



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una
entidad pública local en Cajamarca, 2023

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

AUTORA:

Ramirez Becerra, Lisset Jaqueline (orcid.org/0009-0008-1651-2672)

ASESORES:

Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre María, mis tías Edith, Elsa, y a mis abuelitos quienes son mis motores de vida y la base de mi educación ética y profesional, y a la vez que son ellos mi motivación, guía y apoyo para poder alcanzar mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por permitirme gozar de vida, salud y siempre guiarme en los obstáculos y adversidades. A mi madre María Becerra Quispe, a mis tías Edith y Elsa Becerra Quispe quienes con su apoyo incondicional han logrado que pueda alcanzar los objetivos y metas trazadas en mi vida tanto en el campo personal como profesional.

A mis asesores de tesis, por haber potenciado mis habilidades y conocimientos a fin de concretar la culminación de la presente tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AYALA ASENCIO CARLOS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023", cuyo autor es RAMIREZ BECERRA LISSET JAQUELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AYALA ASENCIO CARLOS ENRIQUE DNI: 07179981 ORCID: 0000-0003-4764-4359	Firmado electrónicamente por: CAYALAA el 08-01- 2024 13:30:12

Código documento Trilce: TRI - 0722248





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ BECERRA LISSET JAQUELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LISSET JAQUELINE RAMIREZ BECERRA DNI: 42967089 ORCID: 0009-0008-1651-2672	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZB681 el 05- 01-2024 13:44:49

Código documento Trilce: TRI - 0722249



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad	21
Tabla 2 Correlaciones entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario	22
Tabla 3 Correlaciones entre la gestión de reclamos y trato profesional usuario	23
Tabla 4 Correlaciones entre la gestión de reclamos y seguridad al usuario	24
Tabla 5 Correlaciones entre la gestión de reclamos y empatía al usuario	25
Tabla 6 Operacionalización de la variable gestión de reclamos	43
Tabla 7 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	44

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de percepción de la gestión de reclamos y dimensiones	19
Figura 2 Nivel de percepción de la satisfacción del usuario y dimensiones	20

RESUMEN

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo formada por los usuarios de la entidad. La muestra estuvo integrada por 80 usuarios. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión de reclamos estuvo formado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario por 20 ítems. Se utilizó el software estadístico *SPSS* versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión de reclamo se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,754** con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta.

Palabras clave: Gestión de reclamos, satisfacción del usuario, servicios.

ABSTRACT

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the state. The objective of the research was to determine the relationship between complaint management and user satisfaction in a local public entity in Cajamarca, 2023. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of the users of the entity. The sample consisted of 80 users. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the complaints management variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the user satisfaction variable was made up of 20 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the complaint management variable is directly and significantly related to the user satisfaction variable, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.754** with a calculated p_valor of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis proposed, concluding that the relationship between the variables is positive, high.

Keywords: complaint management, user satisfaction, services.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las instituciones luchan por satisfacer completamente las expectativas y demandas de los usuarios, lo que en última instancia afecta su imagen pública (Ökten et al., 2018). Diferentes estudios de investigación han proporcionado evidencia de que para brindar servicios eficientes y abordar los reclamos de los ciudadanos a escala global, la administración pública debe poseer conocimiento de los procedimientos administrativos junto con experiencia en tecnologías de la información y la comunicación (Hernández et al., 2020).

La responsabilidad de supervisar los servicios públicos recae en los organismos estatales. Lamentablemente, esto ha dado lugar a diversas complicaciones, como una gestión deficiente de los recursos públicos y un desempeño deficiente en términos de operaciones, actividades comerciales y eficiencia de las inversiones (Organización para la cooperación y desarrollo económico [OCDE], 2020).

Las instituciones públicas europeas tienen fama de perpetuar cuestiones del pasado, esto se debe a su ineficiencia, falta de transparencia e inclinación hacia el autoritarismo, como resultado, los funcionarios y empleados estatales a menudo utilizan sus posiciones de poder para mantener sus roles dentro de la administración pública sin cumplir con los estándares necesarios de desempeño laboral (Ongaro et al., 2018). La principal prioridad de estas instituciones es lograr que los trámites y solicitudes de los usuarios se resuelvan con rapidez y eficacia, ya que buscan una pronta atención por parte de los departamentos correspondientes (Todorut y Tselentis, 2018).

A nivel latinoamericano, según las percepciones de los ciudadanos, los niveles de desconfianza están marcados por la conducción de los temas públicos de parte de gobiernos centralizados y descentralizados, la administración está estancada por sistemas burocráticos, lo que resulta en tiempos de respuesta lentos y un manejo deficiente de los reclamos, a menudo se ignoran los requerimientos y demandas de la ciudadanía y la corrupción es rampante en varios niveles administrativos. Se desperdician recursos públicos y financieros y el servicio prestado por los funcionarios públicos es de baja calidad (Sallaberry y Flach, 2022).

A nivel nacional, las denuncias presentadas ante entidades públicas, especialmente municipios, aún encuentran actitudes negativas por parte de los

burócratas y servidores públicos. En lugar de verse como oportunidades para mejorar y racionalizar los servicios gubernamentales y las organizaciones que ayudan en la gestión municipal, se los considera obstáculos para su crecimiento. Por lo tanto, es esencial investigar cuán efectiva la gestión de quejas dentro de los gobiernos municipales peruanos es un método crítico para modernizar y revolucionar la gestión pública. Permite identificar deficiencias en el servicio, y la implementación de herramientas y medidas administrativas para el mejoramiento permanente de estas entidades públicas, cuyo objetivo principal es generar satisfacción ciudadana (Presidencia del Consejo de Ministros, [PCM] 2021).

A nivel local, en la entidad pública de Cajamarca, se evidencia que los usuarios han manifestado sus reclamos que giran principalmente en torno al prolongado período de espera para que se atiendan sus reclamos, la insuficiente información sobre el estado de estos reclamos, así como la falta de contestación a sus consultas. Además, el proceso de gestión de reclamos tiene fallas debido a su complejidad y burocracia, lo que dificulta que los usuarios presenten sus quejas y reciban resoluciones oportunas. El personal responsable de gestionar las quejas tampoco está capacitado adecuadamente, lo que genera errores al abordar las quejas y una experiencia de usuario insatisfactoria. Finalmente, es evidente una falta de cultura de servicio al cliente, y algunos miembros del personal no priorizan la satisfacción del cliente

En ese sentido se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023? Asimismo, los problemas específicos fueron: (i) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y el trato profesional al usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la seguridad del servicio hacia el usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023?; y, (iii) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la empatía del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023?

La investigación se justificó de la siguiente manera, justificación teórica, debido a la naturaleza del contexto en el que se efectúa la investigación, recopilar y revisar variables bibliográficas es un proceso laborioso. Esto se hace aún más desafiante por la necesidad de considerar mecanismos de gestión dentro de la administración pública que estén asociados con la implementación de herramientas

de base tecnológica para facilitar la gestión y atención de los reclamos para la satisfacción del usuario del servicio brindado en la entidad (Bedoya, 2020). Cuenta con justificación prácticas, los resultados de este estudio brindan información no solo para examinar el vínculo entre diferentes variables, sino también para ofrecer un diagnóstico para evaluar el estado actual del proceso de gestión de reclamos y el nivel de satisfacción que los usuarios han adquirido como resultado del mismo. Justificación metodológica, la utilización de una metodología específica aseguró que los resultados sean precisos. Esto se logró mediante un enfoque cuantitativo con una correlación directa, lo que permitió constituir una conexión estadística entre ambas variables, además, la exactitud de la hipótesis fue evidente una vez que se pruebe con los análisis estadísticos más apropiados (Reyes et al., 2022). En cuanto a la justificación legal, la normativa para gestión de reclamo es la Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP, asimismo la satisfacción del usuario en la gestión pública es normada según la Resolución N° 006-2019-PCM/SGP, además de considerar la Ley de Modernización de la Gestión del Estado Ley. N° 27658, cuyo objetivo es sentar los principios y fundamento jurídico necesarios para iniciar la modernización de la gestión del Estado, abarcando todas sus instituciones y entidades.

En cuanto el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023. Asimismo, los objetivos específicos fueron: (i) Determinar la relación entre la gestión de reclamos y el trato profesional al usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023; (ii) Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la seguridad del servicio hacia el usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023; y, (iii) Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la empatía del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023.

La hipótesis general: La gestión de reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023. Asimismo, las hipótesis específicas fueron: (i) La gestión de reclamos se relaciona significativamente con el trato profesional al usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023; (ii) La gestión de reclamos se relaciona significativamente con la seguridad del servicio hacia el usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023; y, (iii) La gestión de reclamos se relaciona significativamente con la empatía del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los precedentes internacionales, se consideró al trabajo realizado en Brasil por Combalía et al. (2022), cuyo objetivo fue conocer la influencia de las reclamaciones en la gestión de una institución pública, la metodología de estudio fue cuantitativa, descriptivo, la muestra fueron 424 registro de reclamaciones. Dicho estudio concluyó que la mayoría de los reclamos, concretamente el 73%, estaban relacionadas con cuestiones organizativas. Los investigadores concluyeron que para disminuir la frecuencia de los reclamos se recomienda implementar protocolos de denuncia estables que tengan en cuenta las expectativas de los usuarios y establezcan una comunicación empática. Estas medidas pueden fomentar relaciones positivas entre profesionales y usuarios.

Asimismo, en Ecuador, Valverde y Hurel (2021) tuvieron como propósito conocer la relación entre la seguridad de la información y las reclamaciones de una entidad financiera. Para conseguir este objetivo, se utilizó una metodología cuantitativa, con una población de 200 empleados de la entidad financiera. Luego de realizar un profundo análisis, se determinó que el área que requiere mayor atención para su reformulación y adaptación ante las nuevas demandas ambientales y de los usuarios son los reclamos. La pandemia ha requerido un alejamiento de los servicios presenciales en las instituciones financieras y, como tal, existe una necesidad apremiante de implementar entornos virtuales para garantizar la satisfacción del cliente con la atención que recibe.

Por su parte, en Colombia, Aristizábal (2020) se embarcó en una investigación destinada a descubrir la conexión entre el desempeño laboral y la satisfacción del usuario. La investigación utilizó un diseño no experimental y fue de naturaleza rudimentaria, con una población y un tamaño de muestra de 200 participantes. El estudio concluyó que la evaluación de la satisfacción, que abarca desde el contento hasta el descontento extremo debido a una prestación de servicios insatisfactoria, retrasos en la asistencia y retroalimentación negativa, es crucial. Además, enfatizó la importancia de mantener la coherencia de la investigación mediante evaluaciones periódicas de la satisfacción de los usuarios. Estas evaluaciones permitirían evaluar los efectos de las acciones del operador sobre la satisfacción del usuario y la duración de estos efectos.

En tanto, en Argentina, Lagrava (2019) cuyo propósito fue desarrollar un prototipo de sistema que simplificara la gestión de los reclamos municipales por parte de los ciudadanos a través de una aplicación móvil. La investigación fue sistemática, descriptiva. Los resultados del estudio demostraron la efectividad del software, ya que permite registrar las denuncias y asignar coordenadas a las incidencias, generando una base de respaldo para cada reclamo registrado. Esta característica facilita la pronta atención a los reclamos, mejorando así la eficiencia del sistema.

Así también, en Colombia, Parra (2019) tuvo como propósito formular un plan que facilite el rápido manejo de peticiones, reclamos, protocolos y asistencia brindada por una organización gubernamental, el estudio fue descriptivo, cuantitativo, la población estuvo compuesta por 284 trámites y servicios. Según los hallazgos, existe una necesidad notable de establecer tácticas que puedan minimizar el tiempo de respuesta, ya que los usuarios no están satisfechos con este aspecto en particular. Es importante mencionar que la ejecución de tales estrategias no tendría un impacto sustancial en el presupuesto. Sin embargo, sería esencial supervisarlos de cerca y modificarlos según sea necesario.

Respecto a los antecedentes nacionales, se tomó en consideración el trabajo realizado en Lima, Olórtegui (2022) consideró como finalidad establecer una correlación entre la gestión de reclamos y el nivel de satisfacción. La metodología de investigación fue correlacional. En sus resultados se demostró una fuerte correlación positiva ($\rho = 0,818$) entre las variables. La investigación concluyó que los procedimientos de queja pueden ser complejos y requieren el uso adecuado del formulario y la recopilación de información. De lo contrario, en última instancia podría impedir el progreso, provocando retrasos y una carga de trabajo adicional, lo que provocaría tiempos de espera más prolongados para los mismos servicios.

En tanto, en Puno, Gutiérrez et al. (2022) buscaron establecer un vínculo entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio que se les brinda. La investigación fue correlacional. El resultado arrojó un valor de p de 0,027, lo que señala que existe una correlación entre las variables. De acuerdo a los hallazgos de la investigación, se puede inferir que la calidad de los servicios brindados por el personal tiene una influencia significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios.

Por su parte, en Tarapoto, Macedo (2022) cuya finalidad fue evaluar la correlación entre la gestión de quejas y la satisfacción de los usuarios. El estudio estuvo bajo un diseño de índole correlacional. El análisis estadístico Rho de Spearman reveló una puntuación de correlación positiva notable de 0,978 entre las variables, concluyendo que se acepta la hipótesis planteada.

En San Martín, Díaz (2022) realizó un estudio para verificar la relación entre la satisfacción del usuario y los servicios de gobierno electrónico. El método cuantitativo tuvo el diseño de investigación no experimental. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables, con una significación bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,701, los datos implican que existe un fuerte vínculo entre los dos factores.

Asimismo, en Trujillo, Ruiz et al. (2021) tuvo como finalidad investigar la correlación entre la calidad de la atención y el sistema de reclamos y quejas. La metodología de investigación empleada en este estudio fue un diseño cuantitativo, transversal y correlacional causal. Los hallazgos revelaron que el sistema de quejas y reclamos tuvo un impacto significativo y positivo en la calidad de la atención brindada, además de validar la conexión entre las variables con un coeficiente de correlación rho de 0,905, apoyando la hipótesis propuesta.

Para abordar la cuestión de la gestión de reclamos, se realizó un examen exhaustivo de los marcos teóricos y modelos conceptuales que sustentan esta área. Una de las teorías más relevantes descubiertas fue la teoría de la "Calidad Total". Esta teoría acentúa la relevancia de crear procesos y servicios que se adapten a las expectativas de los usuarios. Este enfoque permite a las organizaciones anticipar y prevenir problemas potenciales. Esto se debe a que abordar las quejas que surgen de la mala calidad del servicio puede ser una tarea costosa y que consume recursos (Bustamante et al., 2018).

Según esta teoría, se afirmó que la mayoría de los problemas de una entidad, hasta el 90%, provienen de ineficiencias en el establecimiento de procedimientos de gestión u operativos. Como resultado, es crucial que cada departamento o área dentro de la organización priorice la mejora continua para asegurar mejoras significativas que sean perceptibles para los clientes o usuarios, reduciendo así la frecuencia de reclamos asociados a posibles contingencias (Bustamante et al., 2018).

Un factor importante al examinar los procedimientos relacionados con el manejo de reclamos tiene sus raíces en la teoría de la gestión científica de Fayol, quien enfatizó la importancia de reconocer la proporción de reclamos resueltas para medir la efectividad del proceso, si el porcentaje de reclamos resueltas es inferior al 80% en relación con la cantidad de reclamos recibidas, esto se considera un indicador crítico de gestión y requiere atención inmediata para reducir la brecha en la calidad del servicio (Granadilla et al., 2017).

Respecto a la conceptualización, Acosta (2022) es un proceso que implica el cuidadoso manejo, análisis y resolución de los reclamos o reclamos presentados por los usuarios. Estas reclamaciones suelen ser el resultado de inconsistencias en la prestación del servicio o del incumplimiento de las promesas hechas por la empresa. Los aportes de Jug et al. (2019) refieren que el objetivo de la gestión de reclamos es abordar rápidamente los desafíos e inconvenientes que enfrenta el público, ya sea usuario o cliente. Esto requiere un análisis profundo de las causas fundamentales de la insatisfacción con el servicio brindado, permitiendo identificar y corregir operaciones ineficientes y mejorar los procesos. En última instancia, esto garantiza que cada usuario reciba el trato que merece.

Becerrill y Villa (2018) afirman que las acciones tomadas para restaurar la confianza de un cliente luego de recibir un servicio insatisfactorio por parte de una entidad pública o privada son cruciales. También es importante implementar medidas que eviten que una situación así vuelva a suceder a futuros clientes. Castellanos (2020) explica que los reclamos y reclamos formales surgen de conflictos que surgen cuando los clientes sienten que sus intereses han sido vulnerados durante las interacciones con el personal de la entidad. Estos conflictos surgen debido a diferentes opiniones o intereses de las partes involucradas.

En la línea de pensamiento de Akinradewo (2019), es imperativo que las organizaciones establezcan una supervisión diligente y continua de todo su proceso de gestión de reclamos. Esto implica implementar una variedad de métodos para evaluar la ejecución del proceso y las respuestas brindadas a los usuarios. También es fundamental recopilar amplia información antes de tomar una decisión o conclusión, ya que el resultado afecta directamente al usuario, ya sea positiva o negativamente. Por tanto, es fundamental identificar y clasificar rápidamente los problemas y sus correspondientes soluciones.

La gestión de reclamos es un aspecto crucial para mantener interacciones positivas entre un usuario y un proveedor de servicios, especialmente cuando hay fallas en los servicios de la entidad. El principal objetivo de la gestión de reclamaciones es preservar la confianza del consumidor y fomentar una comunicación efectiva entre ambas partes. Esto se puede lograr proporcionando servicios que satisfagan las expectativas del usuario y mejorando su identificación con la organización. Además, es imperativo que el personal mantenga una actitud profesional y trate al público con respeto para evitar complicaciones en la prestación de los servicios (Nurchayanto, 2019).

Respecto a las dimensiones de la variable gestión de reclamos, se tomó en consideración a la Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP, el cual indica la dimensión proceso de la gestión de reclamo, el cual hace referencia que las instituciones podrán enfrentar reclamos de los usuarios, además de otros procedimientos administrativos y legales. Por lo tanto, es crucial contar con una organización y burocratización adecuadas (Acosta, 2022). Para gestionar eficazmente los reclamos, se deben considerar varios principios. En primer lugar, la información debe estar siempre visible y accesible para los usuarios, permitiéndoles comunicar sus reclamos a la organización. Además, el proceso de presentación de un reclamo debe ser accesible para todos los usuarios, con instrucciones generales pero comprensibles para todos los públicos, con el fin de simplificar el proceso. Por el contrario, Méri et al. (2020) es imprescindible dar una respuesta comprensible para el cliente, transmitiendo una resolución cortés a sus inquietudes. Es fundamental que esta respuesta se ofrezca lo antes posible, para evitar cualquier insatisfacción derivada de retrasos. Además, es crucial mantener la objetividad en la resolución de cada reclamo, para que el cliente sienta que cada asunto se trata de manera imparcial, equitativa y objetiva.

Dimensión expectativa del usuario, se refiere a la capacidad de organizar y mejorar procesos teniendo en cuenta la retroalimentación es crucial para cualquier organización. Por lo tanto, es imperativo que tengan la capacidad de recibir reclamos, manejarlos eficientemente y brindar soluciones efectivas. Además, tener una perspectiva centrada en el cliente es crucial para la gestión de reclamos. Permite la resolución oportuna de conflictos entre el cliente y la empresa, mejorando la eficiencia de la administración y aumentando la satisfacción del

usuario. La protección de la identidad del usuario también es un aspecto esencial en la gestión de reclamos y sólo puede revelarse si el usuario lo permite. Mantener la confidencialidad de la identidad del usuario es vital para brindar soluciones a los reclamos de manera transparente (Acosta, 2022).

Para analizar la variable satisfacción del usuario, se ha examinado la teoría de la confirmación de expectativas, así como el modelo multidimensional Servqual, propuesto por Parasuraman et al. (1995). Estos modelos sugieren que la satisfacción está determinada por la discrepancia entre la percepción real del servicio experimentado por el cliente y sus expectativas preconcebidas sobre lo que pensaba que recibiría al ser atendido en el establecimiento (Zeithaml, 2018).

El concepto de teoría de la confirmación de expectativas define la satisfacción como el producto de comparar la realidad percibida de un individuo con un parámetro vinculado a la calidad esperada de la atención (Campoverde et al., 2020). Como resultado, es crucial que las organizaciones que priorizan el servicio se esfuercen por brindar un servicio que supere las expectativas iniciales del usuario. Esto se hace con el objetivo de transformar la diferencia entre expectativas y desempeño en una experiencia positiva que genere el sentimiento de satisfacción deseado (Rodríguez et al., 2023). Por el contrario, si el rendimiento no cumple con las expectativas del usuario, se produce una desconfirmación negativa, lo que conduce a la insatisfacción. Por lo tanto, es imperativo que las organizaciones orientadas a servicios brinden un servicio excepcional para evitar desconfirmaciones negativas y garantizar la satisfacción del usuario (Núñez y Juárez, 2018).

Como afirman Izquierdo (2021) el nivel de satisfacción que un usuario experimenta con las ofertas de un proveedor de servicios está determinado por qué tan bien se alinean las estimaciones del proveedor con las expectativas del usuario. Esta evaluación surge durante el proceso de prestación de cuidados, siendo fundamental identificar el grado de satisfacción para identificar carencias y reforzar puntos fuertes (Estrada et al., 2022). En última instancia, este enfoque conduce al desarrollo de un sistema que ofrece atención de calidad a los usuarios. Evaluar esta variable es fundamental, conforme señalan Miranda et al. (2018), ya que proporciona información esencial. Prakash y Srivastava (2019) distinguen entre dos tipos de usuarios: el usuario externo que no está asociado a la organización, pero

utiliza los bienes o servicios proporcionados, y el usuario interno que colabora e interactúa directamente con la entidad en relación con sus actividades.

Para Syahidul et al. (2020), la satisfacción de los usuarios está estrechamente ligada a la capacidad de una organización para brindar servicios excepcionales que superen las expectativas. Para asegurar que se puedan satisfacer las necesidades del público objetivo, es fundamental gestionar los recursos y materiales internos de manera eficiente. De manera similar, Valenzo et al. (2019) enfatizan que la satisfacción debe incluirse en los objetivos estratégicos de una organización como una herramienta crucial para transmitir una imagen positiva y de alto valor, generar confianza con el público y fomentar el uso generalizado de sus servicios. Es esencial tener en cuenta que la mayoría de los clientes o consumidores tienen en mente una marca particular para satisfacer sus necesidades y, a menudo, dudan cuando se les presentan soluciones alternativas.

De acuerdo con Kadic et al. (2018), actualmente las organizaciones carecen de satisfacción del usuario debido a la utilización inadecuada de los recursos internos para brindar servicios satisfactorios que puedan solventar los requerimientos específicos de los clientes. La raíz del problema radica en la inconsistencia de criterios utilizados para identificar el perfil de cada cliente, lo que lleva a no determinar con precisión sus requisitos. En consecuencia, la organización no puede satisfacer eficientemente estas necesidades, lo que resulta en un aumento de la insatisfacción que se extiende negativamente a toda la comunidad y, en última instancia, afecta a la organización en su conjunto.

En tanto, Sheikh y Wagas (2019) destacaron la importancia de medir los niveles de satisfacción de los usuarios. Esta medición es crucial para determinar la eficacia de las actividades de mejora implementadas por la organización, ya que permite identificar impactos positivos y negativos en los resultados. Posteriormente, esta información se puede utilizar para realizar los ajustes necesarios y garantizar que las necesidades del usuario se satisfagan de manera eficiente. Este objetivo es primordial para alcanzar el objetivo general de la organización en cumplir las expectativas de los usuarios.

Para las dimensiones de la variable se tomó en consideración lo planteado por la PCM mediante la Resolución N° 006-2019-PCM/SGP quien señaló las siguientes fases y/o dimensiones: Dimensión 1: Trato profesional, el término se

refiere a la manera en que los colaboradores abordan la prestación de bienes o servicios, así como las acciones que emprenden al respecto. Además, abarca el comportamiento de los servidores públicos al prestar servicios, el cual puede encontrarse influenciado por diversos factores, incluido el profesionalismo, la empatía, el respeto, el trato equitativo de todas las personas y un conocimiento profundo de los servicios que se ofrecen (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Además, abarca la capacidad de la entidad para prestar servicios de manera adecuada, desde la interacción inicial con el individuo hasta la entrega final. Esto depende de la pronta y eficiente implementación de los procedimientos y regulaciones establecidos, así como del costo razonable asociado con los servicios prestados (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Por su parte, la dimensión seguridad, se refiere a la percepción de un cliente de que una empresa es digna de confianza está ligada a una variedad de factores. Estos factores incluyen la capacidad de la empresa para cumplir sus promesas y evitar riesgos innecesarios que podrían dañar la relación cliente-empresa. Además, se puede fomentar la confianza a través de la atención de los trabajadores a las necesidades e inquietudes de cada cliente, asegurando la satisfacción con la calidad de la atención recibida (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Con respecto, la dimensión empatía, es la capacidad de una entidad, específicamente de su personal, para brindar atención de calidad está indicada por el grado en que priorizan al cliente como el foco principal de su atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019). Esto incluye brindar atención personalizada que reconozca las necesidades individuales del cliente y tratarlo con respeto y dignidad. Es crucial abordar cualquier inquietud o duda que pueda tener el cliente y priorizar sus necesidades por encima de todo. Además, es vital brindar un trato diferenciado para resolver cualquier problema que pueda surgir.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La metodología de la indagación se centró en una investigación básica, la esencia de la indagación radica en la búsqueda de un conocimiento integral profundizando en los elementos centrales de los fenómenos, los hechos observables y las intrincadas conexiones entre entidades, esencialmente, la investigación básica se esfuerza por desentrañar los principios fundamentales que subyacen a nuestra realidad, sin tener en cuenta ninguna aplicación práctica inmediata. Su propósito es cultivar nuevos conocimientos que puedan aprovecharse en el futuro para la resolución de problemas y el avance de tecnologías innovadoras (CONCYTEC, 2018). De manera similar, se utilizó el paradigma positivista, el cual se basa en la recolección de datos cuantitativos que luego son examinados mediante la aplicación de métodos estadísticos (Bedoya, 2020). Además, se utilizó una metodología cuantitativa para facilitar las comparaciones estadísticas entre las hipótesis propuestas (Cabeza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental, transversal, correlacional, de acuerdo con Cvetkovic-Vega et al. (2021) es no experimental debido a la ausencia de manipulación deliberada de variables. La investigación se concentra en observar sucesos naturales dentro de su entorno original y analizarlos, este método es transversal ya que los datos se recopilan en un momento específico en el tiempo, además, es correlacional ya que su intención es establecer una conexión entre dos variables y sus respectivas dimensiones.

La indagación fue de nivel correlacional, Blácido et al. (2022) sugieren que la investigación de correlación es un enfoque no experimental que se utiliza para determinar la correlación entre dos variables, este método de investigación busca obtener datos estadísticos que puedan revelar la forma en que dos variables interactúan y se influyen entre sí (si este es el caso). Es importante señalar que este método no determina las razones detrás de

la correlación, sino que proporciona un diagnóstico basado en la evidencia estadística.

El método de investigación que se ha utilizado es el enfoque hipotético-deductivo, el uso de la deducción hipotética es un método común de razonamiento en la ciencia fáctica. Este método sostiene que las hipótesis y leyes científicas no surgen únicamente de la observación, sino más bien del ingenio humano para idear posibles soluciones a un problema determinado (González et al., 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de reclamos

Definición conceptual

Para Acosta (2022) es la descripción de los reclamos de los clientes y/o usuarios por parte de una empresa, entidad u organización, el objetivo es mejorar la fidelidad del usuario y el fortalecimiento de la calidad, las críticas deben evaluarse de forma sistemática y ordenada y tener un impacto positivo.

Definición operacional.

Para evaluar la eficacia de la variable se han establecido dos dimensiones procesos de la gestión de reclamos y expectativa del usuario y cinco indicadores, asimismo, la variable es ordinal y cualitativa.

Indicadores

Los indicadores están basados según lo determinado por la PCM (2021) las cuales son: D1. (tratamiento del incidente, trato del personal, etapas del proceso, seguimiento y análisis de mejora). D2. (estándares de calidad del servicio).

Escala de medición

La escala es ordinal con opciones de respuesta de tipo Likert que van de 1 a 5 alternativas.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

El grado en que un usuario encuentra satisfacción en un servicio se determina evaluando los servicios prestados frente a sus expectativas iniciales del usuario, que en conjunto dan forma a su percepción de la calidad del servicio (PCM, 2021).

Definición operacional

Para evaluar la eficacia de la satisfacción del usuario se dividió en tres dimensiones trato profesional, seguridad y empatía y diez indicadores, asimismo, la variable es cualitativa y ordinal (Ver anexo 2).

Indicadores

Los indicadores están basados según lo determinado por la SGP (2019) D1. (actitudes del personal, personal capacitado, brindar información completa y sin errores, tiempo de atención). D2. (cobros por proceso, sencillez en trámite, canales de atención). D3. (transparencia en la gestión del trámite, privacidad en la atención, ambiente agradable)

Escala de medición

La escala es ordinal con opciones de respuesta de tipo Likert que van de 1 a 5 alternativas.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es una colección de componentes que exhiben rasgos similares y contienen información importante para fines de investigación (Pastor, 2019). La población estuvo compuesta por 100 usuarios de una entidad pública en Cajamarca.

Criterios de inclusión: fueron personas de 18 a 65 años que hallan visitado la entidad en múltiples ocasiones y hallan presentado al menos dos reclamos que actualmente estaban en proceso.

Criterios de exclusión: fueron aquellos usuarios que tienen 65 años o más, así como usuarios que no hayan dado su consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

Según Cabeza (2018), la precisión de los resultados de un estudio depende de la rigurosidad de la muestra tomada, la cual debe ser verdaderamente representativa de la población investigada. El proceso de muestreo probabilístico es una metodología de investigación que garantiza que cada miembro de la población tenga las mismas oportunidades de ser seleccionado para participar. La muestra fueron los usuarios de una entidad local en Cajamarca siendo 80 usuarios (Ver anexo 3).

3.3.3. Muestreo

El proceso de calcular el tamaño de muestra apropiado requirió la utilización de un método básico de selección de probabilidad aleatoria. Por su parte, Mucha-Hospinal et al. (2021) indica que el método de selección aleatoria implica la selección imparcial y caprichosa de una muestra de una población mayor. Durante el proceso de selección no existen criterios preestablecidos ni favoritismo. Cada individuo tiene las mismas oportunidades de ser seleccionado, ya que su selección está determinada únicamente por el azar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron a efectos de recopilar los datos o serie de procesos predeterminados, en este estudio específico, se utilizaron encuestas debido a su capacidad para recopilar cantidades significativas de datos rápidamente (Mendoza y Avila, 2020).

Instrumentos

Los instrumentos que ayudan en la recopilación de datos se denominan comúnmente herramientas de apoyo. Los cuestionarios, por ejemplo, son herramientas pragmáticas que aceleran la recopilación de información proporcionada por los participantes de la encuesta (Barrios y

Ulises, 2020). A efectos de cumplir los objetivos de este estudio en particular, los datos se recopilaron utilizando dos cuestionarios estandarizados (Ver anexo 4).

En cuanto a las herramientas de investigación, se elaboró un cuestionario para la variable denominada gestión de reclamos que constó de 20 ítems, además se dividió en dos dimensiones y en tres niveles para su medición deficiente [20-47], regular [48-73], eficiente [74-100] este cuestionario fue elaborado en base a Acosta (2020) y a la Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP.

Para la variable denominada satisfacción del usuario, se elaboró un cuestionario con 20 ítems, además de dividió en tres dimensiones y en tres niveles bajo [20-47], medio [48-73], alto [74-100], en base a Izquierdo (2021) y la Resolución N° 006-2019-PCM/SGP. Asimismo, se utilizó para ambas variables, la escala tipo Likert para medir las respuestas, con una gama de opciones desde uno, que indica total desacuerdo, hasta cinco, que indica total acuerdo.

Validación

La evidencia de validez, es la evaluación de la conformidad de un instrumento con su marco teórico y la evidencia empírica empleada en su desarrollo se conoce como validación (Medina y Verdejo, 2020). Para garantizar que los datos obtenidos de los cuestionarios sean confiables, los contenidos fueron examinados meticulosamente por expertos para garantizar que fueran relevantes, clara y pertinentes para los objetivos de la investigación (Ver anexo 4).

Confiabilidad

La determinación de la precisión de un instrumento en relación con variables y dimensiones se mide evaluando su confiabilidad. Esto implica examinar la coherencia de los resultados que surgen cuando el instrumento se aplica a poblaciones similares (Sánchez-Sánchez et al., 2020).

Para evaluar la coherencia de la estructura interna, en atención a los resultados de grupos de muestra paralelos, se realizó un examen preliminar

con la participación de 20 participantes en el cual se utilizó la prueba del Coeficiente Alpha de Cronbach (Véase anexo 5).

3.5. Procedimientos

El primer paso en este estudio fue proporcionar una descripción integral de la asociación problemática entre la satisfacción del consumidor y el manejo de reclamos. Para lograr este objetivo, se acumuló una comprensión integral del conocimiento general pertinente y de teorías y modelos contemporáneos adecuados.

A partir de aquí se ideó una metodología que implicó identificar a toda la población, seleccionar instrumentos de recopilación de datos y elegir técnicas de muestreo. La confiabilidad de las herramientas de recolección de datos se verificó mediante evaluaciones de expertos tanto de confiabilidad como de validez.

Una vez administrados a la muestra seleccionada, los datos fueron registrados en una matriz de Excel los cuales se analizaron utilizando el software estadístico SPSS V26. Los resultados se presentarán en tablas y la discusión se fundamentará en el marco teórico seleccionado. Con base en los hallazgos del estudio, se presentarán recomendaciones a quienes sean responsables de abordar los problemas en cuestión.

3.6. Método de análisis de datos

López y Fachelli (2015) afirmaron que para lograr los objetivos del estudio es necesario tanto ejecutar el programa como visualizar la información recopilada. Este estudio utilizó el enfoque de análisis descriptivo, que implica el cálculo de variables fundamentales para determinar su composición y distribución. Luego de la recopilación de datos de la base de datos, la información fue agrupada y se presentó en tablas para mostrar la distribución de frecuencia.

Para realizar un análisis inferencial, es imperativo identificar la prueba estadística adecuada a utilizar. Este proceso implica sacar resultados que van más allá de las condiciones específicas del conjunto de datos. Una forma de lograrlo es mediante el uso de pruebas paramétricas que se utilizan para

determinar si las variables demuestran una distribución normal. A fin de elaborar estos análisis se empleó el programa estadístico SPSS 27. Ayudó a preparar tablas de comparación, distribuciones de frecuencia y gráficos que ayudaron a identificar correlaciones entre las variables que se examinan.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio implicó un examen exhaustivo de los estándares éticos y las prácticas de investigación defendidas por la Universidad César Vallejo. Se prestó especial atención a preservar la autonomía de los participantes, permitiéndoles tomar una decisión informada sobre su participación. Todos los datos recopilados durante el estudio se utilizaron exclusivamente con fines de investigación y permanecerán confidenciales. Para garantizar la conformidad con los estatutos de derechos de autor, se implementó el cumplimiento de las normas APA y protocolos de citación correctos (Espinoza, 2019).

El código ético del estudio siguió los lineamientos trazados en el RD-0262-2020/UCV, que prioriza la importancia de la franqueza en la exposición de conclusiones y la salvaguardia de la propiedad intelectual. Además, el estudio evaluó la experiencia y la familiaridad necesarias para verificar las variables. Antes de participar en la investigación, los sujetos fueron informados detalladamente sobre los detalles del estudio y dieron su consentimiento sin incurrir en ningún gasto (Mejía, 2022).

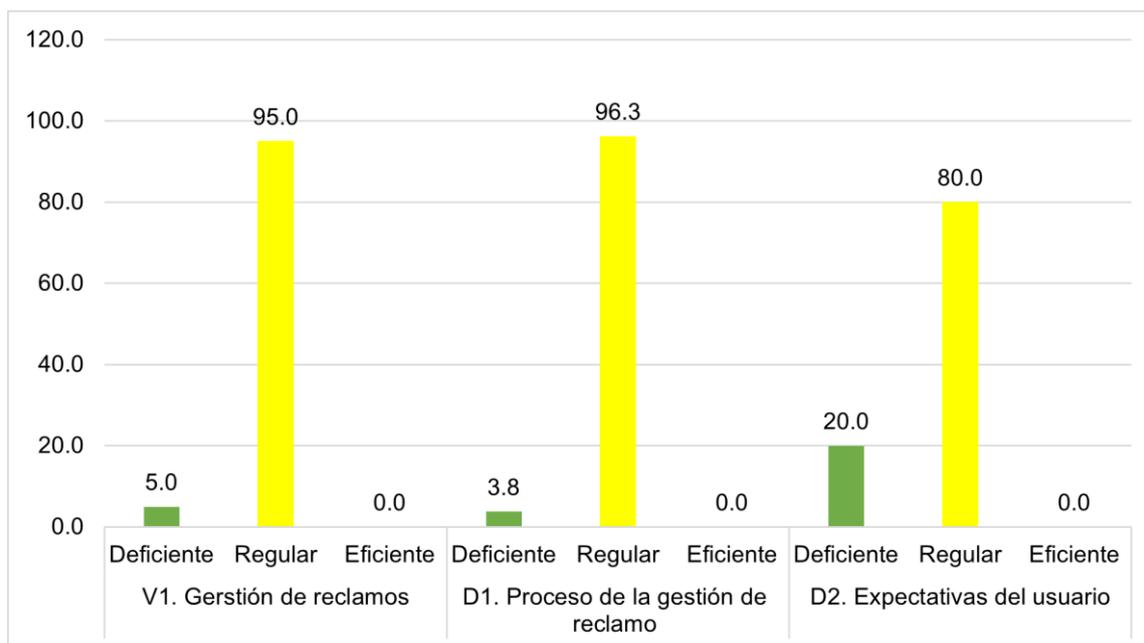
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

La presente indagación expone los resultados analizados respecto a las variables gestión de reclamos y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones, el cual se muestra a continuación:

Figura 1

Nivel de percepción de la gestión de reclamos y dimensiones



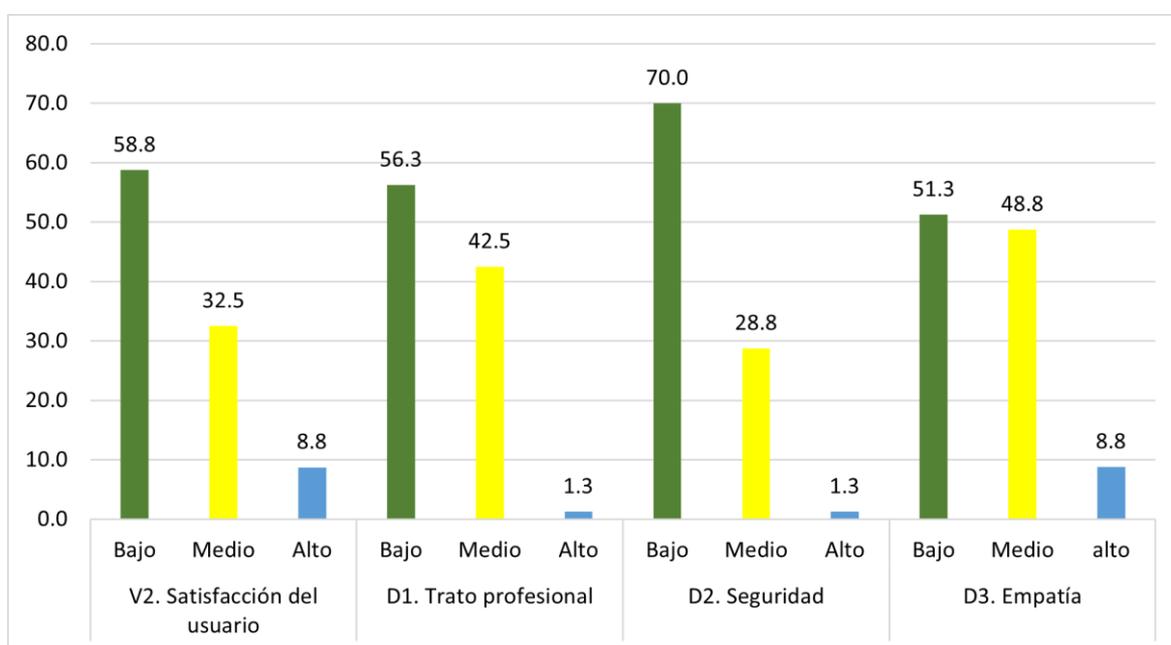
Al revisar los datos presentados en la Figura 1, es evidente que la mayoría de los participantes, específicamente el 95%, informan que la gestión de reclamos se lleva a cabo de manera regular, lo que significa que se han realizado algunos avances, pero que aún queda trabajo por hacer, es decir que esta calificación es que los procesos de gestión de reclamos aún son demasiado complejos y burocráticos, esto puede dificultar la interacción de los ciudadanos con las empresas o entidades que reciben los reclamos, y puede aumentar los costos para las empresas.

Respecto a las dimensiones, la tabla 1, demuestra que el 96.3% de los participantes refirieron que los procesos de la gestión de reclamos en la entidad son desarrollados de manera regular, lo que significa que se cumplen con las expectativas de los ciudadanos de forma regular, y que los procesos son relativamente claros, transparentes y eficientes, lo que permite a los ciudadanos

resolver sus problemas de manera regular y aparentemente efectiva. Asimismo, la dimensión expectativa del usuario muestra que el 80% de los participantes muestrales afirmaron que esta se desarrolla de la forma regular, lo que significa que se han realizado algunos avances, pero que aún queda trabajo por hacer, es decir es que los esfuerzos para cumplir con las expectativas de los usuarios no han sido suficientemente efectivos, es posible que las empresas no estén escuchando las necesidades de los usuarios o que no estén tomando las medidas necesarias para satisfacerlas.

Figura 2

Nivel de percepción de la satisfacción del usuario y dimensiones



En la figura 2, de la información descrita, se muestra que el 58.8% de los participantes muestrales manifiestan que tienen una satisfacción baja, se puede interpretar que hay un problema con la experiencia del usuario y es posible que las expectativas de los usuarios sean demasiado altas, o que la experiencia real no esté a la altura de las expectativas, quizá porque este influenciada por varios factores como cultura, economía, política, además de procesos lentos.

Respecto a las dimensiones en la tabla 2, se demuestra que el 56.3% de los participantes afirmaron que el, trato profesional por parte de los trabajadores de la entidad es baja, esta afirmación es que los trabajadores de la entidad no están capacitados adecuadamente para brindar un trato profesional a los ciudadanos,

esto puede deberse a una falta de formación en servicio al cliente, en comunicación efectiva o en resolución de conflictos. En cuanto a la dimensión seguridad el 70 % del nivel bajo, lo que significa que las personas y las empresas se sienten inseguros al realizar trámites en la entidad, es decir, que los ciudadanos no tienen suficiente información sobre los riesgos asociados con los trámites en la entidad, es posible que no conozcan las medidas de seguridad que pueden tomar para protegerse.

Asimismo, la dimensión empatía alcanzó un 58.8 % nivel bajo, o que significa que los funcionarios públicos no siempre muestran comprensión y sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, esta calificación es que los funcionarios públicos no están capacitados para brindar un servicio con empatía. Es posible que no hayan recibido la formación adecuada para entender los requerimientos de los ciudadanos y para responder a ellas de manera sensible.

4.2. Resultados inferenciales

Antes de formular las hipótesis, se ha desarrollado la prueba de normalidad para establecer la prueba de correlación necesaria, como lo demuestran las tablas que se presentan a continuación:

Prueba de normalidad

Regla de decisión

Ho. Valor $p > 0,05$ los datos tienen una distribución normal

H1. Valor $p < 0,05$ los datos no tienen una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Gestión de reclamos	0.540	80	0.000
Variable 2. Satisfacción del usuario	0.365	80	0.000

La Tabla 1 muestra los valores de los estadísticos Kolmogorov-Smirnov para cada variable, esto se hizo específicamente cuando el tamaño de la muestra (n) superó 50. El resultado de la prueba indicó que los datos de ambas variables no se distribuyen normalmente siendo los valores de p de 0,000. Como resultado, se ejecutó una prueba de correlación no paramétrica de Rho Spearman para ambas variables.

Hipótesis general

Ho. La gestión de reclamos no se relaciona con la satisfacción del usuario

H1. La gestión de reclamos se relaciona con la satisfacción del usuario

Tabla 2

Correlaciones entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Gestión de reclamos	Coefficiente de correlación	0,754
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Al examinar la Tabla 2, se afirma la correlación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario es de 0,754. Esto indica que existe una relación positiva alta entre las dos variables, en otras palabras, si la entidad que tienen una buena gestión de reclamos tiende a tener una alta satisfacción del usuario, por lo tanto, se acepta la Ha planteada y se rechaza la Ho nula.

Hipótesis específica 1

Ho. La gestión de reclamos no se relaciona con el trato profesional al usuario

H1. La gestión de reclamos se relaciona con el trato profesional al usuario

Tabla 3

Correlaciones entre la gestión de reclamos y trato profesional usuario

		Trato profesional
	Coefficiente de correlación	0,650
Gestión de reclamos	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Al examinar los resultados presentados en la Tabla 3, se puede inferir que el valor de significancia es inferior a 0,05, y el coeficiente de correlación es directa, positiva, y significativa como lo demuestra valor rho de 0,650 entre la variable y la dimensión, en otras palabras, si la entidad que tienen una buena gestión de reclamos tiende a tener un trato profesional más positivo al usuario, por lo tanto, se acepta la Ha planteada y se rechaza la Ho nula.

Hipótesis específica 2

Ho. La gestión de reclamos no se relaciona con la seguridad al usuario

H1. La gestión de reclamos se relaciona con la seguridad al usuario

Tabla 4

Correlaciones entre la gestión de reclamos y seguridad al usuario

		Seguridad
	Coefficiente de correlación	0,748
Gestión de reclamos	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Los hallazgos de la Tabla 4 indican que el valor de significancia está por debajo de 0,05 y la correlación entre las variables es positiva y directa $\rho = 0,748$. Esto indica que existe una relación positiva alta entre la variable y la dimensión, en otras palabras, a una mejora en la gestión de reclamos tienden a tener una mayor seguridad del usuario en la realización de sus trámites, por lo tanto, se acepta la H_a planteada y se rechaza la H_0 nula.

Hipótesis específica 3

Ho. La gestión de reclamos no se relaciona con la empatía al usuario

H1. La gestión de reclamos se relaciona con la empatía al usuario

Tabla 5

Correlaciones entre la gestión de reclamos y empatía al usuario

		Empatía
	Coefficiente de correlación	0,735
Gestión de reclamos	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Al revisar los datos presentados en la Tabla 5, se evidencia que el valor de significancia está por debajo de 0,05 y la correlación es positiva y directa siendo el $\rho = 0,735$, esto indica que existe una relación positiva alta entre la variable y la dimensión, en otras palabras, si la entidad tiene una buena gestión de reclamos tienden a tener una mayor empatía al usuario, por lo tanto, se acepta la H_a planteada y se rechaza la H_0 nula.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación fue establecer la conexión entre la gestión de reclamos y la satisfacción general de los usuarios. Al realizar un análisis exhaustivo de la Tabla 1, se puede inferir que los hallazgos indican una correlación sustancial y afirmativa ($\rho = 0,754$) entre la satisfacción del usuario y la gestión de reclamos. Es imprescindible resaltar que esta correlación es destacable desde el punto de vista estadístico, con un valor de significancia inferior a 0,05. Además de esto, la evaluación demostró que el sistema de gestión de quejas es utilizado regularmente por el 95% (76) de los participantes involucrados en el estudio, con sólo un exiguo 5% (4) expresando insatisfacción y ninguno lo califica como deficiente. Estos hallazgos sugieren que la gestión de inversiones tiende a ser consistente según la percepción de los encuestados. En consecuencia, es esencial implementar procedimientos complejos, ya que el uso inadecuado de formatos o la recopilación insuficiente de datos pueden potencialmente reducir el progreso y provocar retrasos y una carga de trabajo excesiva, lo que posteriormente resultará en mayores retrasos al intentar acceder y organizar los documentos.

Así también, se realizó un análisis comparativo en conjunto con el trabajo de Olórtegui (2022) este estudio reveló que el 48,55% de los usuarios expresaron satisfacción continua con el servicio recibido, además, la investigación encontró una sólida correlación positiva entre la satisfacción del usuario y la eficacia del proceso de gestión de reclamos, en consecuencia, se concluyó que los procedimientos de denuncia pueden ser complejos y requieren la utilización adecuada del formulario y la recopilación de información. Además, el estudio de Combalía et al. (2022) en el cual señalaron que la mayoría de los reclamos, precisamente el 73%, estaban vinculadas a cuestiones organizativas, por tanto, se concluyó que, si se establecen protocolos de denuncia estables que tengan en cuenta las expectativas de los usuarios y establezcan una comunicación empática, estas medidas pueden fomentar relaciones positivas entre profesionales y usuarios.

La información presentada anteriormente corrobora el argumento teórico realizado por Según el estudio de Acosta (2022), la gestión de quejas requiere el desarrollo de estrategias eficientes para abordar las quejas de los clientes y gestionarlas adecuadamente. Para asegurar que el proceso de gestión de reclamos

sea eficaz en todos los niveles de la empresa, es esencial que el proceso de atención al cliente estandarice sus actividades. Es importante señalar que los clientes esperan que sus quejas se resuelvan con prontitud y que la gestión eficaz de las quejas está estrechamente relacionada con la calidad del servicio. Acosta describe dos dimensiones del proceso de gestión de quejas. La primera dimensión es el enfoque centrado en el proceso, que considera el proceso como una cadena de valor. La segunda dimensión es el enfoque centrado en el cliente, que prioriza la satisfacción del cliente, tanto en el presente como en el futuro, teniendo en cuenta sus necesidades.

Asimismo, Jug et al. (2019) destacaron el potencial de los reclamos como herramienta para reconocer obstáculos al crecimiento de una organización. Enfatizaron que abordar los reclamos de los usuarios a través de un servicio al cliente eficaz es vital para mejorar la competitividad y fomentar la innovación. Por el contrario, Becerrill y Villa (2018) señalaron que las organizaciones públicas deberían tomar medidas para promover la participación de los usuarios con el fin de mejorar sus procesos internos. Esto se puede lograr mediante la colaboración, que utiliza las quejas como herramienta para obtener retroalimentación. Actualmente, la interactividad sirve como una representación tangible de este tipo de colaboración dentro de las organizaciones modernas.

Al hablar de satisfacción del usuario, Miranda et al. (2018) sostienen que se trata de una combinación única de cogniciones y emociones que surgen de comportamientos específicos. Estas experiencias y características se generan a partir de la percepción de los usuarios que interactúan con los servicios prestados por una entidad o institución en particular. Asimismo, Fernández et al. (2019) señala que la satisfacción del usuario es una respuesta actitudinal que los usuarios tienen hacia los productos o servicios que reciben. Esta información destaca que la satisfacción del usuario es una experiencia subjetiva que está determinada por las percepciones y actitudes de los usuarios individuales.

En lo concerniente al primer objetivo específico, el análisis de los resultados obtenidos revela una fuerte y positiva correlación con un valor rho de 0,650, esto indica una conexión clara entre la gestión de reclamos y el trato profesional, en comparación con los hallazgos de Ruiz et al. (2021). Su trabajo también concluyó

que se genera un impacto positivo y significativo cuando existe una relación entre la gestión de reclamos y la calidad de la atención al usuario, específicamente en el ámbito médico. Además, se ha observado que el 96% de los pacientes hospitalizados han reportado una funcionalidad regular de este sistema, mientras que el 93% ha reportado que la atención que reciben dentro del hospital es consistente. En comparación con el estudio de Lagrava (2019), se encontró que las instituciones tienen la responsabilidad de crear un repositorio digital de reclamos e incidentes para mejorar la eficiencia de sus tiempos de respuesta. Esto les permite atender a más clientes en un período más corto y, en consecuencia, brindar un mejor servicio a sus usuarios.

Esto es corroborado con lo expresado por Fayol (1916) postuló que la forma en que está estructurada una organización ofrece una idea de cómo sus distintos departamentos deberían interactuar y realizar sus funciones de manera cohesiva. El objetivo de esta teoría es que las empresas operen sin problemas a través de una serie de procedimientos interconectados, con todos los departamentos trabajando juntos en todos los niveles para lograr una eficiencia óptima. Su finalidad es regular los procesos dentro de los departamentos, y su contribución es preservar el orden de los procesos comerciales, desde la recepción inicial de una reclamación hasta la posterior notificación de su resolución (Granadilla et al., 2017).

Dentro de la industria de servicios, existe una variedad de enfoques disponibles para abordar las quejas de los clientes. Estos enfoques difieren en complejidad y tradición: algunos emplean procedimientos judiciales o administrativos, mientras que otros buscan soluciones más pragmáticas y económicas por ejemplo la conciliación, mediación y el arbitraje. Los métodos alternativos de resolución de disputas son una colección de estrategias utilizadas al unísono. Uno de esos métodos, que está ganando popularidad entre el público, se conoce como Libro de Reclamaciones. Disponible en formato físico y virtual, cada vez es más frecuente abordar las quejas de los consumidores. Como resultado, muchas leyes ahora exigen el uso de este método como medio principal de resolución (Castellano, 2020).

Según Becerril y Villa (2018) señalan que, es fundamental que las organizaciones comprendan claramente las expectativas de sus clientes. Los

clientes anticipan que sus necesidades serán reconocidas y atendidas. En realidad, cuando los clientes recurren al servicio de atención al cliente, buscan una solución a los problemas que perciben. Sin embargo, a menudo se topan con procedimientos complicados y arduos. Hay dos perspectivas a considerar cuando se trata de las expectativas del cliente: la primera se refiere a elementos tangibles, mientras que la segunda involucra la experiencia de servicio. Criterios como los estándares del mercado, los requisitos de los clientes a la hora de contratar el servicio y el precio son algunos de los componentes que establecen las expectativas del cliente. Es imperativo tener en cuenta estos factores al desarrollar un producto o servicio.

En relación con la segunda hipótesis, los hallazgos indican que la correlación es fuerte y positiva siendo el $\rho = 0,748$, concluyendo que existe una clara conexión entre la gestión de reclamos y la seguridad de los usuarios. Luego de comparar los resultados con la investigación de Díaz (2022), que ilustró una correlación significativa entre los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios, y el trabajo de Parra (2019), que se concentró en idear una estrategia para atender oportunamente todos los reclamos y trámites brindados por la entidad, se encontró que la duración del tiempo de respuesta influyó mucho en las evaluaciones de los usuarios sobre la calidad de la atención de los reclamos. Cuanto mayor sea el periodo de espera, mayor será la insatisfacción entre los usuarios. En la misma línea, el estudio de Valverde y Hurel (2021) estableció que un sistema de gestión no solo puede registrar datos, sino que también puede crear una copia de seguridad segura, lo que lleva a una respuesta rápida y confiable. Este recurso digital es una herramienta valiosa que puede mejorar la percepción general de la gestión del proceso de reclamaciones para los usuarios de una institución en particular.

Esto concuerda con lo señalado por Acosta (2022) que indicó que el proceso de gestión de quejas, reclamos y sugerencias implica el manejo sistemático del feedback de los clientes. Esto requiere el desarrollo de estrategias que determinen cómo y dónde se debe recibir la retroalimentación, así como también cómo se debe responder y qué departamentos o personas deben ser informados. La asignación de responsabilidades también es una parte integral de la gestión eficaz de las quejas. Sólo sabiendo quién es responsable de abordar cada problema se puede

transformar la retroalimentación negativa en un resultado positivo. Además, garantizar la satisfacción del cliente es un factor crucial en este proceso. Esta obligación afecta tanto a las empresas privadas como a las instituciones públicas, siendo estas últimas las que asumen una mayor responsabilidad. La labor de acrecentar el bienestar de los ciudadanos se vuelve más compleja cuando se trata de la gestión de fondos proporcionados por el gobierno, especialmente con la presión adicional de la responsabilidad social. La ejecución oportuna de esta tarea es fundamental para brindar un servicio marcado por la excelencia.

La PCM (2021) ha redefinido el concepto de reclamos, presentándolas como actos de administración que empoderan a los ciudadanos a expresar abiertamente su insatisfacción con la calidad de los productos o servicios que reciben, además, los reclamos también pueden referirse a la calidad deficiente de la asistencia brindada por los profesionales que trabajan dentro de una institución, esta baja calidad puede surgir debido a factores como burocracia excesiva, habilidades inadecuadas para resolver problemas, falta de experiencia, habilidades interpersonales deficientes, retroalimentación insuficiente o una conducta general hostil.

Con respecto a la tercera hipótesis, se afirma que el valor de significancia es inferior a 0,05 y que la correlación es fuerte ($\rho = 0,735$) y positiva, esto sugiere que la gestión de reclamos está estrechamente relacionada con el trato empático de los usuarios. Las conclusiones de este estudio se alinean con los de la investigación de Macedo (2022) descubrió que la gestión de quejas tiene un impacto positivo significativo en la satisfacción del usuario, con una puntuación de correlación de 0,978. El estudio también reveló que la gestión de reclamaciones supone el 95,65% de la satisfacción de los usuarios. Además, la investigación de Gutiérrez et al. (2022) destaca la importancia de evaluar los perfiles y las necesidades de los usuarios como un componente crítico para mejorar la gestión de quejas. Esto, a su vez, conduce a un mejor soporte para todos los usuarios que interactúan con la institución.

Lo señalado anteriormente, según Acosta (2022) destaca que la gestión de reclamos y reclamos de una organización es crucial para identificar áreas de mejora. Este proceso permite corregir errores atribuidos a la organización a través

del proceso de reclamos, con el apoyo de organismos reguladores, regulaciones y leyes existentes que protegen tanto a los clientes como a la organización. En las instituciones públicas, identificar las causas de los conflictos debería ser una máxima prioridad para los administradores, ya que la prestación de un servicio de calidad es un objetivo clave en la modernización del Estado.

En cuanto Izquierdo (2021) el personal que trabaja en la gestión de reclamos debe exhibir competencias, comportamientos y actitudes específicas, estos incluyen la capacidad de comprender y escuchar los reclamos de los usuarios, ya sean presentadas de manera presencial o a través de plataformas virtuales proporcionadas por la institución, en segundo lugar, es importante analizar en detalle los elementos, aspectos o indicadores que están causando dificultades, para permitir el desarrollo de políticas y prácticas que puedan abordar estos problemas y asignar recursos para la mejora continua, la tercera competencia consiste en dirigir la queja al departamento correspondiente para eliminar obstáculos burocráticos y generar soluciones rápidas y por último, es crucial brindar una respuesta clara al cliente sobre el resultado del procesamiento de la queja y garantizar que el usuario comprenda completamente el mensaje al brindarle retroalimentación.

VI. CONCLUSIONES

Primera De acuerdo al estudio realizado en torno a la relación entre las variables gestión de reclamos y satisfacción del usuario, se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre las variables, es decir que la gestión de reclamos eficaz puede ayudar a mejorar la satisfacción del usuario al demostrar que la organización está comprometida con la satisfacción del cliente y que está dispuesta a resolver los problemas que puedan surgir.

Segunda Respecto al estudio se afirma que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamos y el trato profesional brindado a los usuarios, es decir un buen trato profesional hacia el usuario puede ayudar a que los clientes se sientan más satisfechos con una organización, incluso si su reclamo no se resuelve por completo.

Tercera De acuerdo al resultado encontrado se afirma que existe relación directa y significativa entre gestión de reclamos y la seguridad de los usuarios, es decir, si bien una buena gestión de reclamos puede ayudar a mejorar la seguridad del usuario, no es una garantía absoluta que estos problemas de reclamos se resuelvan de manera efectiva.

Cuarta En cuanto al estudio se afirma que existe relación directa y significativa entre la gestión de reclamos y la empatía hacia el usuario, es decir, que se está comprendiendo la perspectiva del usuario y la razones por la que éste ha presentado su reclamo de forma regular, de igual manera se le ofrece soluciones, pero no son muy eficaces y satisfactorias para el usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera A los responsables de las diferentes entidades públicas, de los diferentes poderes del Estado Peruano, con énfasis en la oficina de reclamación de un organismo autónomo de la administración de justicia, se les recomienda equipar la oficina de gestión de reclamaciones con un equipo de personal capacitado y especializado en la gestión de reclamaciones, este enfoque puede conducir a una mayor tasa de satisfacción entre los usuarios, además, la institución debe priorizar la implementación de políticas que modernicen el uso de hardware y software informático, esto permitirá utilizar adecuadamente los sistemas de gestión esenciales para el procesamiento de los muchos servicios que brinda la institución, simplificando los trámites y promoviendo una atención más fluida.

Segunda Se recomienda alentar al personal responsable de atención al usuario de la entidad de supervisar los servicios para mejorar las interacciones positivas y cooperativas con los usuarios, esto se puede lograr mediante el reconocimiento público de los colegas que muestren un interés genuino en ayudar y guiar a los usuarios con una actitud constructiva y colaborativa, este reconocimiento puede motivar a los empleados a seguir esforzándose por mejorar el nivel de satisfacción y percepción general de los usuarios.

Tercera Se sugiere al jefe encargado del área de reclamos y atención al usuario de la entidad efectúe protocolos de reclamos, estos protocolos deben describir los pasos involucrados en el proceso y proporcionar una estimación precisa del tiempo que llevará resolver el problema, al hacerlo, los usuarios se sentirán más seguros de que se atenderá su queja, además, es importante establecer canales alternativos de denuncias o quejas, tanto físicos como virtuales, para brindar a los usuarios más opciones para reportar sus reclamos o problemas.

Cuarta Se encomienda al administrador de la entidad garanticen que los funcionarios se capaciten a través de talleres de desarrollo personal. Estos talleres deben centrarse en desarrollar competencias y habilidades socioemocionales que sean relevantes para el servicio al usuario, el resultado buscado es que los funcionarios brinden un servicio personalizado y empático a los usuarios, haciéndolos sentir valorados y mejorando su percepción sobre la gestión de reclamos de la institución.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2022). *Gestión de quejas y reclamaciones, creando fidelidad con la mejora de la atención al cliente*. Barcelona: Profit editorial.
- Akinradewo, O. (2019). Appraisal of construction claims management practices in Nigeria. *Covenant Journal of Research in the Built Environment*, 7(1).
- Aristizábal, H. (2020) Methodological Proposal for Measuring the Satisfaction of Mobile Internet Users in Colombia. (artículo científico) Signos. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465477006/560465477006.pdf>
- Barrios, E., & Ulises, D. (2020). Diseño y validación del cuestionario "Actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios". *Revista Innova Educación*, 2(2), 280-302.
- Becerril, I., Villa, G. (2018). Reestructuración del sistema de atención a quejas y reclamos. *Revista Ciencia Administrativa*, 2, 65-80. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=f34b7812-2201-4c02-a6c0-230d7773f940%40sdcvsessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMt bGl2ZQ%3d%3d#AN=138598749&db=bth>
- Bedoya, F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor* TES, 4(3), 65-76. <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207>
- Blácido, R., Guerra, E., Reyes, N., Luque, C., y Olortegui, U. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Bustamante, D., Arista, M., Valle, M., & Chambergo, P. T. (2018). Administración de la calidad total. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21-26.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción de la Metodología de la Investigación Científica. Pichincha: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Castellanos, L. (2020). Diseño del proceso de gestión de peticiones, quejas, *reclamos y sugerencias de la empresa Caudales y Muestreos SAS [Tesis

de grado, Universidad de América]. Fundación Universidad de América:
<http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8367>

- Combalia, A., Torà-Rocamora, I., Diestre-Tomas, A., Muñoz-Mahamud, E., Grau-Cano, J., & Prat-Marín, A. (2022). Influencia de las reclamaciones en la gestión asistencial de un servicio de cirugía ortopédica y traumatología. *Revista Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología*, 66(6), 469-476.
<https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/ibc-210658>
- Concytec (2018). Glosario de términos.
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185.
- Días, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales, C., Reátegui, J. y Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744.
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJS/article/view/258/137>
- Espinoza, M. (2019). Consideraciones éticas en el proceso de una publicación científica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(3), 226-230.
- Estrada, M., Bejarano, G., Vaca, M., & Lima, M. P. (2022). Job satisfaction and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(8), 956-974.
- González, A., Gallardo, C., y Chávez, C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.
- Granadilla, H., Polo, L., y Coronell, P. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 5(2), 46-76.

- Hernández, Y., Font, M. y Benítez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. (artículo científico) Universidad Tecnológica del Perú <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S. (2019). Giving and receiving effective feedback: a review article and how-to guide (artículo científico) *Archives of pathology & laboratory medicine*, 143(2), 244-250. doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-RA.
- Kadic, S., Boso, N., & Micevski, M. (2018). How internal marketing drive customer satisfaction in matured and maturing European markets?. (artículo científico) *Journal of Business Research* (86), 291-299. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296317303429>
- Lagrava A. (2021). *Prototipado Tecnológico de un Sistema de Gestión de Reclamos Municipales*. [Tesis de maestría, Universidad Da Coruña]. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/18384/>
- Macedo, M. (2022). *Gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en la Sunarp, sede Tarapoto - 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97859>
- Medina-Díaz, R., & Verdejo-Carrión, L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284.
- Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14.
- Mendoza, H. y Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.

- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. (artículo científico) *Journal of Business Research*, 89, 371-377. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296317305325>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57.
- Núñez, L. y Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>
- Nurcahyanto, H. (2019). Mechanisms for Managing Complaints *in* Kajen Hospital, Pekalongan Regency. Proceedings of the 4th International Conference on Indonesian Social and Political *Enquiries*, *ICISPE*, 563-570. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.21-10-2019.2294381>
- Ökten, S., Akman, E., & Akman, Ç. (2018). Modernization and Accountability in Public-Sector Administration: Turkey Example. *In Handbook of Research on Modernization and Accountability in Public Sector Management* (pp. 18-39). IGI Global. <https://www.igi-global.com/chapter/modernization-and-accountability-in-public-sector-administration/199456>
- Olórtogui, M. (2022). *Satisfacción del usuario y gestión de reclamos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94741>
- Ongaro, E., Van Thiel, S., Massey, A., Pierre, J., & Wollmann, H. (2018). Public administration and public management research in Europe: Traditions and trends. *The Palgrave handbook of public administration and management in Europe*, 11-39. https://link.springer.com/chapter/10.1057/978-1-137-55269-3_2

- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OECD) (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. OECD. <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Parra, S. (2019). *Estrategia para la atención oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, tramites y servicios – PQRTS, en la alcaldía de Santiago de Cali*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/25215/sparran.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Prakash, G., & Srivastava, S. (2019). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(1), 2-20.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública. Gobierno del Perú. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076076/GESTIO%CC%8N%20DE%20RECLAMOS.pdf.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP. Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/01/NTR.001.2021.pdf>
- Reyes I., Damián, E., Ciriaco R., Corimayhua, O., & Urbina i, M. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9 (2). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3106>
- Rodríguez, Y. C., Aguilar, L. H., & Rojas, R. (2023). Characteristics of the bachelor thesis in dentistry, satisfaction and motivations of the students. *Journal of Oral Research*, 12(1), 12-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8971073>

- Ruiz, A., Valiente, Y., y Díaz, F. (2021) Management Complaints and claims system and its influence on the quality of medical care in an outpatient clinic Albrecht Hospital Trujillo. (artículo científico) *Revista ciencia y tecnología*. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3828>
- Sallaberry, D., y Flach, L. (2022). Analysis of whistleblower beliefs in Latin America. *Revista Criminalidad*, 64(1), 133-153. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-31082022000100133&script=sci_arttext
- Sánchez-Sánchez, A., Valés-Ambrosio, O., García-Lirios, C., & Amemiya-Ramirez, M. (2020). Confiabilidad y validez de un instrumento que mide la gestión del conocimiento. *Espacios en blanco. Serie indagaciones*, 30(1), 1-10.
- Secretaria de Gestión pública (2019). Resolución N° 007-2019-PCM/SGP. Normativa técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/312954/RSGP_N_007-2019-PCM-SGP_ANEXO_1.Tramo_I.pdf_FINAL_compressed.pdf?v=1557876644
- Seo, W., Kim, J. y Kang, Y. (2022). Calcular el impacto en costes en reclamaciones por pérdida de productividad. *Automatización en la Construcción*, 140, 104341.
- Sheikh, M., & Waqas, A. (2019). A conceptual paper on SERVQUAL Framework for assessing quality of Internet of things (IoT) (artículo científico) *Services. Sciedupress*, 10(5), 387-398. doi: <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality on Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4). <http://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Todoruț, A. V., & Tselentis, V. (2018). Digital technologies and the modernization of public administration. *Calitatea-Acces la Success*, 19(165), 73-78.

https://www.researchgate.net/publication/326848442_Digital_technologies_and_the_modernization_of_public_administration

UNICEF. (2019). 1 de cada 3 personas en el mundo no tiene acceso a agua potable.

<https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/1-de-cada-3-personas-en-el-mundo-no-tiene-acceso-a-agua-potable>

Valenzo, M., Lázaro, D. & Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), pp. 1-23. doi: 10.15446/dyna.v86n211.78368.

Valverde, D. y Hurel, G. (2021) Information security of claims in telework mode. *Recimundo* 5(4), 344-355. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1374/1881>

Zamora-Boza, C., Arrobo, N., y Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(06). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390615.html>

Zeithaml, V. A. (2018). How do you measure service quality. *Mapping Out Marketing: Navigation Lessons from the Ivory Trenches*, 35.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Tabla 6

Operacionalización de la variable gestión de reclamos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Se conoce como mecanismo de participación ciudadana al acto de expresar descontento o disconformidad con una entidad o empresa de la Administración Pública que ha proporcionado un bien o servicio. Este mecanismo permite a las personas expresar su descontento con la asistencia que han recibido (Acosta, 2020).	La variable gestión de reclamo por su naturaleza es cualitativa, ordinal, categórica, politómica, el cual fue medida mediante un cuestionario con 20 ítems distribuidos en dos dimensiones las cuales están basada en lo señalado en la Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP	Proceso de la gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratamiento del incidente ▪ Trato personal ▪ Etapas del proceso ▪ Seguimiento y análisis de mejora 	1 -13	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20-47]
		Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estándares de calidad del servicio 	14-20		Eficiente [74-100]

Nota: Acosta, J. (2022). Gestión de quejas y reclamaciones, creando fidelidad con la mejora de la atención al cliente. Barcelona: Profit editorial

Tabla 7*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)	Para evaluar la efectividad de la satisfacción de los usuarios se divide en tres dimensiones y 17 ítems, dado la naturaleza de la variable esta es cualitativa, ordinal, politómica y categórica, las dimensiones están basadas en lo señalado en la Resolución N° 007-2019-PCM/SGP.	Trato profesional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitudes del personal ▪ Personal capacitado ▪ Brindar información completa y sin errores ▪ Tiempo de atención 	1 – 7	Ordinal	Bajo [20-47]
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobros del proceso ▪ Sencillez del trámite ▪ Canales de atención 	8 – 13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio [48-73] Alto [74-100]
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia en la gestión del trámite ▪ Privacidad en la atención ▪ Ambiente agradable 	14 - 20		

Nota: Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. (artículo científico) Universidad Tecnológica del Perú
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario gestión de reclamo

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la atención, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Indicador	Proceso de la gestión de reclamo						
Tratamiento del incidente	1	Considera que en la entidad existe un proceso de gestión de reclamo adecuado para poder tratar el incidente.					
	2	Considera que en la entidad se toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata.					
	3	Considera que el responsable de la gestión de reclamos pone en conocimiento, de manera oportuna, a la entidad el incidente identificado					
Trato personal	4	Considera que en el proceso de gestión de reclamos el personal de la entidad brinda trato amable y respetuoso hacia el usuario					
	5	Considera que el responsable de la gestión de reclamos actúa con rapidez para atender el reclamo o incidente presentado					
	6	Considera que el responsable de la gestión de reclamos escucha atentamente y trata de entender en que consiste el reclamo o incidente presentado					
	7	Si e responsable de la gestión de reclamo brinda disculpa cuando el reclamo ha sido legítimo					
Etapas del proceso	8	Considera que la entidad ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones					
	9	Considera que la entidad realiza las acciones necesarias para analizar el reclamo recibido, así como brindar respuesta de acuerdo al motivo del reclamo realizado					
	10	Considera que el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación					

Seguimiento y análisis de mejora	11	Consideras que la entidad utiliza y consolida la información del libro de reclamaciones para luego realizar acciones de mejora continua					
	12	Considera que la entidad analiza y supervisa los incidentes problemáticos para realizar la mejora del proceso de reclamos					
	13	Considera que la entidad o el responsable de la gestión de reclamos implementa acciones de mejora en el proceso de la gestión de reclamos					
Expectativa del usuario							
Estándares de calidad del servicio	14	Considera que la entidad ofrece constantemente recursos informativos y puntuales, como documentación técnica y catálogos, para apoyar a sus clientes.					
	15	Considera que el personal expresa genuinamente su deseo de ayudar al individuo.					
	16	Considera que la entidad para notificar a las personas que registran un reclamo no establece ningún costo para ello.					
	17	Considera que los representantes de la entidad están equipados con las habilidades necesarias para abordar y resolver quejas y reclamos.					
	18	Considera que la entidad ha establecido procedimientos sencillos y facilita el registro de incidentes en el libro de reclamaciones.					
	19	Consideras que los funcionarios de la organización mantienen un estándar de profesionalismo ético durante el proceso de atención de reclamos.					
	20	Consideras que la entidad verifica la validez de los reclamos que se reportan.					

Muchas Gracias

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

Nombre original:	Cuestionario para medir la variable gestión de reclamos									
Descripción:	Mide las dimensiones procesos de la gestión de reclamos y expectativa del usuario									
Autor original:	Acosta (2020)									
Procedencia:	Perú									
Adaptación Lima-Perú:	Ramírez Becerra, Lisset Jaqueline									
Año:	2023									
Administración:	Colectiva									
Ámbito y lugar de aplicación:	100 usuarios de una entidad pública en Cajamarca									
Duración y fecha de aplicación:	En promedio 30 minutos / 20 al 24 de octubre 2023									
Dimensiones e Ítems:	<ul style="list-style-type: none"> • Ítems de Dimensión proceso de la gestión de reclamos: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11, 12, 13 • Ítems de Dimensión expectativas del usuario: 14,15,16,17,18,19,20 									
Fiabilidad:	Confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach A = 0,840									
Calificación:	<p>La calificación de cada ítem se hace con una escala ordinal (Likert) de 1 a 5 puntos, siendo 1= nunca (NC), 2=casi nunca (CN), 3= algunas veces (AV), 4= casi siempre (CS) y 5=siempre (SM).</p> <p>Para sacar los resultados se suma los puntajes de cada apartado.</p>									
Tipificación:	<p>De acuerdo al Baremado:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Nivel de la dimensión proceso de la gestión de reclamos</th> <th>Nivel de la Dimensión expectativa del usuario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente [13-30]</td> <td>Deficiente [7 - 16]</td> </tr> <tr> <td>Regular [31-48]</td> <td>Regular [17 – 26]]</td> </tr> <tr> <td>Eficiente [49-65]</td> <td>Eficiente [27-35]</td> </tr> </tbody> </table>		Nivel de la dimensión proceso de la gestión de reclamos	Nivel de la Dimensión expectativa del usuario	Deficiente [13-30]	Deficiente [7 - 16]	Regular [31-48]	Regular [17 – 26]]	Eficiente [49-65]	Eficiente [27-35]
Nivel de la dimensión proceso de la gestión de reclamos	Nivel de la Dimensión expectativa del usuario									
Deficiente [13-30]	Deficiente [7 - 16]									
Regular [31-48]	Regular [17 – 26]]									
Eficiente [49-65]	Eficiente [27-35]									

Cuestionario satisfacción del usuario

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia en la satisfacción del usuario por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una (X) la alternativa que mejor se ajuste a su parecer.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Indicador	Trato profesional						
Actitudes del personal	1	Considera que el personal de la entidad lo trata con amabilidad, respeto y cortesía					
	2	Considera que el trato brindado por el personal de la entidad es igual o con el mismo nivel de atención para todos					
Personal capacitado	3	Considera que el personal de la entidad está capacitado en materia de calidad de servicio					
Brindar información completa y sin errores	4	El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus tramites					
	5	Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los presupuestos, estado y el resultado del reclamo realizado					
Tiempo de atención	6	En la entidad las acciones del personal ayudan a dar soluciones rápidas al usuario					
	7	Considera que la entidad cumple con el tiempo dispuesto por ley para atender los reclamos del usuario					
Seguridad							
Cobros del proceso	8	Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo					
	9	Considera que existe un trámite con costos razonables para la atención de los reclamos					
Sencillez del trámite	10	Considera que el personal orienta eficazmente sobre los tramite a realizar					
	11	Considera que la atención que recibe del servicio es ágil sigue una secuencia lógica					
Canales de atención	12	Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados					

	13	Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder dar trámite a sus reclamos					
Empatía							
Transparencia en la gestión del trámite	14	Confía en que el personal de la entidad resolverá de manera objetiva e imparcial su reclamo					
	15	Considera que la atención y la información brindada por parte de la entidad es transparente y confiable					
Privacidad en la atención	16	Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún proceso que usted recibe					
	17	Considera que la entidad mantiene en reserva los datos o información privada o de carácter sensible del usuario					
Ambiente agradable	18	Considera que el personal presenta disposición de trato agradable y amigable para la atención de quejas y reclamos					
	19	Considera que el personal de la entidad está comprometido para otorgarle un servicio eficiente y de calidad					
	20	Considera que la entidad cuenta con un ambiente e infraestructura acogedora para brindarle un buen servicio					

Muchas gracias

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

Nombre original:	Cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario		
Descripción:	Mide las dimensiones trato profesional, seguridad, empatía		
Autor original:	Izquierdo (2021)		
Procedencia:	Perú		
Adaptación Lima-Perú:	Ramírez Becerra, Lisset Jaqueline		
Año:	2023		
Administración:	Colectiva		
Ámbito y lugar de aplicación:	100 usuarios de una entidad pública en Cajamarca		
Duración y fecha de aplicación:	En promedio 30 minutos / 20 al 24 de octubre 2023		
Dimensiones e Ítems:	<ul style="list-style-type: none"> • Ítems de Dimensión trato profesional: 1,2,3,4,5,6,7 • Ítems de Dimensión seguridad: 8, 9, 10, 11, 12, 13 • Ítems de Dimensión empatía: 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 		
Fiabilidad:	Confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach A = 0,939		
Calificación:	<p>La calificación de cada ítem se hace con una escala ordinal (Likert) de 1 a 5 puntos, siendo 1= nunca (NC), 2=casi nunca (CN), 3= algunas veces (AV), 4= casi siempre (CS) y 5=siempre (SM).</p> <p>Para sacar los resultados se suma los puntajes de cada apartado.</p>		
Tipificación:	De acuerdo al Baremado:		
	Nivel de la dimensión trato profesional	Nivel de la dimensión seguridad	Nivel de Dimensión expectativa del usuario
	Bajo [7-16] Medio [17-26] Alto [27-35]	Bajo [6 - 14] Medio [15-22] Alto [23-30]	Bajo [7-16] Medio [17-26] Alto [27-35]

Anexo 3. Matriz de evaluación por juicio de experto

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	° Jimmy Frank Moncada Horna
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Aseoría Legal
Institución donde labora:	UGEL Alto Amazonas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	40701292
Firma del experto:	° 

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios para la variable gestión de reclamos
Autor (a):	Lisset Jaqueline Ramírez Becerra
Objetivo:	Nivel de percepción 1
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Proceso de la gestión de reclamos y expectativas del usuario
Confiabilidad:	0.953 A1
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, regular y eficiente
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la variable Satisfacción del usuario
Autor (a):	Lisset Jaqueline Ramírez Becerra
Objetivo:	Nivel de percepción 2
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Trato Profesional, Seguridad y empatía
Confiabilidad:	0.943
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE RECLAMOS

Definición de la variable:

La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)

Dimensión 1: Proceso de la Gestión de Reclamos

Hace referencia que las instituciones podrán enfrentar reclamos de los usuarios, además de otros procedimientos administrativos y legales. Por lo tanto, es crucial contar con una organización y burocratización adecuada (Acosta, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tratamiento del incidente	1. Considera que en la entidad existe un proceso de gestión de reclamo adecuado para poder tratar el incidente.	4	4	4	
	2. Considera que en la entidad se toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata.	4	4	4	
	3. Considera que el responsable de la gestión de reclamos pone en conocimiento, de manera oportuna, a la entidad el incidente identificado.	4	4	4	
Trato personal	4. Considera que en el proceso de gestión de reclamos el personal de la entidad brinda trato amable y respetuoso hacia el usuario.	4	4	4	
	5. Considera que el responsable de la gestión de reclamos actúa con rapidez para atender el reclamo o incidente presentado.	4	4	4	
	6. Considera que el responsable de la gestión de reclamos escucha atentamente y trata de entender en que consiste el reclamo o incidente presentado.	4	4	4	
	7. Si el responsable de la gestión de reclamo brinda disculpa cuando el reclamo ha sido legítimo.	4	4	4	
Etapas del proceso	8. Considera que la entidad ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones.	4	4	4	

	9. Considera que la entidad realiza las acciones necesarias para analizar el reclamo recibido, así como brindar respuesta de acuerdo al motivo del reclamo realizado.	4	4	4	
	10. Considera que el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.	4	4	4	
Seguimiento y análisis de mejora	11. Considera que la entidad utiliza y consolida la información del libro de reclamaciones para luego realizar acciones de mejora continua.	4	4	4	
	12. Considera que la entidad analiza y supervisa los incidentes problemáticos para realizar la mejora del proceso de reclamos.	4	4	4	
	13. Considera que la entidad o el responsable de la gestión de reclamos implementa acciones de mejora en el proceso de la gestión de reclamos.	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativas del Usuario

Se refiere a la capacidad de organizar y mejorar procesos teniendo en cuenta la retroalimentación es crucial para cualquier organización. Por lo tanto, es imperativo que tengan la capacidad de recibir quejas, manejarlas eficientemente y brindar soluciones efectivas. Además, tener un enfoque centrado en el cliente es crucial para la gestión de quejas. Permite la resolución oportuna de conflictos entre el cliente y la empresa, mejorando la eficiencia de la administración y aumentando la satisfacción del usuario. La protección de la identidad del usuario también es un aspecto esencial en la gestión de quejas y sólo puede revelarse si el usuario lo permite. Mantener la confidencialidad de la identidad del usuario es vital para brindar soluciones a las quejas de manera transparente (Acosta, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estándares de calidad del servicio	14. Considera que la entidad ofrece constantemente recursos informativos y puntuales, como documentación técnica y catálogos, para apoyar a sus clientes.	4	4	4	
	15. Considera que el personal expresa genuinamente su deseo de ayudar al individuo.	4	4	4	
	16. Considera que la entidad para notificar a las personas que registran un reclamo no establece ningún costo para ello.	4	4	4	
	17. Considera que los representantes de la entidad están equipados con las habilidades necesarias para abordar y resolver quejas y reclamos.	4	4	4	
	18. Considera que la entidad ha establecido procedimientos sencillos y facilita el registro de incidentes en el libro de reclamaciones.	4	4	4	
	19. Considera que los funcionarios de la organización mantienen un estándar de profesionalismo ético durante el proceso de atención de reclamos.	4	4	4	
	20. Considera que la entidad verifica la validez de los reclamos que se reportan.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg Moncada Horne Jimmy Frank

DNI: 40701292

Especialidad del validador Doctoreu Gestión Pública

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Yurmaguas, Fecha 26, 10, 2023


Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de la variable:

La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)

Dimensión 1: Trato Profesional

El término se refiere a la manera en que los colaboradores abordan la prestación de bienes o servicios, así como las acciones que emprenden al respecto. Además, abarca el comportamiento de los servidores públicos al prestar servicios, el cual puede verse influenciado por una variedad de factores, incluido el profesionalismo, la empatía, el respeto, el trato equitativo de todas las personas y un conocimiento profundo de los servicios que se ofrecen (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitudes del personal	1. Considera que el personal de la entidad lo trata con amabilidad, respeto y cortesía.	4	4	4	
	2. Considera que el trato brindado por el personal de la entidad es igual o con el mismo nivel de atención para todos.	4	4	4	
Personal capacitado	3. Considera que el personal de la entidad está capacitado en materia de calidad de servicio.	4	4	4	
Brindar información completa y sin errores	4. El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites.	4	4	4	
	5. Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los presupuestos, estado y el resultado del reclamo realizado	4	4	4	
Tiempo de atención	6. En la entidad las acciones del personal ayudan a dar soluciones rápidas al usuario.	4	4	4	
	7. Considera que la entidad cumple con el tiempo dispuesto por ley para atender los reclamos del usuario	4	4	4	

Dimensión 2: Seguridad

se refiere a la percepción de un cliente de que una empresa es digna de confianza está ligada a una variedad de factores. Estos factores incluyen la capacidad de la empresa para cumplir sus promesas y evitar riesgos innecesarios que podrían dañar la relación cliente-empresa. Además, se puede fomentar la confianza a través de la atención de los trabajadores a las necesidades e inquietudes de cada cliente, asegurando la satisfacción con la calidad de la atención recibida (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobros del proceso	8. Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo.	4	4	4	
	9. Considera que existe un trámite con costos razonables para la atención de los reclamos.	4	4	4	
Sencillos del trámite	10. Considera que el personal orienta eficazmente sobre los trámites a realizar.	4	4	4	
	11. Considera que la atención que recibe del servicio es ágil sigue una secuencia lógica.	4	4	4	
Canales de atención	12. Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados.	4	4	4	
	13. Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder dar trámite a sus reclamos.	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

es la capacidad de una entidad, específicamente de su personal, para brindar atención de calidad está indicada por el grado en que priorizan al cliente como el foco principal de su atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite	14. Confla en que el personal de la entidad resolverá de manera objetiva e imparcial su reclamo.				
	15. Considera que la atención y la información brindada por parte de la entidad es transparente y confiable.	4	4	4	
Privacidad en la atención	16. Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún proceso que usted recibe.	4	4	4	
	17. Considera que la entidad mantiene en reserva los datos o información privada o de carácter sensible del usuario.	4	4	4	
Ambiente agradable	18. Considera que el personal presenta disposición de trato agradable y amigable para la atención de quejas y reclamos.	4	4	4	
	19. Considera que el personal de la entidad está comprometido para otorgarle un servicio eficiente y de calidad.	4	4	4	
	20. Considera que la entidad cuenta con un ambiente e infraestructura acogedora para brindarle un buen servicio.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Moncada Irma Jimmy Frank

DNI: 40701292

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública

Punmajuncas, Fecha 26, 10, 2023

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

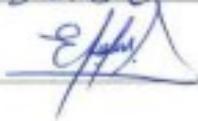
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

MONCADA HORNA, JHIMY FRANK DNI 40701292	ABOGADO Fecha de diploma: 28/03/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO PERU
MONCADA HORNA, JHIMY FRANK DNI 40701292	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 30/11/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO PERU
MONCADA HORNA, JHIMY FRANK DNI 40701292	MAESTRO/MAGISTER EN DERECHO CIVIL EMPRESARIAL Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/08/2007 Fecha egreso: 30/04/2009	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MONCADA HORNA, JHIMY FRANK DNI 40701292	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Edin Holi Abarca Lalangui
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente Abali contratistas SAC
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	42480182
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la variable gestión de reclamos
Autor (a):	Lisset Jaqueline Ramirez Becerra
Objetivo:	Nivel de percepción 1
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Proceso de la gestión de reclamos y expectativas del usuario
Confiabilidad:	0.953 A1
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, regular y eficiente
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la variable Satisfacción del usuario
Autor (a):	Lisset Jaqueline Ramirez Becerra
Objetivo:	Nivel de percepción 2
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Trato Profesional, Seguridad y empatía
Confiabilidad:	0.943
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio y alto
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	15 minutos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE RECLAMOS

Definición de la variable:

La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)

Dimensión 1: Proceso de la Gestión de Reclamos

Hace referencia que las instituciones podrán enfrentar reclamos de los usuarios, además de otros procedimientos administrativos y legales. Por lo tanto, es crucial contar con una organización y burocratización adecuada (Acosta, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tratamiento del incidente	1. Considera que en la entidad existe un proceso de gestión de reclamo adecuado para poder tratar el incidente.	4	4	4	
	2. Considera que en la entidad se toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata.	4	4	4	
	3. Considera que el responsable de la gestión de reclamos pone en conocimiento, de manera oportuna, a la entidad el incidente identificado.	4	4	4	
Trato personal	4. Considera que en el proceso de gestión de reclamos el personal de la entidad brinda trato amable y respetuoso hacia el usuario.	4	4	4	
	5. Considera que el responsable de la gestión de reclamos actúa con rapidez para atender el reclamo o incidente presentado.	4	4	4	
	6. Considera que el responsable de la gestión de reclamos escucha atentamente y trata de entender en que consiste el reclamo o incidente presentado.	4	4	4	
	7. Si el responsable de la gestión de reclamo brinda disculpa cuando el reclamo ha sido legítimo.	4	4	4	
Etapas del proceso	8. Considera que la entidad ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones.	4	4	4	

	9. Considera que la entidad realiza las acciones necesarias para analizar el reclamo recibido, así como brindar respuesta de acuerdo al motivo del reclamo realizado.	4	4	4	
	10. Considera que el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación.	4	4	4	
Seguimiento y análisis de mejora	11. Consideras que la entidad utiliza y consolida la información del libro de reclamaciones para luego realizar acciones de mejora continua.	4	4	4	
	12. Considera que la entidad analiza y supervisa los incidentes problemáticos para realizar la mejora del proceso de reclamos.	4	4	4	
	13. Considera que la entidad o el responsable de la gestión de reclamos implementa acciones de mejora en el proceso de la gestión de reclamos.	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativas del Usuario

Se refiere a la capacidad de organizar y mejorar procesos teniendo en cuenta la retroalimentación es crucial para cualquier organización. Por lo tanto, es imperativo que tengan la capacidad de recibir quejas, manejarlas eficientemente y brindar soluciones efectivas. Además, tener un enfoque centrado en el cliente es crucial para la gestión de quejas. Permite la resolución oportuna de conflictos entre el cliente y la empresa, mejorando la eficiencia de la administración y aumentando la satisfacción del usuario. La protección de la identidad del usuario también es un aspecto esencial en la gestión de quejas y sólo puede revelarse si el usuario lo permite. Mantener la confidencialidad de la identidad del usuario es vital para brindar soluciones a las quejas de manera transparente (Acosta, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estándares de calidad del servicio	14. Considera que la entidad ofrece constantemente recursos informativos y puntuales, como documentación técnica y catálogos, para apoyar a sus clientes.	4	4	4	
	15. Considera que el personal expresa genuinamente su deseo de ayudar al individuo.	4	4	4	
	16. Considera que la entidad para notificar a las personas que registran un reclamo no establece ningún costo para ello.	4	4	4	
	17. Considera que los representantes de la entidad están equipados con las habilidades necesarias para abordar y resolver quejas y reclamos.	4	4	4	
	18. Considera que la entidad ha establecido procedimientos sencillos y facilita el registro de incidentes en el libro de reclamaciones.	4	4	4	
	19. Consideras que los funcionarios de la organización mantienen un estándar de profesionalismo ético durante el proceso de atención de reclamos.	4	4	4	
	20. Consideras que la entidad verifica la validez de los reclamos que se reportan.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg Edin Neli Abarca Jalanguí

DNI: 42480182

Especialidad del validador: Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Yurimaguas, Fecha 20/10/2023



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de la variable:

La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)

Dimensión 1: Trato Profesional

El término se refiere a la manera en que los colaboradores abordan la prestación de bienes o servicios, así como las acciones que emprenden al respecto. Además, abarca el comportamiento de los servidores públicos al prestar servicios, el cual puede verse influenciado por una variedad de factores, incluido el profesionalismo, la empatía, el respeto, el trato equitativo de todas las personas y un conocimiento profundo de los servicios que se ofrecen (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitudes del personal	1. Considera que el personal de la entidad lo trata con amabilidad, respeto y cortesía.	4	4	4	
	2. Considera que el trato brindado por el personal de la entidad es igual o con el mismo nivel de atención para todos.	4	4	4	
Personal capacitado	3. Considera que el personal de la entidad está capacitado en materia de calidad de servicio.	4	4	4	
Brindar información completa y sin errores	4. El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites.	4	4	4	
	5. Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los presupuestos, estado y el resultado del reclamo realizado	4	4	4	
Tiempo de atención	6. En la entidad las acciones del personal ayudan a dar soluciones rápidas al usuario.	4	4	4	
	7. Considera que la entidad cumple con el tiempo dispuesto por ley para atender los reclamos del usuario	4	4	4	

Dimensión 2: Seguridad

se refiere a la percepción de un cliente de que una empresa es digna de confianza está ligada a una variedad de factores. Estos factores incluyen la capacidad de la empresa para cumplir sus promesas y evitar riesgos innecesarios que podrían dañar la relación cliente-empresa. Además, se puede fomentar la confianza a través de la atención de los trabajadores a las necesidades e inquietudes de cada cliente, asegurando la satisfacción con la calidad de la atención recibida (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobros del proceso	8. Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo.	4	4	4	
	9. Considera que existe un trámite con costos razonables para la atención de los reclamos.	4	4	4	
Sencillas del trámite	10. Considera que el personal orienta eficazmente sobre los trámite a realizar.	4	4	4	
	11. Considera que la atención que recibe del servicio es ágil sigue una secuencia lógica.	4	4	4	
Canales de atención	12. Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados.	4	4	4	
	13. Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder dar trámite a sus reclamos.	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

es la capacidad de una entidad, específicamente de su personal, para brindar atención de calidad está indicada por el grado en que priorizan al cliente como el foco principal de su atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite	14. Confía en que el personal de la entidad resolverá de manera objetiva e imparcial su reclamo.	4	4	4	

	15. Considera que la atención y la información brindada por parte de la entidad es transparente y confiable.	4	4	4	
Privacidad en la atención	16. Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún proceso que usted recibe.	4	4	4	
	17. Considera que la entidad mantiene en reserva los datos o información privada o de carácter sensible del usuario.	4	4	4	
Ambiente agradable	18. Considera que el personal presenta disposición de trato agradable y amigable para la atención de quejas y reclamos.	4	4	4	
	19. Considera que el personal de la entidad está comprometido para otorgarle un servicio eficiente y de calidad.	4	4	4	
	20. Considera que la entidad cuenta con un ambiente e infraestructura acogedora para brindarle un buen servicio.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg Edin Heli Abarca Lalangui

DNI: 42480182

Especialidad del validador Magister en Administración con Mención en Gerencia Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Yurimaguas, Fecha 20/10/2023



Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ABARCA LALANGUI, EDIN HELI DNI 42480182	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ABARCA LALANGUI, EDIN HELI DNI 42480182	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 10/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ABARCA LALANGUI, EDIN HELI DNI 42480182	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 16/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/07/2013 Fecha egreso: 29/11/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE RECLAMOS

Definición de la variable: La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)

Dimensión 1: Proceso de la Gestión de Reclamos

Hace referencia que las instituciones podrán enfrentar reclamos de los usuarios, además de otros procedimientos administrativos y legales. Por lo tanto, es crucial contar con una organización y burocratización adecuada (Acosta, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tratamiento del incidente	1. Considera que en la entidad existe un proceso de gestión de reclamo adecuado para poder tratar el incidente.	4	4	4	
	2. Considera que en la entidad se toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata.	4	4	4	
	3. Considera que el responsable de la gestión de reclamos pone en conocimiento, de manera oportuna, a la entidad el incidente identificado	4	4	4	
Trato personal	4. Considera que en el proceso de gestión de reclamos el personal de la entidad brinda trato amable y respetuoso hacia el usuario	4	4	4	
	5. Considera que el responsable de la gestión de reclamos actúa con rapidez para atender el reclamo o incidente presentado	4	4	4	
	6. Considera que el responsable de la gestión de reclamos escucha atentamente y trata de entender en que consiste el reclamo o incidente presentado	4	4	4	
	7. Si el responsable de la gestión de reclamo brinda disculpa cuando el reclamo ha sido legítimo	4	4	4	
Etapas del proceso	8. Considera que la entidad ha simplificado el proceso de registro de reclamaciones	4	4	4	

	9. Considera que la entidad realiza las acciones necesarias para analizar el reclamo recibido, así como brindar respuesta de acuerdo al motivo del reclamo realizado	4	4	4	
	10. Considera que el responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a la persona, según el medio elegido en la hoja de reclamación	4	4	4	
Seguimiento y análisis de mejora	11. Consideras que la entidad utiliza y consolida la información del libro de reclamaciones para luego realizar acciones de mejora continua	4	4	4	
	12. Considera que la entidad analiza y supervisa los incidentes problemáticos para realizar la mejora del proceso de reclamos	4	4	4	
	13. Considera que la entidad o el responsable de la gestión de reclamos implementa acciones de mejora en el proceso de la gestión de reclamos	4	4	4	

Dimensión 2: Expectativas del Usuario

Se refiere a la capacidad de organizar y mejorar procesos teniendo en cuenta la retroalimentación es crucial para cualquier organización. Por lo tanto, es imperativo que tengan la capacidad de recibir quejas, manejarlas eficientemente y brindar soluciones efectivas. Además, tener un enfoque centrado en el cliente es crucial para la gestión de quejas. Permite la resolución oportuna de conflictos entre el cliente y la empresa, mejorando la eficiencia de la administración y aumentando la satisfacción del usuario. La protección de la identidad del usuario también es un aspecto esencial en la gestión de quejas y sólo puede revelarse si el usuario lo permite. Mantener la confidencialidad de la identidad del usuario es vital para brindar soluciones a las quejas de manera transparente (Acosta, 2022).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	14. Considera que la entidad ofrece constantemente recursos informativos y puntuales, como documentación técnica y catálogos, para apoyar a sus clientes.	4	4	4	
	15. Considera que el personal expresa genuinamente su deseo de ayudar al individuo.	4	4	4	
	16. Considera que la entidad para notificar a las personas que registran un reclamo no establece ningún costo para ello.	4	4	4	

Estándares de calidad del servicio	17. Considera que los representantes de la entidad están equipados con las habilidades necesarias para abordar y resolver quejas y reclamos.	4	4	4	
	18. Considera que la entidad ha establecido procedimientos sencillos y facilita el registro de incidentes en el libro de reclamaciones.	4	4	4	
	19. Consideras que los funcionarios de la organización mantienen un estándar de profesionalismo ético durante el proceso de atención de reclamos.	4	4	4	
	20. Consideras que la entidad verifica la validez de los reclamos que se reportan.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. SEBASTIÁN MESÍAS MIRTHA YAMILÉ DNI: 74041710

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Fecha: 23/ OCTUBRE / 2023

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

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

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

Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de la variable: La satisfacción de un usuario con un servicio depende de cómo el servicio prestado está a la altura de sus expectativas iniciales. Esta evaluación es subjetiva y está influenciada por las expectativas previas del usuario, que en conjunto dan forma a su comprensión de la calidad del servicio brindado (PCM, 2021)

Dimensión 1: Trato Profesional

El término se refiere a la manera en que los colaboradores abordan la prestación de bienes o servicios, así como las acciones que emprenden al respecto. Además, abarca el comportamiento de los servidores públicos al prestar servicios, el cual puede verse influenciado por una variedad de factores, incluido el profesionalismo, la empatía, el respeto, el trato equitativo de todas las personas y un conocimiento profundo de los servicios que se ofrecen (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitudes del personal	1. Considera que el personal de la entidad lo trata con amabilidad, respeto y cortesía	4	4	4	
	2. Considera que el trato brindado por el personal de la entidad es igual o con el mismo nivel de atención para todos	4	4	4	
Personal capacitado	3. Considera que el personal de la entidad está capacitado en materia de calidad de servicio	4	4	4	
Brindar información completa y sin errores	4. El personal de la entidad le comunica mediante sus plataformas el estado de sus trámites	4	4	4	
	5. Considera que el personal de la entidad brinda la información de manera clara precisa y oportuna respecto a los presupuestos, estado y el resultado del reclamo realizado	4	4	4	
Tiempo de atención	6. En la entidad las acciones del personal ayudan a dar soluciones rápidas al usuario	4	4	4	
	7. Considera que la entidad cumple con el tiempo dispuesto por ley para atender los reclamos del usuario	4	4	4	

Dimensión 2: Seguridad

se refiere a la percepción de un cliente de que una empresa es digna de confianza está ligada a una variedad de factores. Estos factores incluyen la capacidad de la empresa para cumplir sus promesas y evitar riesgos innecesarios que podrían dañar la relación cliente-empresa. Además, se puede fomentar la confianza a través de la atención de los trabajadores a las necesidades e inquietudes de cada cliente, asegurando la satisfacción con la calidad de la atención recibida (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobros del proceso	8. Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo	4	4	4	
	9. Considera que existe un trámite con costos razonables para la atención de los reclamos	4	4	4	
Sencillos del trámite	10. Considera que el personal orienta eficazmente sobre los trámites a realizar	4	4	4	
	11. Considera que la atención que recibe del servicio es ágil sigue una secuencia lógica	4	4	4	
Canales de atención	12. Considera que los canales de atención (virtual y presencial) que tiene la entidad son los adecuados	4	4	4	
	13. Considera que los canales de atención (virtuales) de la entidad, le brindan herramientas tecnológicas sencillas y fáciles de usar para poder dar trámite a sus reclamos	4	4	4	

Dimensión 3: Empatía

es la capacidad de una entidad, específicamente de su personal, para brindar atención de calidad está indicada por el grado en que priorizan al cliente como el foco principal de su atención (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia en la gestión del trámite	14. Confía en que el personal de la entidad resolverá de manera objetiva e imparcial su reclamo	4	4	4	
	15. Considera que la atención y la información brindada por parte de la entidad es transparente y confiable	4	4	4	

Privacidad en la atención	16. Considera que el personal que le atiende le brinda privacidad en la atención o en algún proceso que usted recibe	4	4	4	
	17. Considera que la entidad mantiene en reserva los datos o información privada o de carácter sensible del usuario	4	4	4	
Ambiente agradable	18. Considera que el personal presenta disposición de trato agradable y amigable para la atención de quejas y reclamos	4	4	4	
	19. Considera que el personal de la entidad está comprometido para otorgarle un servicio eficiente y de calidad	4	4	4	
	20. Considera que la entidad cuenta con un ambiente e infraestructura acogedora para brindarle un buen servicio	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni. Mg. SEBASTIÁN MESIAS MIRTEA YAMILET DNI: 74041710

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 23/09/2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SEBASTIAN MESIAS, MIRTHA YAMILET DNI 74041710	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 30/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/02/2015 Fecha egreso: 05/01/2021	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
SEBASTIAN MESIAS, MIRTHA YAMILET DNI 74041710	Título Profesional de Abogada Fecha de diploma: 16/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
SEBASTIAN MESIAS, MIRTHA YAMILET DNI 74041710	Maestra en Gestión Pública Fecha de diploma: 10/07/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Prueba de V de Aiken

Instrumentos sobre gestión de reclamos

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Promedio (p)	V de Aiken por item
	Criterios			Criterios			Criterios				
	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00

$$V = \frac{S}{n(c - 1)} = 1.00$$

P = promedio de la valoración de todos los expertos por item

n = Número de expertos que participan en el estudio

c = Número de niveles de la escala de evaluación utilizada

Instrumento satisfacción del usuario

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Promedio (p)	<i>V de Aiken por item</i>
	Criterios			Criterios			Criterios				
	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00

$$V = \frac{S}{n(c-1)} = 1.00$$

P = promedio de la valoración de todos los expertos por item

n = Número de expertos que participan en el estudio

c = Número de niveles de la escala de evaluación utilizada

Anexo 4. Confiabilidad

Fiabilidad

Escala: Gestión de reclamos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	20

Fiabilidad

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Variable 1: Gestión de reclamo

		Proceso de la gestión de reclamo														Expectativa del usuario					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
sujetos	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3
	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4
	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	5
	6	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2
	7	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4
	8	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
	9	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	5	2	4
	10	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2
	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
	12	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3
	13	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3
	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
	15	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
	16	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
	17	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
	18	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	2	3
	19	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	3
	20	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3

Variable 2: Satisfacción del usuario																				
Sujetos	Trato profesional										Seguridad					Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2
4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	2	4	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2
9	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
10	3	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2
11	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	4	2
12	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2
13	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2
14	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
15	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	2	4	3
16	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
17	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
18	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	4	2	4	3
19	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
20	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2

Anexo 5. Resultado de similitud de turnitin

LISSET JAQUELINE RAMIREZ BECERRA | TESIS-LISSET RAMIREZ BECERRA

Resumen de coincidencias X

14 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	Entregado a Universida...	5 %
3	hdl.handle.net	<1 %
4	purl.org	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2 ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Ramirez Becerra, Lisset Jaqueline (orcid.org/0009-0008-1651-2672)

ASESORES:
Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)
Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Anexo 6. Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Lima, 28 de octubre de 2023
Carta P. 0790-2023-UCV-WA-EPG-PD1/1

MAG.
CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA
MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RAMIREZ BECERRA, USSET JAQUELINE; identificada con DNI N° 42967089 y con código de matrícula N° 7002851930; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador RAMIREZ BECERRA, USSET JAQUELINE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dna. Helga R. Majo Mamuto
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 7. Autorización de aplicación de instrumentos



MINISTERIO PÚBLICO
REPUBLICA DEL PERÚ

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO
FISCAL DE CAJAMARCA

Cajamarca, 07 de Noviembre del 2023

OFICIO N° 001490-2023-MP-FN-PJFSCAJAMARCA



Firma
Digital
Firmado digitalmente por ARAUJO MORALES Cristian Javier
2023.10.23 11:04
Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del D.F. de
Cajamarca. Calle de la Libertad 430000000
Fecha: 2023.11.07 11:31:49 -0500

Sra.
HELGA R. MAJO MARRUFO
Jefe de la Escuela de Posgrado UCV – Filial Lima – Campus Los Olivos

Presenta, -

Asunto : Brinda respuesta a solicitud de información

Referencia : Carta No 730-2023-UCV-VA-EPG-F01

Expediente : MUPDFC20230006187

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, por medio del cual presenta al estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Lisset Jaqueline Ramírez Becerra, quien para obtener su grado de Maestro se encuentra desarrollando la investigación: "Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023" y en ese marco, solicita se otorgue el permiso a fin de que pueda obtener información de nuestra institución.

Al respecto, debo manifestarle que la solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada directamente por Lisset Jaqueline Ramírez Becerra, –estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo–, indicando cuál es la información precisa que desea obtener del Distrito Fiscal de Cajamarca, con la finalidad de evaluar su pedido, teniendo en cuenta lo regulado en la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE CAJAMARCA

CC:

CAM/epz
F/001



PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA
(011) 825-0205
Av. Abascoy Cdra. 3 s/n Lima - Perú
8078018405 • HUPDFC20230006187
www.fiscalia.gob.pe



Cajamarca, 29 de Noviembre del 2023

CARTA N° 000113-2023-MP-FN-PJFSCAJAMARCA

SEÑORA (ITA):

LISSET JAQUELINE RAMÍREZ BECERRA

Presente.-

Asunto : Solicita anexar información.

Referencia : SOLICITUD N° SN (28NOV2023)

Expediente : MUPDFC20230006796

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente; y, en atención al asunto y al documento de la referencia, solicitarle se sirva detallar y presentar los instrumentos de investigación, que desea aplicar a los servidores del Distrito Fiscal de Cajamarca, a fin de que sean evaluados y poderle dar una respuesta a su requerimiento en conformidad a lo establecido en la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES
DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA

CAM/je
s/m



Firma
Digital

Firmado digitalmente por CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES
Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del D.F. de
Cajamarca del 2023.
Fecha: 29.11.2023 11:28:08 AM



Cajamarca, 05 de Diciembre del 2023



Firma
Digital

Comprobado electrónicamente por el sistema
de Firma Digital del Estado
Presidencia de la Junta de Fiscales
Superiores del D.F.C.A.
Módulo: Área de Control del Documento
Fecha: 05.12.2023 10:58:05 AM-05

CARTA N° 000117-2023-MP-FN-PJFSCAJAMARCA

SEÑORA (ITA):
LISSET JAQUELINE RAMÍREZ BECERRA

Presente.-

Asunto : Se brinda facilidades para el acceso a disposiciones.
Referencia : SOLICITUD N° SIN (5DIC2023)
Expediente : MUPDFC20230007081

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente; y en atención al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que se le brinda el permiso y facilidades del caso, a fin de que previa autorización del personal fiscal y administrativo del Distrito Fiscal de Cajamarca, pueda aplicar el cuestionario gestión de reclamo y cuestionario satisfacción del usuario; teniendo en cuenta para ello, la coordinación personal con los Fiscales Coordinadores o Jefes de Despacho, a fin de no ver afectado el normal desarrollo de las funciones del personal fiscal y administrativo, y manteniendo la reserva del caso, conforme a lo establecido en la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES
DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA

CAM/jb
r. r.

Anexo 8. Otros

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y el trato profesional al usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es relación entre la gestión de reclamos y la seguridad del servicio hacia el usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de reclamos y la empatía del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la gestión de reclamos y el trato profesional al usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023,</p> <p>b) Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la seguridad del servicio hacia el usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023</p> <p>c) Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la empatía del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de reclamos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en una entidad pública local en Cajamarca, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La gestión de reclamos se relaciona significativamente con el trato profesional al usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023.</p> <p>b) La gestión de reclamos se relaciona significativamente con la seguridad del servicio hacia el usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023.</p> <p>c) La gestión de reclamos se relaciona significativamente con la empatía del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023</p>	Variable 1: Gestión de reclamos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Proceso de la gestión de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratamiento del incidente ▪ Trato personal ▪ Etapas del proceso ▪ Seguimiento y análisis de mejora 	1 -13	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20-47]
			Expectativas del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estándares de calidad del servicio 	14 -20		Regular [48-73]
			Variable 2: satisfacción de usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Trato profesional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitudes del personal ▪ Personal capacitado ▪ Brindar información completa y sin errores ▪ Tiempo de atención 	1 – 7	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [20-47] Medio [48-73] Alto [74-100]
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobros por procesos ▪ Sencillez del trámite ▪ Canales de atención 	8 – 13		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia en la gestión del trámite ▪ Privacidad en la atención ▪ Ambiente agradable 	14 - 20		

Población

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 100$$

$$E = 0.05$$

Tamaño de muestra:

$$n = 80$$

base de datos

sujetos	Variable 1: Gestión de reclamo																			
	Proceso de la gestión de reclamo													Expectativa del usuario						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4
5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	5
6	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4
8	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	5	2	4
10	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
12	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3
13	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
15	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
16	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
17	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3
18	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	2	3
19	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	3
20	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3
21	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	3
22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3
23	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3
24	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3
25	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	5	3
26	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	5
27	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2

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

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

SUJETOS	Variable 2: Satisfacción del usuario																			
	Trato profesional							Seguridad						Empatía						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2
4	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	2	4	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2
9	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
10	3	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2
11	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	4	2
12	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2
13	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2
14	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
15	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	2	4	3
16	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
17	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2
18	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	4	2	4	3
19	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
20	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2
21	1	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
26	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2
28	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	2

29	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2
31	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2
32	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3
33	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
34	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2
35	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2
36	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2
37	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
38	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2
39	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
40	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2
41	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
42	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
43	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
44	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
45	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
46	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
47	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
48	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
49	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
50	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
51	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
52	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3
53	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
55	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2
61	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2

62	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2
63	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2
65	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2
66	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
67	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
68	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2
69	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2
70	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2
71	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2
72	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2
73	3	2	2	2	3	4	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
74	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
76	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2
77	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
78	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2
79	1	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2
80	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	4	2	4	2