultados de este estudio es por lo que, a pesar de no contar las herramientas adecuadas para prestar un servicio de calidad, los usuarios en el estudio efectuado por estos investigadores señalaron que están satisfechos con el servicio que reciben, por lo que estamos de acuerdo con estos postulados, debido a que las empresas deben organizar sus recursos, definir los lineamientos para prestar el servicio y saber atender a los usuarios cuando tengan algunas quejas o reclamaciones, por lo que se deben asignar las responsabilidades con la finalidad que este proceso pueda ser realizado por los usuarios con menos trámites y que sientan una respuesta oportuna.

En un sentido similar, Erikson y Hellstrom (2022) discuten la importancia de la administración de los recursos tanto públicos como privados y cómo esto se refleja en la satisfacción de los clientes, y el reto que enfrentan los clientes o usuarios cuando dejan comentarios, quejas o reclamos en ser atendidos y recibir una respuesta satisfactoria en tiempo oportuno; postulados con los que estamos de acuerdo, ya que van de acuerdo a los resultados que se han presentado.

Continuando con la exposición de ideas, también respaldamos los resultados en lo señalado por Li (2021), que expresó que es importante medir la satisfacción de los usuarios en los sitios web de las entidades públicas, resaltando el hecho de que se han realizado muy pocas investigaciones sobre este tema.

En relación con la hipótesis específica 3 existe relación entre simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, los resultados obtenidos en la tabla 17, donde se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,592, donde se puede observar que la correlación positiva es alta donde también esta tabla revela que la correlación es 0,01 bilateral. Asimismo, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05 con lo que se expresa claramente el rechazo de la hipótesis nula (H_0) aceptando de esta manera la hipótesis alterna (H_1); con lo que se demuestra que, si existe relación entre ambas. Este resultado lo apoyamos en lo que señala Salih y Al Ali Khan (2021) subrayaron en su estudio la necesidad de explorar las razones de los clientes insatisfechos en la banca electrónica, esbozando tres enfoques para abordar la situación, planteando además que se debe modificar los productos digitales para hacerlos más fáciles y amigables por los usuarios.

En un sentido similar, Ortegón et al. (2020) en su trabajo revisaron los lineamientos para aprovechar las ventajas del gobierno electrónico, a partir de datos de información vital, y ponerlos al servicio de las personas. Con el fin de apoyar a 1200 oficinas, desarrollaron un sistema para redirigir las quejas y reclamos a través de paneles de información con un alto nivel de personalización del proceso, por lo que estamos de acuerdo con este postulado, debido a que buscan la manera más fácil de simplificar las quejas de los usuarios.

Por otra parte, Bermeo et al. (2019) destacan la importancia de utilizar el sitio del gobierno para realizar las operaciones de un organismo público, donde destacan que la participación de los usuarios en el sitio web debe ser amigable, donde puedan tener las posibilidades claras de sentirse atendidos, que los usuarios conozcan el portal web y que a través de ellos pueden hacer sus reclamos.

En una línea similar, también nos respaldamos en lo que señala Palma (2019) en su resaltó lo importante de evaluar el servicio de atención al cliente de los usuarios de una unidad de microcréditos de un banco de esa zona, ya que estaban insatisfechos con la atención y el tiempo de reacción del trámite, detectando además que los problemas provenían de la falta de empatía, no había un proceso donde las personas pudieran realizar sus quejas de una manera clara por lo que el banco decidió aplicar estrategias para mejorar esas deficiencias, por lo que respaldamos nuestros resultados en estas aseveraciones.

Además, Castro (2019) realizó su estudio el cual tomamos como base para reflejar nuestros resultados y es que en la gestión de clientes mediante la canalización de las quejas de las empresas los consumidores estaban insatisfechos cuando se ponían en contacto con las empresas para buscar un servicio, por lo que se planificó dictar lineamientos necesarios para que el personal pueda prestar un servicio satisfactorio y los usuarios puedan efectuar sus quejas de una manera eficiente. Asimismo, Cárdenas y Barreiro (2019) realizaron un estudio el cual tomamos como referencia para respaldar los resultados con el propósito de analizar las causas de las quejas y reclamos de una empresa especializada en la distribución de energía eléctrica. A través de la observación, se determinó que las quejas eran consecuencia de que los empleados de la empresa pasaban demasiado tiempo atendiendo a los clientes y su falta de atención.

VI. CONCLUSIONES

En relación con la discusión ya expuesta, se pueden efectuar las siguientes conclusiones:

Primero

Se pudo establecer una relación entre las variables gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021 en cual puede evidenciarse a través de la correlación Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,609, donde se puede observar que la correlación es positiva alta. Así pues, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05.

Segundo

Se concluye que, si existe una relación entre la dimensión reforzar el vínculo con el reclamante y la variable satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021, se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,597, donde se puede observar que la correlación es 0,01 bilateral. En ese sentido, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05.

Tercero

Se concluye que se pudo establecer una relación entre la dimensión asignación de responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021 se muestra el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,545, donde se puede observar que la correlación es positiva alta, determinándose que la correlación es 0,01 bilateral. Por consiguiente, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05.

Cuarto

Se concluye que, si existe una relación entre la dimensión simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio web de una institución pública de Lima, 2021 se puede observar el resultado de la correlación Rho de Spearman fue de 0,592, donde se puede observar que la correlación positiva alta, determinándose que la correlación es 0,01 bilateral. Por lo realizado, se puede observar que significancia bilateral se muestra en 0,000; siendo menor de 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

Primero

Se recomienda a la institución pública objeto de estudio, gestionar de manera efectiva las quejas y reclamaciones que surgen ante las fiscalizaciones que se realizan en el transporte público y que son atendidas vía web, con la finalidad de generar mayores satisfacciones en los usuarios.

Segundo

Se recomienda a la institución pública objeto de estudio, hacer esfuerzos para reclamar el vínculo con el reclamante en la búsqueda de a satisfacción del servicio que reciben, que sean atendido por personal que esté calificado para ello, en tal sentido se recomienda efectuar talleres de capacitación para que puedan ofrecer una buena orientación al usuario.

Tercero

Se recomienda a la institución pública objeto de estudio, asignar responsabilidades entre el personal, que se sientan comprometidos al gestionar las quejas y reclamaciones de los usuarios de manera empática, con la finalidad de mejorar la satisfacción en los usuarios.

Cuarto

Se recomienda a la institución pública objeto de estudio que se debe dictar lineamientos orientados a que la gestión de las quejas debe simplificarse, hacerlo amigable, que permita que la experiencia de colocar una queja sea para mejorar el servicio que se presta.

REFERENCIAS

- Abdirad, M., & Krishnan, K. (2022). *Examining the impact of E-supply chain on service quality and customer satisfaction: a case study*. International Journal of Quality and Service Sciences: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85122338159&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22websites%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=a24fc4a445344dcfcc3dcbe3f99a4c09&sot=b&sdt=b&sl=70&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22websites%22%29+AND+TITLE>
- Abuhashesh, M., Al-Dmour, R., & Masa'Deh, R. (2019). *Reviewing the literature among customer relationship management, creating values, customer satisfaction, and customer loyalty*. Actas de la 33.^a Conferencia de la Asociación Internacional de Gestión de la Información Empresarial, IBIMA 2019: Excelencia en la Educación y Gestión de la Innovación a través de la Visión: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074095097&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22public+institutions%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=510c3b23050d96958d40030644c90702&sot=b&sdt=b&sl=81&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22public+instit>
- Aguado, A., García, B., Malpartida, J., & Garivay, F. (2022). *Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Peru*. Revista Venezolana de Gerencia Volume 27, Issue 7, Pages 709 - 7269 May 2022: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129741364&doi=10.52080%2frvgluz.27.7.46&origin=inward&txGid=f288c4fc07bb437a31ef843bf41016f8>
- Aguilar, J. (2021). *Web system based on the Queuing Theory for customer service in a municipality in Peru*. CICIC 2021 - Undecima Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica, Memorias 9 de marzo de 2021 al 12 de marzo de 2021 Código 168626: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85106063679&origin=inward&txGid=6301123f75c041ca2d9454542011a414>

- Amornkitvikai, Y., Tham, S., Harvie, C., & Buachoom, W. (2022). *Barriers and Factors Affecting the E-Commerce Sustainability of Thai Micro-, Small- and Medium-Sized Enterprises (MSMEs)*. Sustainability (Switzerland) Volume 14, Issue 14 July 2022
Article number 8476: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137174053&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22websites%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=a24fc4a445344dcfcc3dcbe3f99a4c09&sot=b&sdt=b&sl=70&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22websites%22%29+AND+TITLE>
- Arias, J. (2021). *Instrumentos de Investigación Científica*. ENFOQUES CONSULTING EIRL: www.cienciaysociedad.org
- Basilio, A., & Sánchez, A. (2019). *Gestión de reclamos y satisfacción del cliente en el área de consultas generales de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2019*. Universidad Privada del Norte:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27811?show=full>
- Bermeo-Almeida, O., Cárdenas-Rodríguez, M., Ramírez-Sánchez, I., & Ferruzola Gómez, E. (2019). *Citizen participation in the use of the irs portal that electronic government brings in the city of Milagro*. Comunicaciones en Informática y Ciencias de la Información Tomo 895, Páginas 685 - 696 :
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85059760473&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22electronic+government%22&st2=%22Web+page+%22&sid=6e12e91ca394cc531e5bd85733951288&sot=b&sdt=b&sl=71&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22electronic+government%2>
- Bolton, R., Gustafsson, A., & Tarasi, C. (2022). *Designing satisfying service encounters: website versus store touchpoints*. Journal of the Academy of Marketing Science Volume 50, Issue 1, Pages 85 - 107:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85116065939&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22websites%22&st2=%22customer+satisfaction%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=4d68676c1472c04e63c1406d8744387a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopusbyr%2c%222022%22%2ct%2c%2>

- Cárdenas, S., & Barreiro, B. (2019). *Análisis y mejora en la gestión administrativa de la atención a reclamos de la empresa pública cnel ep milagro*. Universidad estatal de milagro:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4769/%e2%80%9cAN%c3%81LISIS%20Y%20MEJORA%20EN%20LA%20GESTI%c3%93N%20ADINI%20STRATIVA%20DE%20LA%20ATENCI%c3%93N%20A%20RECLAMOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20PUBLICA%20CNEL%20EP%20MILAGRO%e2%80%9d.pdf?se>
- Cardoza, B. (2017). *Influencia de la gestión de quejas y reclamos en la mejora de la satisfacción del cliente en Mi Banco*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,.
- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas*. Universidad de Guayaquil:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Católico, D., Cano, J., & Camacho, J. (2018). *Transparencia activa, su relación con el ámbito de gobierno: caso administraciones públicas territoriales en Colombia*. Revista Logos, Ciencia & Tecnología, vol. 10, núm. 1, :
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754458013>
- Erikson, E., & Hellström, A. (2021). *Multi-actor Resource Integration: A Service Approach in Public Management*. British Journal of Management Volume 32, Issue 2, Pages 456 - 472 April 2021: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086335809&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22Public+Management%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=f9215656adbd84375bba7d039b102c16&sot=b&sdt=b&sl=79&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22Public+Manageme>
- Guerrero, A. (2018). *Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo nº 042-2011/pcm en instituciones públicas de la ciudad de chachapoyas*. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33485>
- Hamdani, H., Setiawinata, T., Septiarini, A., & Abidin, Z. (2021). *Customer Satisfaction Analysis to Improve the Library Services Using Fuzzy Servqual Method*. 2021 Conferencia Internacional sobre Ciencias y Aplicaciones de Ayuda a la Decisión, DASA 2021: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125785307&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=%22public+institutions%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=510c3b23050d96958d40030644c90702&sot=b&sdt=b&sl=81&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22public+instit](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383705)

Hernández, H., & Pascual, A. (2018). *Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental*.

RIAA, ISSN-e 2145-6453, Vol. 9, N°. 1, 2018:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383705>

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Mc Graw Hill Education ISBN: 978-1-4562-6096-5.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta. Ed.* Mexico: Mc Graw Hill Education.

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". Universidad Cesar Vallejo.

ISO 10002-2018. (2018). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente*. ISO 10002-2018;:

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:10002:ed-3:v1:es>

ISO 9000. (2015). *Satisfacción del cliente*. e Normas ISO:

<https://calidadgestion.wordpress.com/2019/07/20/satisfaccion-del-cliente-segun-iso-9001-2015/>

Lee, S., Cho, Y., & Gim, D. (2019). *A Study on Customer Satisfaction Analysis of Public Institutions using Social Textmining*. Actas - 20° Congreso Internacional IEEE/ACIS sobre Ingeniería de Software, Inteligencia Artificial, Redes y Computación

Paralela/Distribuida, : <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85077953777&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=%22public+institutions%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=510c3b23050d96958d40030644c90702&sot=b&sdt=b&sl=81&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22public+instit](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383705)

Li, H. (2021). *An empirical research on the construction of a government website public satisfaction index model in China*. Revista de gestión de información global:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85106870276&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22websites%22&st2=%22customer+satisfaction%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=4d68676c1472c04e63c1406d8744387a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222022%22%2ct%2c%2](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85106870276&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22websites%22&st2=%22customer+satisfaction%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=4d68676c1472c04e63c1406d8744387a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222022%22%2ct%2c%2)

- Matraeva, L., Solodukha, P., & Sunaeva, Y. (2020). *Public services quality perception: Assessment model due to different life-cycle stages of state priority*. Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019: Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85074085955&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22Public+Management%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=3c73d702c47536b7bf88da0faaceda05&sot=b&sdt=b&sl=79&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22Public+Manageme>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Compendium, vol. 21, núm. 40,: <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>
- Mori, J., & Paredes, L. (2021). *“Ineficacia Del Uso Del Libro De Reclamaciones Para La Solución De Quejas De Los Usuarios De La Municipalidad Provincial De Coronel Portillo, Pucallpa 2019”*. Universidad nacional de Uyacali: https://nortonsafe.search.ask.com/web?o=APN12175&l=dir&qo=serpSearchTopBox&geo=us&locale=es_us&doi=2022-07-13&cmpgn=dec21&p2=%5EEQ%5Edec21%5E&ueid=1174c5e1-b490-417a-88b8-cbac7120b135&q=%E2%80%9CINEFICACIA+DEL+USO+DEL+LIBRO+DE+RECLAMACIONES+PARA+LA+SOLUCI
- Noor, M. (2022). *The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information*. Volume 6, Issue 3, Pages 945 - 952 Summer : <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129056886&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22public+institutions%22&st2=%22customer+satisfaction%22&sid=510c3b23050d96958d40030644c90702&sot=b&sdt=b&sl=81&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22public+instit>

- Nowotny, B., Loh, E., Davies-Tuck, M., & Hodges, R. (2018). *Using patient factors to predict obstetric complaints and litigation: A mixed methods approach to quality improvement*. Using patient factors to predict obstetric complaints and litigation: A mixed methods approach to quality improvement: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85068227158&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22complaints+and+claims%22&sid=c6739a2a6c23cbdbc463c1ac01ccd5f8&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28%22complaints+and+claims%22%29&relpos=6&citeCnt=3>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018: www.edicionesdelau.com
- Ortegon-Cortazar, G., Garcia-Bedoya, O., & Samper, J. (2020). *A case of use in the management of administrative processes, control of procedures and services to citizens in e-government*. Actas - 3er Congreso Internacional de Tecnologías de la Información y la Computación, ICICT 2020: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085571302&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22complaints+and+claims%22&sid=c6739a2a6c23cbdbc463c1ac01ccd5f8&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28%22complaints+and+claims%22%29&relpos=4&citeCnt=0>
- Palacios, J., Toledo-Córdova, M., Miranda-Aburto, E., & Flores, A. (2021). *Políticas públicas y gobernanza local participativa*. Revista Venezolana de Gerencia Volumen 26, Número 95, Páginas 564 - 577 Julio-Septiembre 2021: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85110456580&doi=10.19052%2frvgluz.27.95.8&origin=inward&txGid=2794369d68e8166f2fe04102f976f9da>
- Palma, M. (2019). *Medición De La Calidad Del Servicio De Los Trabajadores Del Banco Solidario Del Área De Microcrédito En La Ciudad De Chone En El Primer Semestre Del Año 2018*. Universidad católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14056>
- Ramos, E., & Palomino, N. (2020). *La gestión de la imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: Camino al cambio empresarial*. universidad y sociedad Volumen 12,

Número 1, Páginas 292 - 298 2020: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100875261&origin=inward&txGid=09395c2489dcdf96cd8a6e258a6c8a3a>

Reyes, S. (2021). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020*. Universidad César Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56991/Reyes_OSM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public*. Pol. Con. (Edición núm. 57) Vol. 6, No 4:

<http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

Rodríguez, J., Vacaccela, P., & Vera, D. (2018). *Sistemas de Gestion para automatizar servicios al cliente*. Universidad Saieciana:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3167/1/UPS-GT000123.pdf>

Salih, R., & Al Ali Khan, S. (2021). *affecting-satisfaction factors in electronic banking systems: Three significantly selected research perspectives*. Revista iraquí de ciencia Volumen 2021, Páginas 279 - 283 18 de enero de 202:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105045734&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22websites%22&st2=%22customer+satisfaction%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=4d68676c1472c04e63c1406d8744387a&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222022%22%2ct%2c%2>

Sarmiento, J. (2017). *La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes*. Revista

Investigaciones Turísticas, nº 13, pp. 30-53:

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/67408/1/Investigaciones-Turisticas_13_02.pdf

Street, M., Russell, H., & Considine, J. (2022). *Patient and family complaints concerning nursing and midwifery care: applying a taxonomy to classify and analyse consumer complaints*. Australian Health Review Volume 46, Issue 5, Pages 567 - 572 ISSN 01565788:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85139376529&citeCnt=4&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=%22+complaints+and+claims%22&sid=a6f186b2ce37ebf218089d2cb0ce770d&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28%22+complaints+and+claim>

Anexo 1

Tabla de Operacionalización

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA |
|------------------------------|---|--|--|---|---|
| Gestión de Quejas y Reclamos | De acuerdo con la norma ISO 10002-2018, el objetivo es recuperar la confianza inmediata de un cliente específico que quedó insatisfecho con el servicio prestado por una empresa, organización o institución. La norma proporciona herramientas para gestionar las quejas y reclamaciones en un proceso abierto, de manera que el reclamante, al sentirse atendido, pueda lograr la satisfacción del servicio. | Son los procedimientos que permiten que el cliente o usuario recobre la confianza y se convierte en un apoyo asertivo y de transformación para la satisfacción del servicio. fue medida a través de un cuestionario bajo el diseño de escala de Likert, conformado por 18 preguntas que guardaron relación con las dimensiones e indicadores analizadas. Para la dimensión reforzar el vínculo con el reclamante: mejora continua; ítems 1 al 5; para la dimensión asignación de responsabilidades; equidad e imparcialidad ítems 6 al 11 y para la dimensión simplificar las quejas: canales de expresión ítems 12 al 18 | Reforzar el vínculo con el reclamante Asignación de Responsabilidades Simplificar las quejas | Mejora continua Equidad e Imparcialidad Canales de expresión | Ordinal 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre |
| Satisfacción del usuario | A través de la valoración y evaluación continua, la ISO 9000:2015 asegura que los clientes estén satisfechos con el producto o servicio que obtienen. determinó que toda empresa debe construir formas de evaluar la felicidad de los clientes, ya que ésta será la métrica de desempeño. Hay dos métodos para obtener esta información: directamente a través de la interacción con el cliente para determinar su opinión sobre el servicio, e indirectamente determinando el grado de satisfacción de las necesidades del cliente | Es la valoración que hacen los usuarios sobre el servicio que recibe, por lo que las organizaciones deben prestar atención en los cambios de los mismos para tomar acciones. Esta variable fue medida a través de un instrumento (cuestionario) tipo escala de Likert conformado por 16 preguntas relacionadas con las dimensiones e indicadores: dimensión evaluación continua: calidad, eficiencia, empatía y prioridad; ítems 1 al 5. Para la dimensión realizar acciones directas: comunicación asertiva, escucha activa y paciencia ítems 6 al 10 Para la dimensión reforzar la lealtad con el cliente: habilidad del personal, llamadas a los usuarios y flexibilidad en la atención ítems 11 al 16. | Evaluación Continua Realizar acciones directas Reforzar la lealtad con el cliente | Calidad Eficiencia Prioridad Empatía Comunicación Asertiva Paciencia Escucha activa Habilidades del personal Llamadas a los usuarios Flexibilidad en la atención | Ordinal 1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre |

Anexo 2

Matriz de Consistencia

| Problema | Objetivo General | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|----------|---|--|-------------|-------------|---|--------------------|------------------|
| | | | Variable: Gestión de Quejas y Reclamaciones | | | | | | | | | |
| <p>¿Cuál es la relación entre de la Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre Asignación de Responsabilidades y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre Simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> <p>OE2: Determinar Asignación de Responsabilidades y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> <p>OE3: Determinar la relación entre Simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> | <p>Existe una relación entre la Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: Existe relación entre reforzar el vínculo con el reclamante y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> <p>HE2: Existe relación entre los Asignación de Responsabilidades y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> <p>HE3: Existe relación entre Simplificar las quejas y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021</p> | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | Niveles o Rangos | | | | | |
| | | | Reforzar el vínculo con el reclamante | Mejora continua | 1 al 5 | 1= Nunca | Deficiente Regular Eficiente Rangos: [28-61] [62-69] [70-82] | | | | | |
| | | | Asignación de Responsabilidades | Equidad e Imparcialidad | 6 al 11 | Nunca | | | | | | |
| | | | Simplificar las quejas | Canales de expresión | 12 al 18 | 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre | | | | | | |
| | | | Variable: Satisfacción de los usuarios | | | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o Rangos |
| | | | | | | Evaluación Continua | Calidad Eficiencia Prioridad Empatía | 1 al 5 | 1= Nunca | Deficiente Regular Eficiente Rangos [30-57] [58-66] [67-79] | | |
| | | | Realizar acciones directas | Comunicación Asertiva Paciencia Escucha activa | 6 al 10 | Nunca | | | | | | |
| | | | Reforzar la lealtad con el cliente | Habilidades del personal Llamadas a los usuarios Flexibilidad en la atención | 11 al 16 | 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre | | | | | | |

| Tipo y diseño de Investigación | Población y muestra | Técnica e instrumentos | Estadística a Utilizar |
|---|---|---|--|
| <p>Tipo de Investigación: Básica CONCYTEC (2018) proporciona una comprensión más completa mediante el entendimiento de las características del fenómeno estudiado Enfoque de Investigación Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental Ñaupas, et al. (2018) explicó que los diseños de investigación no experimentales son aquellos en los que la variable no puede ser manipulada Corte Transversal Según Ñaupas, et al. (2018), este tipo de investigación tiene la meta de evaluar y caracterizar las variables en un periodo determinado. Nivel: Correlacional Ñaupas, et al. (2018), Son aquellos estudios donde se busca la relación entre las variables objeto de estudio para lograr resultados adecuados</p> | <p>Población: 1736 usuarios</p> <p>Muestra: 316 usuarios</p> <p>Muestreo probabilístico aleatorio simple</p> $n = \frac{Nz^2pq}{e^2(N-1) + z^2pq}$ $n = \frac{1736(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{0.05^2(1736-1) + (1.96^2) \cdot (0.5)(0.5)}$ $= 316$ | <p>Variable 1: Gestión de Quejas y Reclamaciones</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Técnica a utilizar: Encuesta: Instrumento aplicado: Cuestionario Tipo Escala de Likert</p> <p>Autor: Vargas Cieza, Esthuan Manuel</p> <p>Ámbito de aplicación: Oficina de Atención al usuario de una Institución Pública de Lima</p> <p>Forma de Aplicación: Colectiva</p> | <p>Estadística Descriptiva Tablas y figuras de frecuencias</p> <p>Estadística Inferencial Tablas de muestras no paramétricas</p> |

Anexo 3. Instrumentos para medir gestión de quejas

Se solicita de su colaboración para la aplicación de esta encuesta. Será de mucha ayuda para la investigación sobre **“Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021”**.

Alternativas:

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Dimensión: Reforzar el vínculo con el reclamante | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Cree que a través de la página web se refuerza el vínculo con el reclamante? | | | | | |
| 2 | ¿Cree que el personal busca mejorar de manera continua tu atención cuando expresa su queja? | | | | | |
| 3 | ¿Cree que se refuerza el vínculo cuando hace sus reclamos por la página Web? | | | | | |
| 4 | ¿Piensa que mejorando continuamente se puede reforzar el vínculo con el reclamante? | | | | | |
| 5 | ¿Cree que si no hay mejora continua se puede estancar el proceso de atención de quejas? | | | | | |
| Dimensión: Asignación de Responsabilidades | | | | | | |
| 6 | ¿Cree que el personal se esfuerza por ser responsable al responder a mi solicitud de queja? | | | | | |
| 7 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de escucharme de manera activa? | | | | | |
| 8 | ¿Cree que el personal tiene la responsabilidad de conocer los problemas del usuario? | | | | | |
| 9 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de ser imparcial al momento de atender mis quejas? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Está convencido que el personal actúa de manera equitativa cuando atiende sus quejas | | | | | |
| 11 | ¿Piensa que hay equidad durante el tiempo de atención de mi queja? | | | | | |
| Dimensión: Simplificar las quejas | | | | | | |
| 12 | ¿Piensa que cuando hago mis quejas encuentro lo necesario para hacerlo? | | | | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución debe mejorar sus canales de expresión para efectuar las quejas? | | | | | |
| 14 | ¿Cree que el personal debe ser capacitado con herramientas necesarias para atender mis quejas? | | | | | |
| 15 | ¿Cree que se debe simplificar el mecanismo de quejas? | | | | | |
| 16 | ¿Cree que la página web es un buen canal para hacer mis quejas? | | | | | |
| 17 | ¿Me ofrecen varios canales de expresión para hacer mis quejas? | | | | | |
| 18 | ¿Piensa que los canales de expresión digitales es la mejor forma de hacer mis quejas? | | | | | |

Anexo 4. Instrumentos para medir satisfacción del usuario

Se requiere de su colaboración para la aplicación de esta encuesta. Será de mucha ayuda para la investigación sobre **“Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021”**.

Alternativas:

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Dimensión: Evaluación Continua | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Cree que hay eficiencia cuando atienden mi queja? | | | | | |
| 2 | ¿Piensa que hay calidad en los medios que ofrecen para atender mi queja? | | | | | |
| 3 | ¿Piensa que el personal muestra empatía al momento de atender mi queja o reclamación? | | | | | |
| 4 | ¿Cree que me dan prioridad cuando acudo a tramitar una queja? | | | | | |
| 5 | ¿Cree que la empatía forma parte de las actividades que debe desarrollar el personal cuando acudo a presentar mi queja? | | | | | |
| Dimensión Realizar acciones directas | | | | | | |
| 6 | ¿Piensa que se debe mostrar una comunicación asertiva cuando acudo a presentar una queja? | | | | | |
| 7 | ¿Cree que el personal debe mostrar paciencia mientras atiende mis quejas? | | | | | |
| 8 | ¿Cree que dentro del proceso debo recibir un trato directo y cordial? | | | | | |
| 9 | ¿Piensa que cuando acudo a presentar una queja soy escuchado de manera activa? | | | | | |
| 10 | ¿Cree que si me escuchan de manera activa mi tiempo al presentar mi queja sería menor? | | | | | |

| Dimensión Reforzar la lealtad con el cliente | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿Piensa que la institución debe reforzar la lealtad que mantienen con el usuario? | | | | | |
| 12 | ¿Cree que el personal resuelve los problemas de manera rápida y atenta manteniendo la lealtad con el usuario? | | | | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución mejorando los horarios refuerza la lealtad con el reclamante? | | | | | |
| 14 | ¿Estoy seguro que el personal muestra sus habilidades al momento de atenderme para expresar mis quejas? | | | | | |
| 15 | ¿Piensa que deberían avisarme que cuando mi queja ha sido solucionada? | | | | | |
| 16 | ¿Recibo avisos sobre el estado de atención de mi queja? | | | | | |

Anexo 5. Cálculo de la muestra

Donde:

N: Población (1736)

Z: Nivel de confianza (95%, es decir, Z=1.96)

p: 50% 0.5

q: 50% 0.5

e: 5% 0.5

$$n = \frac{1736(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}{0.05^2(1736 - 1) + (1.96^2) \cdot (0.5)(0.5)} = 316$$

La muestra quedó conformada por 316 personas

Anexo 6. Expertos que validaron el instrumento

| Nº | Nombre y apellido | Especialidad | Juicio del Experto |
|----|-------------------------------|------------------|--------------------|
| 1 | Espinoza Azula César Napoleón | Dr. - Metodólogo | Aplica |
| 2 | Prado López Hugo Ricardo | Dr. - Metodólogo | Aplica |
| 3 | Delgado Arenas Raúl | Dr. - Metodólogo | Aplica |

Como se puede observar, en la tabla está plasmada la opinión de los expertos, que a través con lo que se le da validez de contenido al instrumento aplicado en la presente investigación.

Anexo 7. Validación de Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Reforzar el vínculo con el reclamante | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que a través de la página web se refuerza el vínculo con el reclamante? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Cree que el personal busca mejorar de manera continua tu atención cuando expresa su queja? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Cree que se refuerza el vínculo cuando hace sus reclamos por la página Web? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Piensa que mejorando continuamente se puede reforzar el vínculo con el reclamante? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Cree que si no hay mejora continua se puede estancar el proceso de atención de quejas? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 2: Asignación de Responsabilidades | | | | | | | | |
| 6 | ¿Cree que el personal se esfuerza por ser responsable al responder a mi solicitud de queja? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de escucharme de manera activa? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿Cree que el personal tiene la responsabilidad de conocer los problemas del usuario? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de ser imparcial al momento de atender mis quejas? | x | | x | | x | | |
| 10 | Está convencido que el personal actúa de manera equitativa cuando atiende sus quejas | x | | x | | x | | |
| 11 | ¿Piensa que hay equidad durante el tiempo de atención de mi queja? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 3: Simplificar las quejas | | | | | | | | |
| 12 | ¿Piensa que cuando hago mis quejas encuentro lo necesario para hacerlo? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución debe mejorar sus canales de expresión para efectuar las quejas? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿Cree que el personal debe ser capacitado con herramientas necesarias para atender mis quejas? | x | | x | | x | | |



| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 14 | ¿Estoy seguro que el personal muestra sus habilidades al momento de atenderme para expresar mis quejas? | x | | x | | x | | |
| 15 | ¿Piensa que deberían avisarme que cuando mi queja ha sido solucionada? | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Recibo avisos sobre el estado de atención de mi queja? | x | | x | | x | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x) Aplicable después de corregir () No aplica ()

Apellidos y nombres del juez validador: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO, DNI:43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 16 de octubre de 2022

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
² relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 2

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Evaluación Continua | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que hay eficiencia cuando atienden mi queja? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Piensa que hay calidad en los medios que ofrecen para atender mi queja? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Piensa que el personal muestra empatía al momento de atender mi queja o reclamación? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Cree que me dan prioridad cuando acudo a tramitar una queja? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿Cree que la empatía forma parte de las actividades que debe desarrollar el personal cuando acudo a presentar mi queja? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 2: Realizar acciones directas | | | | | | | | |
| 6 | ¿Piensa que se debe mostrar una comunicación asertiva cuando acudo a presentar una queja? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Cree que el personal debe mostrar paciencia mientras atiende mis quejas? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿Cree que dentro del proceso debo recibir un trato directo y cordial? | x | | x | | x | | |
| 9 | ¿Piensa que cuando acudo a presentar una queja soy escuchado de manera activa? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Cree que si me escuchan de manera activa mi tiempo al presentar mi queja sería menor? | x | | x | | x | | |
| DIMENSIÓN 3: Reforzar la lealtad con el cliente | | | | | | | | |
| 11 | ¿Piensa que la institución debe reforzar la lealtad que mantienen con el usuario? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Cree que el personal resuelve los problemas de manera rápida y atenta manteniendo la lealtad con el usuario? | x | | x | | x | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución mejorando los horarios refuerza la lealtad con el reclamante? | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 15 | ¿Cree que se debe simplificar el mecanismo de quejas? | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Cree que la página web es un buen canal para hacer mis quejas? | x | | x | | x | | |
| 17 | ¿Me ofrecen varios canales de expresión para hacer mis quejas? | x | | x | | x | | |
| 18 | ¿Piensa que los canales de expresión digitales es la mejor forma de hacer mis quejas? | x | | x | | x | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x) Aplicable después de corregir () No aplica ()

Apellidos y nombres del juez validador: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO, DNI:43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 16 de octubre de 2022

| |
|--|
| <p>¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado</p> <p>² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo</p> <p>³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.</p> <p>Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p> |
|--|



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Reforzar el vínculo con el reclamante | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que a través de la página web se refuerza el vínculo con el reclamante? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree que el personal busca mejorar de manera continua tu atención cuando expresa su queja? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree que se refuerza el vínculo cuando hace sus reclamos por la página Web? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Piensa que mejorando continuamente se puede reforzar el vínculo con el reclamante? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree que si no hay mejora continua se puede estancar el proceso de atención de quejas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Asignación de Responsabilidades | | | | | | | | |
| 6 | ¿Cree que el personal se esfuerza por ser responsable al responder a mi solicitud de queja? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de escucharme de manera activa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cree que el personal tiene la responsabilidad de conocer los problemas del usuario? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de ser imparcial al momento de atender mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 10 | Está convencido que el personal actúa de manera equitativa cuando atiende sus quejas | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Piensa que hay equidad durante el tiempo de atención de mi queja? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Simplificar las quejas | | | | | | | | |
| 12 | ¿Piensa que cuando hago mis quejas encuentro lo necesario para hacerlo? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución debe mejorar sus canales de expresión para efectuar las quejas? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cree que el personal debe ser capacitado con herramientas necesarias para atender mis quejas? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 15 | ¿Cree que se debe simplificar el mecanismo de quejas? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cree que la página web es un buen canal para hacer mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Me ofrecen varios canales de expresión para hacer mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Piensa que los canales de expresión digitales es la mejor forma de hacer mis quejas? | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable: (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplica ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Raúl Delgado Arenas

DNI: 10366449

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 18 de noviembre de 2022

| |
|--|
| <p>¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado</p> <p>² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo</p> <p>³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.</p> <p>Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.</p> |
|--|



**Firma del experto informante
Dr. Raúl Delgado Arenas**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 2

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Evaluación Continua | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que hay eficiencia cuando atienden mi queja? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Piensa que hay calidad en los medios que ofrecen para atender mi queja? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Piensa que el personal muestra empatía al momento de atender mi queja o reclamación? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree que me dan prioridad cuando acudo a tramitar una queja? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree que la empatía forma parte de las actividades que debe desarrollar el personal cuando acudo a presentar mi queja? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Realizar acciones directas | | | | | | | | |
| 6 | ¿Piensa que se debe mostrar una comunicación asertiva cuando acudo a presentar una queja? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cree que el personal debe mostrar paciencia mientras atiende mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cree que dentro del proceso debo recibir un trato directo y cordial? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Piensa que cuando acudo a presentar una queja soy escuchado de manera activa? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cree que si me escuchan de manera activa mi tiempo al presentar mi queja sería menor? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Reforzar la lealtad con el cliente | | | | | | | | |
| 11 | ¿Piensa que la institución debe reforzar la lealtad que mantienen con el usuario? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cree que el personal resuelve los problemas de manera rápida y atenta manteniendo la lealtad con el usuario? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 13 | ¿Piensa que la institución mejorando los horarios refuerza la lealtad con el reclamante? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Estoy seguro que el personal muestra sus habilidades al momento de atenderme para expresar mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Piensa que deberían avisarme que cuando mi queja ha sido solucionada? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Recibo avisos sobre el estado de atención de mi queja? | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable: (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplica ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Raúl Delgado Arenas

DNI: 10366449

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima, 18 de noviembre de 2022

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del experto informante
Dr. Raúl Delgado Arenas**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 1

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Reforzar el vínculo con el reclamante | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que a través de la página web se refuerza el vínculo con el reclamante? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Cree que el personal busca mejorar de manera continua tu atención cuando expresa su queja? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Cree que se refuerza el vínculo cuando hace sus reclamos por la página Web? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Piensa que mejorando continuamente se puede reforzar el vínculo con el reclamante? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree que si no hay mejora continua se puede estancar el proceso de atención de quejas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Asignación de Responsabilidades | | | | | | | | |
| 6 | ¿Cree que el personal se esfuerza por ser responsable al responder a mi solicitud de queja? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de escucharme de manera activa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cree que el personal tiene la responsabilidad de conocer los problemas del usuario? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Piensa que el personal tiene la responsabilidad de ser imparcial al momento de atender mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 10 | Está convencido que el personal actúa de manera equitativa cuando atiende sus quejas | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Piensa que hay equidad durante el tiempo de atención de mi queja? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Simplificar las quejas | | | | | | | | |
| 12 | ¿Piensa que cuando hago mis quejas encuentro lo necesario para hacerlo? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución debe mejorar sus canales de expresión para efectuar las quejas? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cree que el personal debe ser capacitado con herramientas necesarias para atender mis quejas? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 15 | ¿Cree que se debe simplificar el mecanismo de quejas? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Cree que la página web es un buen canal para hacer mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Me ofrecen varios canales de expresión para hacer mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Piensa que los canales de expresión digitales es la mejor forma de hacer mis quejas? | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable: (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplica ()**

Apellidos y nombres del juez validador: ESPINOZA AZULA CESAR NAPOLEON

DNI: 43443442

Especialidad del validador: Metodólogo – Doctor en Derecho

Lima, 21 de noviembre de 2022

| |
|--|
| ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado |
| ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo |
| ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. |
| Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. |


 Firma de experto informante
CESAR NAPOLEON ESPINOZA AZULA
 43443442

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO VARIABLE 2

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN 1: Evaluación Continua | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree que hay eficiencia cuando atienden mi queja? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Piensa que hay calidad en los medios que ofrecen para atender mi queja? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Piensa que el personal muestra empatía al momento de atender mi queja o reclamación? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Cree que me dan prioridad cuando acudo a tramitar una queja? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree que la empatía forma parte de las actividades que debe desarrollar el personal cuando acudo a presentar mi queja? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Realizar acciones directas | | | | | | | | |
| 6 | ¿Piensa que se debe mostrar una comunicación asertiva cuando acudo a presentar una queja? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cree que el personal debe mostrar paciencia mientras atiende mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Cree que dentro del proceso debo recibir un trato directo y cordial? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Piensa que cuando acudo a presentar una queja soy escuchado de manera activa? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Cree que si me escuchan de manera activa mi tiempo al presentar mi queja sería menor? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Reforzar la lealtad con el cliente | | | | | | | | |
| 11 | ¿Piensa que la institución debe reforzar la lealtad que mantienen con el usuario? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Cree que el personal resuelve los problemas de manera rápida y atenta manteniendo la lealtad con el usuario? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Piensa que la institución mejorando los horarios refuerza la lealtad con el reclamante? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 14 | ¿Estoy seguro que el personal muestra sus habilidades al momento de atenderme para expresar mis quejas? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Piensa que deberían avisarme que cuando mi queja ha sido solucionada? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Recibo avisos sobre el estado de atención de mi queja? | X | | X | | X | | |

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable: (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplica ()**

Apellidos y nombres del juez validador: ESPINOZA AZULA CESAR NAPOLEON

DNI: 43443442

Especialidad del validador: Metodólogo – Doctor en Derecho

Lima, 21 de noviembre de 2022

| |
|--|
| ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado |
| ² relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo |
| ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. |
| Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. |



Firma del experto informante
César Napoleón Espinoza Azula
43443442

Anexo 8

Valores y niveles del Alfa de Cronbach

| valores de alfa de Cronbach | Niveles |
|------------------------------------|-----------------|
| $\alpha \geq 0.9$ | Es excelente |
| $0.9 > \alpha \geq 0.8$ | Es bueno |
| $0.8 > \alpha \geq 0.7$ | Es Aceptable |
| $0.7 > \alpha \geq 0.6$ | Es Cuestionable |
| $0.6 > \alpha \geq 0.5$ | Es pobre |
| $0.5 > \alpha$ | Es inaceptable |

Hernández y Pascual,(2018)

Prueba Piloto Gestión de quejas y Reclamos

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,811 | 18 |

Los resultados muestran que la confiabilidad de gestión de quejas y reclamos fue de 0.811, y según la tabla donde se muestran los niveles y la interpretación es excelente de los valores de Alfa de Cronbach es bueno.

Prueba Piloto Satisfacción de los usuarios

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,800 | 16 |

Como se observa en la tabla el resultado de la confiabilidad del instrumento que medirá satisfacción de los usuarios fue de 0.800, por lo que se ubica en una buena posición.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PRADO LOPEZ HUGO RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021", cuyo autor es VARGAS CIEZA ESTHUAR MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| PRADO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069 ORCID: 0000-0003-4010-3517 | Firmado electrónicamente por: HPRADOLO el 30-12- 2022 12:06:58 |

Código documento Trilce: TRI - 0503014