



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Aplicación de la herramienta digital denominada
“RECLAMA VIRTUAL” como simplificación administrativa del
INDECOPI – 2019 - 2020**

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

AUTORA:

Vasquez Molina, Valentina Samanta (ORCID: 0000-0002-3926-0382)

ASESOR:

Dr. Larico Uchumaco, Guido Raúl (ORCID: 0000-0002-7624-3522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA:

A mi madre por su amor incondicional y porque siempre me enseñó que los estudios es una herencia para toda la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi principal guía y mi fortaleza.

A mi hijo por ser mi motor para seguir adelante y no rendirme.

Y finalmente a la Universidad César Vallejo por conducirme hacia nuevos conocimientos que serán útiles para mi vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen	iv
Abstract	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.1.1 Tipo de investigación	14
3.1.2 Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.3.1 Población.....	18
3.3.2 Muestra.....	18
3.3.3 Muestreo.....	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	27
4.1 Resultados tabulados	27
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	
ANEXOS - MATRIZ DE CONSISTENCIA	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango y Confiabilidad de las encuestas	24
Tabla 2. Escala de calificación adaptada a la rúbrica de evaluación.....	27
Tabla 3. Categoría de reclamo	27
Tabla 4. Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach de acuerdo a las respuestas del cuestionario formulado en el estudio para validar la aplicación de la herramienta digital denominada “RECLAMA VIRTUAL” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020	31
Tabla 5. Referencia cálculo de varianzas acumuladas y sumatoria de ítems.....	26
Tabla 6. Aplicación de formula Alpha de Cronbach.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Detalle de la dimensión accesibilidad relacionada con el indicador Importancia de la herramienta digital.....	28
Figura 2. Dimensión impacto de la herramienta digital relacionada con el indicador satisfacción del cliente.....	29
Figura 3. Dimensión calidad de servicio relacionado con un sistema amigable	29
Figura 4. Dimensión calidad de servicio relacionado con Fiabilidad o seguridad	30
Figura 5. Dimensión calidad de servicio relacionado con tiempo de respuesta.....	31

Resumen

El presente informe ha tenido como objetivo principal, describir de qué manera la aplicación de la herramienta digital denominada “reclama virtual” permitirá la simplificación administrativa de diversos procesos de validación y operación por parte de INDECOPI validado entre los periodos 2019 – 2020.

El estudio estableció describir la influencia de la variable de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como un proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 – 2020. Por otro lado, el estudio determinó la influencia de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” en relación al análisis del procedimiento para la tramitación de reclamos, la influencia del tiempo que tardan los responsables del servicio de atención al ciudadano para tramitar y resolver el reclamo, y la influencia de la cantidad de reclamos desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual”.

Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada de diseño no experimental con un diseño el estudio longitudinal aplicado donde se utilizó una rúbrica de evaluación de documentos con la técnica de análisis de documentos y contenido a 100 expedientes atendidos seleccionados como una muestra aleatoria.

En el estudio se concluye que existe relación significativa entre la variable de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como un proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 – 2020. Por otro lado, se validó que el desarrollo tecnológico en la atención al cliente reduce el tiempo de respuesta y facilita la gestión oportuna de sus solicitudes mejorando el grado de satisfacción por el servicio brindado.

Palabras clave: Herramienta digital, tiempo, tipo de reclamo, satisfacción del cliente.

Abstract

The main objective of this report has been to describe how The application of the digital tool called "virtual claim" allowed the administrative simplification of various validation and operation processes by INDECOPI, validated between the periods 2019 - 2020.

The study established to describe the influence of the variable of the digital tool called "Virtual Claim" as a process of administrative simplification of INDECOPI, 2019-2020. On the other hand, the study determined the influence of the digital tool called "Virtual Claim" in relation to the analysis of the procedure for processing claims, the influence of the time it takes those responsible for the citizen service to process and resolve the claim, and the influence of the number of claims from the application of the digital tool called "Claim Virtual".

To do this, a quantitative approach was used, with a type of applied research of non-experimental design with an applied longitudinal study design where a document evaluation rubric was used with the document and content analysis technique to 100 files attended selected as a random sample.

The study concludes that there is a significant relationship between the variable of the digital tool called "Virtual Claim" as a process of administrative simplification of INDECOPI, 2019 - 2020. On the other hand, it was validated that technological development in customer service reduce the response time and facilitates the timely management of your requests, improving the degree of satisfaction with the service provided.

Keywords: Digital tool, time, type of claim, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se denomina “La aplicación de la herramienta digital denominada Reclama Virtual como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020”. El estudio se realizó con la finalidad de reconocer de forma descriptiva la importancia de gestionar de forma oportuna la adaptación a las nuevas tendencias y herramientas digitales en una institución pública generando mejoras en su servicio de atención a través de una plataforma virtual facilitando la atención de los reclamos de acuerdo a los servicios del INDECOPI de manera fácil y rápida.

El estudio ha considerado como objetivo principal describir cuáles son las incidencias que ha tenido la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020 y como objetivo específico se consideran describir como mejoraron los procedimientos para la tramitación de reclamos, el tiempo tardan los responsables del servicio de atención al ciudadano para tramitar y la forma como resuelven los reclamos con la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI de acuerdo a los resultados entre los periodos 2019 – 2020.

El estudio comprende siete capítulos de los cuales se pudo considerar un primer capítulo donde se describen antecedentes que sustentan la problemática, de forma general y específica considerando las incidencias que ha tenido la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020. Se hace además una descripción de hechos similares en el sector privado y público para reconocer aspectos que sustentan la mejora continua con la digitalización de atenciones reduciendo procedimientos burocráticos y espacios de espera por la limitada capacidad de atención en ciertos ambientes de la institución.

El capítulo I, cierra justificando de forma práctica sobre como contribuye la herramienta de atención virtual como evidencia de progreso y estrategia a seguir en otros sectores de servicio público. Desde el punto de vista metodológico se sugiere el estudio para cuantificar un porcentaje estadístico referencial que sirva como fuente de validación para posteriores estudios.

En el desarrollo del capítulo II, se han podido considerar autores que

sustentan la importancia de la herramienta digital de atención en el sector privado y público a nivel internacional, nacional y local sustentando mejoras estadísticas y argumentos que reconocen las teorías técnicas citadas en el estudio.

En el desarrollo del capítulo III, se sustentó en prioridad el perfil metodológico del estudio donde destaca el enfoque cuantitativo basado en una escala de resultados que midió en un esquema numérico de indicadores el nivel de satisfacción de los usuarios posterior de atenderse sus reclamos con la herramienta Reclama virtual. Por otro lado, el estudio consideró un corte transeccional en el tiempo que somete a la realidad de la herramienta en un determinado periodo después de hacer un cuestionario de evaluación entre los periodos 2019 y 2020, cabe destacar que posterior al estudio pueden destacarse hechos de cambio que pueden variar la proyección y los resultados estimados.

En el desarrollo del capítulo IV, se consideraron los resultados de un cuestionario aplicado según una rúbrica de evaluación validada por expertos, este documento permitió establecer indicadores de acuerdo a la escala de Likert que a su vez resolvieron resultados para establecer la correlación de las variables y sustentar la contrastación de hipótesis de acuerdo a las variables herramienta digital denominada “Reclama Virtual” y la segunda variable denominada simplificación administrativa del INDECOPI.

En el capítulo V, se realizó la discusión

En el capítulo VI se concluyen los principales objetivos de estudio reconociendo que si existe relación entre la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como un proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 – 2020, pues gracias a ella se tiene una recopilación de todos los reclamos en tiempo real.

Finalmente, el estudio recomienda hacer seguimiento mensual a la solución del reclamo hecho por el usuario en la herramienta digital denominada “Reclama Virtual”.

1.1 Problema general

¿Cuáles son las incidencias que ha tenido la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020?

1.2 Problemas específicos

1.2.1 Problema específico 1

¿Cómo se realiza el procedimiento para la tramitación de reclamos desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020?

1.2.2 Problema específico 2

¿Qué tiempo tardan los responsables del servicio de atención al ciudadano para tramitar y resolver el reclamo desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020?

1.2.3 Problema específico 3

¿Cuáles son los factores que estarían propiciando las incidencias en la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3 1 Objetivo general

Determinar la influencia de la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

1.3.2.1 Objetivo específico 1

Determinar la influencia del análisis del procedimiento para la tramitación de reclamos en la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 – 2020.

1.3.2.2 Objetivo específico 2

Establecer la influencia del tiempo que tardan los responsables del servicio de atención al ciudadano para tramitar y resolver el reclamo desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

1.3.2.3 Objetivo específico 3

Establecer la influencia de la cantidad de reclamos desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

1.4 Hipótesis general

La aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

1.5 Hipótesis específicas

1.5.1 Hipótesis específica 1

El procedimiento para la tramitación de reclamos a través de la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020.

1.5.1 Hipótesis específica 2

El tiempo que tardan los responsables del servicio de atención al ciudadano para tramitar y resolver el reclamo desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

1.5.1 Hipótesis específica 3

La cantidad de reclamos desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

1.6 Justificación

1.6.1 Justificación teórica

Villalpando (2017) ahonda en el concepto de justificación teórica y explica detalladamente que una investigación que presente justificación de este tipo se da con la finalidad de generar una reflexión y discusión de carácter académico sobre

un saber conocido, confrontando la teoría y contrastando el resultado o generando epistemología.

A continuación, se expone la teoría a confrontar dentro del margen de la investigación.

En el mes de octubre de 2019 el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) habilitó para todos los ciudadanos una nueva herramienta digital llamada “Reclama Virtual” la cual facilita la admisión de reclamos a nivel nacional, sin que el ciudadano necesite trasladarse a la sede de la referida institución y además dicha herramienta es totalmente gratuita pudiendo acceder los 365 días del año, las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo electrónico, a través de su portal institucional, en efecto cuando esta herramienta digital fue lanzada se precisó que fue pensando en el ciudadano para facilitar el acceso a la información y a los servicios del INDECOPI de manera fácil y rápida. Asimismo, se precisó que los reclamos de los usuarios serían atendidos por los especialistas del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), quienes resolverían a través de la mediación y la conciliación de manera rápida sencilla y gratuita. Sin embargo, es aquí donde surge el problema siendo que el ciudadano al poder presentar su reclamo de manera virtual, no se presentan uno ni dos reclamos al día, sino que a nivel nacional se presentan un porcentaje elevados de reclamos por temas de consumo generando que se haya incrementado en un nivel exponencial los mismos y esto a su vez generan una gran carga que ahora tiene la institución. Este problema ha originado que la atención de reclamos ya no sean atendidos en los plazos establecidos y que además los ciudadanos en vez de verse beneficiados con dicha herramienta empiecen a quejarse de esta en las diferentes redes sociales informando muchos de ellos que han presentado reclamos y que hasta la fecha no son atendidos.

1.6.2 Justificación práctica

Bernal (2018) menciona que una investigación tiene justificación práctica cuando su exposición resolverá una problemática o se propondrán estrategias que al llevarse a cabo contribuirá a darle solución.

En el presente estudio se justifica pues la investigación contribuirá a mejorar la herramienta digital denominada “Reclama Virtual”, sugiriendo la implementación

de diversos mecanismos para una atención más oportuna de los reclamos presentados a través de dicha herramienta.

1.6.3 Justificación metodológica

Villagómez (2019) indica que una investigación se justifica metodológicamente cuando facilita un nuevo instrumento para la recolección o análisis de datos, o en todo caso en el planteamiento de una nueva metodología que incluye otras formas de poder comprobar las variables, o estudiar de forma más adecuada a la muestra de estudio.

En el presente estudio para conseguir los objetivos, se efectuará una investigación cuantitativa en la medida que se utilizaran encuestas con la finalidad de obtener datos numéricos para identificar cuál es el nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos respecto a la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” y además para obtener información respecto a mecanismos de mejora que podrían implementarse para la referida herramienta, mediante esta metodología se podrá proponer mejoras que contribuirán a una atención más célere de los reclamos.

1.6.4 Justificación social

Tamayo (2017) realiza una recomendación sobre los estudios de investigación aplicada, y es que en su totalidad deberían tener un enfoque de mejoramiento de la sociedad.

El presente estudio tiene justificación social en la medida que la herramienta digital denominada “Reclama Virtual”, fue creada por el INDECOPÍ precisamente para facilitar la interposición de reclamos y que estos puedan realizarse a través de dispositivos electrónicos.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan trabajos previos que serán resultados de antecedentes internacionales, nacionales y locales.

Cuestas & Marconetti (2020), en su estudio titulado *“La Municipalidad de Córdoba renueva todo su ecosistema digital”* Argentina. Presentó como objetivo reconocer la importancia de crear una plataforma que sostenga una relación virtual con los vecinos de su jurisdicción. Considera la importancia de virtualizar los servicios como una ventana que promueva el turismo y represente instituciones que requieren algún tipo de información permitiendo al ciudadano una herramienta moderna y de pronta respuesta.

El estudio concluye describiendo que la transformación digital de los servicios adaptados a la plataforma web de la institución pública. El servicio brindado facilita el reconocimiento de la ciudad con un perfil inclusivo, cuidadora del medio ambiente, una Córdoba que entretiene, que es cuna del conocimiento y que brinda oportunidades a quienes vienen a habitarla.

Merlo (2020), en su investigación titulada *“Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información”* España. Presentó como objetivo reconocer la importancia de implementar o crear una plataforma que responda a la decisión de crear una relación digital con los vecinos del distrito en su jurisdicción, así como describir las pautas para poder brindar un servicio de referencia digital y propuso 4 elementos que describe a los miembros involucrados, los métodos aplicados, los recursos y gestión de servicio. También el emplear tecnologías para la recepción de consultas y el envío de las respuestas. Se Validó la referencia digital como un servicio que se ofrece en red y que amplía el espectro de usuarios realizando un análisis sobre si existen laboratorios de medios en las universidades peruanas, se pudo comprobar que no existe alguna institución de educación superior, privada o pública que cuente con las características que el equipo definió.

El estudio concluye que los servicios digitales se basan en diferentes tecnologías, como para la comunicación con los usuarios y la resolución de las consultas distinguiéndose entre servicios sincrónicos y asincrónicos. Esta relación digital multiplica el alcance hacia los servicios de información donde la presencia física no es necesaria para la ejecución de muchas tareas.

Delgado (2019) en su investigación titulada “servicio electrónico municipal Colombia 2019”. Colombia. Ha presentado como objetivo validar la innovación social como una solución efectiva y novedosa a un problema social, ya que es un campo que en las últimas décadas ha sido visto desde una perspectiva académica, como lo son los distintos campos de economía, innovación y tecnología.

El estudio concluye que la innovación social puede ser nuevas “empresas sociales”, productos, nuevas leyes, servicios, reglamentaciones y prácticas sociales. Así mismo, una innovación social se puede considerar como tal cuando el valor creado se acumula a toda la sociedad, comunidad, y no solo para particulares. Por último, una esta debería mejorar la capacidad de respuesta de una sociedad, lo cual puede expresarse de distintas maneras como la participación ciudadana en procesos políticos amplios, hasta una mejor organización para la resolución de problemas.

Sepúlveda (2017), en su investigación titulada: *“Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso”*. Chile. Se tiene como objetivo principal evaluar si el gobierno electrónico local buscaba reducir las brechas digitales en la región metropolitana buscando una estimación de las variables que aumentan la probabilidad de uso de los ciudadanos de los servicios relacionados al gobierno. Por otro lado, el estudio buscó evaluar y validar el estado del gobierno electrónico en los distintos municipios de la región metropolitana utilizando diferentes métricas.

El estudio concluye que al implementar políticas públicas que asocian el uso de las tecnologías de la información con la educación, como por ejemplo sus programas “Me conecto aprendiendo”, “Yo elijo mi PC”, Programa “Enlaces”, “Me conecto para Aprender”; entre varios más. Otra conclusión es la adaptación del perfil generacional a las tecnologías, por ejemplo, mientras que los jóvenes ahorran costos monetarios y temporales por su fácil adaptación, los adultos siguen utilizando la atención presencial, perdiendo su tiempo incluso al ir a preguntar y hacer trámites.

Vega (2017), *“La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV”* Ecuador. Determino como objetivo principal ver la relación entre el servicio de atención del cliente y la satisfacción en el consumidor en el centro de transferencia

tecnológica para la investigación y capacitación en el control de emisiones de vehículos CCICEV.

Como conclusión el servicio y atención, tanto del centro como de cada técnico, es de calidad el cliente se siente satisfecho al haber cubierto su necesidad de servicio, pero pueden llegar a aparecer factores como: el tiempo que deben esperar además acoger fielmente las quejas y sugerencias de los clientes para mantener y si es posible elevar en un grado considerable la satisfacción del cliente a través de mejoras continuas en la gestión de calidad.

Vázquez (2017) en su investigación *“Gobierno electrónico municipal. Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales.”* Chile. Su objetivo es de verificar la brecha digital en el acceso de los servicios de municipalidades en la región metropolitana de Chile, encontrando variables que causan efectos en la aprobación de gobierno digital municipal. El estudio dio como conclusión la afirmación de mayoría de estudios a nivel nacional orientan la digitalización de servicios públicos, y no al estudio de los factores que podrían generar algún efecto en el uso de tales servicios.

López & Herrera (2016) en su estudio titulado *“La tecnología: una herramienta de apoyo para pymes y emprendedores desde el entorno universitario”* México. En su objetivo se analizan los distintos medios para impulsar las actuaciones innovadoras y aumentarle el valor a otras existentes y así promover una cultura tecnológica que apoye al emprendimiento, como a las empresas desde el entorno en la universidad. Se encuentran diferentes tecnologías como herramientas valiosas para pequeñas, medianas, microempresas y emprendedores. En sus conclusiones se analizaron y discutieron distintas posibilidades de participación entre la comunidad universitaria y el mundo empresarial y también se destacó la importancia de la existencia de una relación dinámica entre ellos además destaca la importancia y valor que tiene el mundo académico para sensibilizarse acerca de su responsabilidad para promover una cultura tecnológica que apoye a las empresas, al emprendimiento y al desarrollo regional .El emprendimiento como la tecnología tienen que ser métodos que acompañen e incentiven al estudiante durante toda su formación académica y no únicamente en algunos semestres.

Mejía & Marín (2016), en su estudio titulado *“Evaluación de la mezcla de*

mercadeo digital en las plataformas de venta virtual de autoservicios en Colombia” tuvo como objetivo es determinar y analizar los componentes de la mezcla de mercadeo digital en las cuales están el producto, precio, plaza, promoción y plataforma conocidas como las (5P), así como identificar, evaluar, clasificar y considerar la mezcla de plataformas de venta de forma virtual de los autoservicios en Colombia proponiendo un modelo que permita medir las categorías, subcategorías y variables de la mezcla del mercadeo digital que deben estar presentes en las plataformas de venta virtual. En sus conclusiones es observable que las problemáticas que presentan las distintas plataformas de venta virtual en sus inicios han sido superadas para poner a disposición del usuario una infraestructura técnica amigable, intuitiva y de fácil uso, aproximación muy cercana al producto tangible, diversidad en los métodos de contacto y pago y variedad en los canales marketing y de promoción.

Aymerich (2016) *“Gobierno lanza plataforma digital que concentra más de 15 trámites en un solo sitio”* Bolivia. Tiene como objetivo demostrar la importancia de lanzar una plataforma digital de servicios en el barrio Yungay, las empresas podrán realizar más de 15 trámites y servicios, en los que interactuarán doce servicios públicos además de Banco, Estado y la Municipalidad de Santiago. Podrán reducir los costos asociados a trámites y contribuir a una mejora en la productividad.

En sus conclusiones tenemos que hacia fines de año se habrán sumado otros nueve servicios y más de 40 municipalidades. La creación de la plataforma digital logrará reducir el tiempo y registro de permisos municipales y sanitarios, trámites de formalización, ahorro de costos en traslado, considerando que menos costos en los trámites genera un ahorro que se reinvierte en más productividad para las empresas facilitando la atención para el registro formal donde se crean más de 52 mil empresas en un día, este proyecto puede tener un impacto potencial considerable en la productividad del país.

Olaya & Valera (2011) en su estudio titulado *“Propuesta de una herramienta estratégica fundamentada en recursos tecnológicos, apoyo gubernamental y privado, para contribuir al mejoramiento de la gestión y competitividad de las Pymes del sector servicios del área metropolitana de Cali”* tuvo como objetivo proporcionar a las pequeñas, medianas y micro empresas del sector servicios de Santiago de

Cali, una herramienta que sirva como complemento a la gestión empresarial, es por ello que determinó y validó la importancia de tecnología como una mejora en la competitividad del gobierno y las empresas. En sus conclusiones a pesar de aprobar la necesidad de inversión de tecnología con el 80%, del cual sólo el 3% lo hace en tecnologías de información.

Escobal (2019), en su estudio titulado *“La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público”*. El objetivo planteado es determinar si aplicando la simplificación administrativa y del agotamiento de las vías administrativas y las remuneraciones laborales de los servidores públicos.

Florián (2018), en su investigación titulada *“Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir -2018”*. Presenta como objetivo determinar una relación significativa entre la gestión de procedimientos administrativos y la simplificación administrativa del plantel escogido para su muestra. Además, identificará el nivel de gestión y simplificación de los procesos administrativos, precisará su nivel y determinará la relación entre ellos.

En las conclusiones fueron validadas todas las relaciones de significancia y se realizaron recomendaciones para gestionar un nuevo TUPA con procedimientos simplificados, que determine deficiencias y permita tomar acciones correctivas. Priorizar la reducción de trámites y procesos innecesarios, estandarizar procesos y formatos.

Calagua (2018), en su investigación titulada *“La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”* Perú. La investigación presentó como objetivo general determinar y analizar el nivel de atenciones oportunas relacionadas con la gestión en los trámites. La subdirección de desarrollo urbano buscó determinar si los trámites de servicios que solicita la ciudadanía están debidamente sistematizados.

El estudio llegó a la conclusión que existe relación entre la simplificación de servicios administrativos con la calidad del servicio en la superintendencia de transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Chunga (2018), en su estudio titulado *“Los servicios públicos y la satisfacción*

de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay” Perú tuvo como objetivo demostrar la forma en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay determinando la manera en cómo la limpieza pública y la seguridad ciudadana influyen en la Satisfacción de los Usuarios.

En sus conclusiones tenemos que una vez determinados el tipo de servicio y atención que el Centro investigado presta a sus clientes, este servicio y atención sea de calidad. El cliente se siente satisfecho al haber cubierto su necesidad de servicio, pero pueden llegar a aparecer factores como: el tiempo que deben esperar para ser atendidos así como el precio del servicio e incluso la maquinaria utilizada, esto causará una disminución en su satisfacción en las respuestas de evaluación referente al tipo de atención y servicio que estos brindan, los resultados son diferentes en las escalas de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, pero estos resultados no son de relevancia como para cambiar el nivel de satisfacción que perciben los clientes en sí, de todo el Centro.

Cruz (2017), en su estudio denominado “*Creación de un laboratorio de medios en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*” Perú. Ha tenido como objetivo diagnosticar la existencia de un laboratorio de medios virtual, además el estudio buscó desarrollar de forma descriptiva la implementación de este laboratorio de forma exitosa en instituciones como el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT), el primer centro superior de estudios de occidente en instituir un laboratorio de medios y también el modelo del Internet Media Lab. de la Universidad Complutense de Madrid. Uno de los mayores laboratorios que existen en el mundo académico de habla hispana. La metodología del estudio fue de diseño no experimental de corte transversal aplicando la técnica de la encuesta. La herramienta fue el cuestionario virtual formulado por el backlinks, y google analytics.

Escalante (2017), en su investigación titulada: “*Problemática de la implementación del gobierno electrónico en la Municipalidad de Villa El Salvador - 2016*”. Perú. Presentó como objetivo explicar la problemática que impide la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Villa el Salvador. Por otro lado, el estudio evaluó que imposibilita la implementación del gobierno electrónico en cuanto a los recursos de la Municipalidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Hernández, M. (2012), citado por la Educación, E. D. C. (2019), señala que el tipo de investigación se puede definir teniendo los objetivos establecidos, y así determinar el modo de cómo el investigador comprobará los eventos que se establece, de acuerdo a los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos, a su vez, señala que según la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar existen varios tipos de investigación las cuales son, investigación exploratoria, descriptiva, correlacional, explicativa y aplicada. En esta investigación, el tipo es aplicada-correlacional, debido a que se darán propuestas de solución a un problema de servicios brindados en la actividad humana. Por otro lado, es aplicada porque con base a las teorías revisadas se formularán problemas o hipótesis que permitan resolver la vida productiva de la sociedad, además se define como correlacional cuando existe una relación entre dos o más variables a través de fenómenos sin pretender dar una explicación completa de causa y efecto (Rusu, 2008) referenciado por (Ferreira, 2018).

En nuestro estudio denominado la aplicación de la herramienta digital “Reclama virtual” se presentan factores de desarrollo que identificarán la simplificación de la gestión administrativa dada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en los periodos 2019 – 2020.

Diseño de investigación

Hernández, M. (2012), citado por la Educación, E. D. C. (2019), señala que el diseño de la investigación hace referencia al cómo o la razón de ser que se abordará en base al procedimiento, con el fin de tener un proceso de recolección de datos que permitirá al investigador lograr la validez interna de la investigación, es decir, generar grado de confianza en las conclusiones finales, en tal sentido, el diseño constituye el área, contexto entorno y dimensión espacio-tiempo que se convierte en fuente informativa para el investigador. En esta investigación el diseño es no experimental, pues tal

como lo señala Montano (2020) las variables estudiadas no se manipulan de forma deliberada, y la manera en la que se actúa es observar los fenómenos, reacciones y consecuencias para así analizar tal y como se presentan en su contexto natural, De esta manera, no habrá estímulos ni alteraciones para los sujetos que se están estudiando, ya que estos se encuentran en un entorno natural.

Enfoque de investigación

Ortega, A. O. (2018), afirma que para determinar el enfoque de investigación es necesario definir un método que permita orientar los procesos adecuados y de forma eficiente para lograr resultados permitiendo interpretar los fenómenos, así mismo el enfoque nos guía a lograr resultados, pues se requiere conocer, definir y analizar, creando un nuevo paradigma a raíz de considerar el conocimiento y aprendizaje como una creación compartida entre el sujeto investigador y el investigado, así mismo según la naturaleza de la información, los cuales están divididos en investigación cuantitativa, el cual es aquella utilizada para una predominantemente información de tipo cuantitativo directo y en donde se pueden encontrar los diseños experimentales, la encuestas sociales, así mismo es la investigación de mayor uso en el ámbito de ciencias sociales. Por otro lado, se encuentra la investigación cualitativa, en donde se describen los diversos sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa destinada a encontrar soluciones a problemas hacia una comunidad u organización. En esta investigación el enfoque del estudio es un enfoque cuantitativo el cual va a medir y ubicar un grupo de personas en una variable y describirla. Esta investigación utiliza los datos recolectados para validar la hipótesis, con base una medición de tipo numérico y de un análisis estadístico con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías. En el estudio se considerarán los resultados de la atención con la herramienta digital “Reclama Virtual” contabilizando a su vez el número de atenciones entre los periodos 2019 al 2020 (Sampieri, 2016).

Nivel de investigación

Según Hernández, M. (2012), citado por la Educación, E. D. C. (2019), se refiere al grado de profundidad con el cual se aborda un fenómeno o un evento de estudio, y se logra validar Según la relación que el investigador le da al objetivo general y específicos. En esta investigación el nivel de la investigación, se considera explicativa por hallar la razón o el motivo por el cual ocurren los hechos del fenómeno sobre el cual se estudió observando las causas y los efectos e identificando las circunstancias. Como características se utilizan fuentes imparciales, variadas complementadas con fuentes secundarias (Mejía, 2020). Se explicará como la aplicación de herramientas digitales ha mejorado la atención administrativa o simplificado el tiempo de atención a los usuarios, a su vez se comparará con fuentes primarias, en este caso la lista de atenciones realizadas con la nueva herramienta digital denominada “Reclama virtual”, entre los periodos 2019 al 2020.

Corte de la investigación

Este tipo de corte de investigación llamado transversal permite abarcar diversos grupos de individuos, objetos o fenómenos, y pueden ser tanto descriptivos, en donde se investiga aquellas incidencias y valores o causales, en donde se establecen las relaciones entre varias variables en un momento determinado, así mismo no se describen las variables una por una, sino que se intentan explicar cómo están relacionadas. El estudio denominado la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” evaluará el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, considerando de forma longitudinal los hechos ocurridos entre los años 2019 al 2020.

3.2. Variables y operacionalización

El presente trabajo de investigación permite considerar dos variables: la independiente y la dependiente.

3.2.1 Variables Dependiente: La simplificación administrativa del INDECOPI

Definición conceptual:

La simplificación administrativa es frecuentemente reconocida como

una fórmula útil que mejora procesos y reduce costos, el tiempo y los trámites lo que permite contribuir a la competitividad, a generar el empleo, a reducir la pobreza y la tan constante informalidad que tiene el país. No obstante, el objetivo más importante de la simplificación administrativa es conseguir que el estado en conjunto con la administración pública, se direccionen a cumplir su principal finalidad: servir a los ciudadanos y que estos se encuentren satisfechos con los servicios que reciben (SGP, 2021).

3.2.2 Definición operacional:

La simplificación administrativa, según Muñoz (2011), está conformada por razones y motivaciones enfocadas a suprimir muros que no son necesarios y no aportan a la sociedad, que pueden caer en actividades perjudiciales o cuestionables en la ejecución de labores públicas. Estando en relación con el desarrollo de los procesos administrativos y de los servicios provistos de manera exclusiva por organizaciones públicas (SGP, 2021).

Dimensiones:

- Sistema Amigable
- Fiabilidad o seguridad
- Tiempo de respuesta

Indicadores:

- ¿El sistema de atención Reclama Virtual de INDECOPI tiene un acceso amigable de acceso?
- ¿El programa Reclama Virtual de INDECOPI es seguro y fiable?
- ¿El tiempo de respuesta del programa Reclama Virtual de INDECOPI es rápido y ágil?

Variables Independiente: La herramienta digital denominada “Reclama Virtual”.

Definición conceptual:

Es considerado como un sistema interactivo que permite recibir información de reclamos virtuales e información de los clientes con el respaldo de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales utilizados estricta y únicamente para la atención de las reclamaciones el cual

incorpora a su vez sus datos personales en un banco de datos de titularidad del INDECOPI. El sistema es una evolución tecnológica que proyecta la transformación digital de la institución. (INDECOPI, 2020).

Definición operacional:

El sistema es sencillo intuitivo, para facilitar los trámites de los clientes, cuenta con información complementaria en el menú, tales como: Información clave sobre la gestión del reclamo, estado del reclamo, y sobre otras herramientas útiles como el 'Mapa de consumo', 'Mira a Quién le Compras' y otros mecanismos alternativos de solución de reclamos (INDECOPI, 2020).

Dimensiones:

- Importancia de la herramienta digital
- Satisfacción del cliente

Indicadores:

- ¿La herramienta Reclama Virtual Es una herramienta vital para las atenciones del INDECOPI?
- ¿Cómo se calificó el nivel de satisfacción al cerrar la atención por medio de la herramienta Reclama Virtual de INDECOPI?

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el conglomerado de elementos que contienen ciertas particularidades que se pretenden estudiar para validar el estudio, en esta investigación se considerarán relaciones que van de lo particular a lo general de carácter inductivo esperando que la muestra de expedientes revisados sea representativa de la realidad para que se garanticen las conclusiones extraídas del estudio (Ventura, 2017).

Considerando el diseño no experimental de la presente investigación, la población comprende 100 reclamos revisados en el sistema de atenciones "Reclama Virtual" entre los periodos 2019 al 2020.

Muestra

Para el presente estudio será no probabilística ya que la selección de los componentes no dependerá de la probabilidad, sino más bien de fuentes que tengan relación con las singularidades del estudio o en todo caso con los objetivos del autor. (Sampieri, 2016).

Muestreo

Metodología de muestreo

La metodología fue bajo la modalidad de selección aleatoria, se consideraron 100 expedientes al azar desarrollando la validación con una rúbrica de evaluación que consideraba factores relacionados a la atención de servicios bancarios y financieros, seguros, equipos de telecomunicaciones, transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros, electrodomésticos y servicio técnico, servicios educativos privados y artículos de educación, servicios turísticos y diversión y espectáculos.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

En el estudio se utilizará como técnica el análisis de documentos para recolectar la información, reconociendo la satisfacción del cliente en este caso que involucra los elementos positivos de la simplificación administrativa del INDECOPI entre los periodos 2019 al 2020.

Diseño de instrumentos

Se utilizará una rúbrica de evaluación de documentos con la técnica de análisis de documentos y contenido, aquí la selección de las muestras depende de ciertas características, criterios, consideradas por el investigador como elementos confiables no probabilísticos (Walpole & Myers, 1996; Ávila Baray; Arias-Gómez et al.) referenciado por (Otzen, T. & Manterola C, 2017). El investigador considerará un detalle de reclamos entre los meses de enero a marzo considerando unos 100 reclamos con la finalidad de hacer válidos y confiables las muestras que no se ajustan a un fundamento probabilístico.

Contrastación de hipótesis

La aplicación de la herramienta digital denominada "Reclama Virtual" influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

N°	Sede	Modalidad de atención	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Sep-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19	Total	%	
1	Sede central (a)	Llamadas telefónicas	12 475	10 542	12 380	11 232	12 539	12 606	11 457	11 032	9 757	9 389	6 830	5 664	125 903	23,44	
		Asesoría personal	6 907	5 942	6 755	5 996	6 033	5 034	5 284	5 222	5 474	6 380	5 380	4 929	69 336	12,91	
		Correo electrónico	3 278	2 611	3 012	2 815	2 780	2 502	2 629	2 601	2 136	4 209	1 883	1 652	32 108	5,98	
		Portal Web	2 933	2 256	2 463	2 690	3 045	2 744	2 707	2 688	2 393	2 006	-	-	25 925	4,83	
		Reclama virtual ^{1/}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 120	3 645	4 041	8 806	1,64
		Otros ^{2/}	103	74	110	66	57	56	118	105	99	113	61	39	1 001	0,19	
		Sub total	25 696	21 425	24 720	22 799	24 454	22 942	22 195	21 648	19 859	23 217	17 799	16 325	263 079	48,99	
2	Oficinas regionales (b)	Asesoría personal	15 821	14 310	14 490	14 913	16 390	15 454	16 492	14 838	17 186	17 667	15 771	13 925	187 257	34,87	
		Portal Web	936	865	906	784	1 145	1 019	779	779	905	1 177	-	-	9 295	1,73	
		Llamadas telefónicas	614	624	492	469	615	585	729	581	1 193	923	1 023	701	8 549	1,59	
		Reclama virtual ^{1/}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	324	1 478	1 348	3 150	0,59
		Correo electrónico	209	173	178	163	177	183	178	175	219	231	157	134	2 177	0,41	
		Otros ^{2/}	185	119	158	155	214	267	144	173	231	197	224	195	2 262	0,42	
		Sub total	17 765	16 091	16 224	16 484	18 541	17 508	18 322	16 546	19 734	20 519	18 653	16 303	212 690	39,61	
3	OLI Lima y Callao (c)	Asesoría personal	2349	1873	1881	1775	1784	1466	1518	1635	1756	1767	1620	1466	20 890	3,89	
		Portal Web	755	772	726	916	873	703	708	751	783	559	0	0	7 546	1,41	
		Llamadas telefónicas	383	267	438	190	176	121	225	136	119	133	224	137	2 549	0,47	
		Reclama virtual ^{1/}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	241	830	860	1 931	0,36	
		Correo electrónico	114	104	103	121	83	46	54	59	61	55	54	50	904	0,17	
		Otros ^{1/}	38	47	40	35	40	38	19	38	40	48	235	35	653	0,12	
		Sub total	3 639	3 063	3 188	3 037	2 956	2 374	2 524	2 619	2 759	2 803	2 963	2 548	34 473	6,42	
4	Sede Lima Norte (d)	Asesoría personal	1 727	1 204	1 368	1 455	1 834	1 620	1 736	1 645	1 765	1 811	1 673	1 641	19 479	3,63	
		Portal Web	180	286	438	636	739	610	689	612	647	528	-	-	5 365	1,00	
		Reclama virtual ^{1/}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	122	750	564	1 436	0,27	
		Correo electrónico	7	62	16	5	10	14	11	3	5	11	6	5	155	0,03	
		Llamadas telefónicas	-	9	10	6	50	17	9	15	7	5	4	1	133	0,02	
		Otros ^{2/}	10	12	9	22	15	18	16	21	22	37	11	12	205	0,04	
		Sub total	1 924	1 573	1 841	2 124	2 648	2 279	2 461	2 296	2 446	2 514	2 444	2 223	26 773	4,99	
Total nacional (a)+(b)+(c)+ (d)	Asesoría personal	26 804	23 329	24 494	24 139	26 041	23 574	25 030	23 340	26 181	27 625	24 444	21 961	296 962	55,30		
	Llamadas telefónicas	13 472	11 442	13 320	11 897	13 380	13 329	12 420	11 764	11 076	10 450	8 081	6 503	137 134	25,54		
	Portal Web	4 804	4 179	4 533	5 026	5 802	5 076	4 883	4 830	4 728	4 270	-	-	48 131	8,96		
	Correo electrónico	3 608	2 950	3 309	3 104	3 050	2 745	2 872	2 838	2 421	4 506	2 100	1 841	35 344	6,58		
	Reclama virtual ^{1/}	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 807	6 703	6 813	15 323	2,85		
	Otros ^{2/}	336	252	317	278	326	379	297	337	392	395	531	281	4 121	0,77		
	Total	49 024	42 152	45 973	44 444	48 599	45 103	45 502	43 109	44 798	49 053	41 859	37 399	537 015	100,00		

1/ Canal de atención que entró en vigencia el 21 de octubre de 2019.

2/ Incluye asesorías brindadas mediante Carta, App Reclamos, WhatsApp y Chat.

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Figura 1. Atenciones realizadas en el período 2019

Como se puede visualizar en la figura anterior, valida que a partir del periodo octubre 2019 con la activación de la herramienta reclama virtual se realiza un incremento de atenciones desde 1807 en el mes de octubre, 6703 en el mes de noviembre, demostrándose un crecimiento exponencial porcentual en su uso de octubre a noviembre con un aumento del 371% y de noviembre a diciembre con un crecimiento de 229% en atenciones. Por otro lado, a partir del mes de noviembre se logra validar una reducción de las atenciones asesoría personal, llamadas

telefónicas, Portal Web, Correo electrónico demostrando como la atención Reclama virtual simplifica las atenciones administrativas a un servicio de atención digital virtual.

Para validar de forma estadística como influye Reclama virtual en el proceso de simplificación administrativa, se han considerado los resultados de los servicios de atención y los reclamos concluidos en los periodos 2019 y 2020. Estos resultados permitieron comparar las variables planteadas mediante los indicadores del porcentaje de los servicios de atención y reclamos concluidos con la Prueba de Correlación de Pearson cargada en el programa SPSS Statistics.

Para poder hallar la correlación se compararon los resultados de reclamos atendidos en los periodos 2019 y 2020. Es importante reconocer que la información de los reclamos cerrados es un referente privado de la empresa, con la finalidad de respetar las políticas institucionales de la empresa en evaluación se consideraron de forma porcentual los progresos entre los reclamos cerrados de los periodos 2019 y 2020. Se aplicó la herramienta estadística correlación de Pearson entre los resultados de atenciones cerradas cerradas del periodo 2019 y 2020 con la implementación de la herramienta reclama virtual.

Tabla 1. Relación de reclamos atendidos y crecimiento de reclamos cerrados

RECLAMOS ATENDIDOS Y CERRADOS								
2019	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	
Reclamos atendidos	6,014	5,531	5,675	5,614	5,855	5,252	5,609	
2020	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	
Reclamos atendidos	4,157	3,873	2,063	976	2,442	6,652	13,415	
% DE MEJORA EN RECLAMOS CONCLUIDOS	75%	59%	84%	74%	78%	60%	66%	
2019	Ago-19	Set-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19			
Reclamos atendidos	5,534	5,521	5,175	3,489	2,947			
2020	Ago-20	Set-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20			
Reclamos atendidos	9,237	10,433	9,840	8,653	8,629			
% DE MEJORA EN RECLAMOS CONCLUIDOS	61%	70%	62%	56%	41%			

Como se observa en la tabla 1, se pudo validar que existe un incremento de solicitudes atendidas y un mejoramiento proporcional de reclamos concluidos entre los periodos 2019 al 2020. Con la finalidad de validar la correlación entre los resultados de los reclamos concluidos entre el periodo 2019 y 2020. Cumpliendo

con el objetivo general del estudio encargado de validar cuales son las incidencias que ha tenido la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como simplificación administrativa del INDECOPI desarrollada entre los periodos 2019 al 2020.

Con la aplicación de la herramienta Spss Statistics, se ha podido realizar la correlación de Pearson de los resultados expedientes atendidos y cerrados como se muestra en la figura 2, confirmando una ponderación moderada con el valor superior a 0. En este caso el resultado del coeficiente de correlación de Pearson:

```

CORRELATIONS
  /VARIABLES=v1 v2
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlaciones

[Conjunto_de_datos0]

		v1	v2
v1	Correlación de Pearson	1	,513
	Sig. (bilateral)		,088
	N	12	12
v2	Correlación de Pearson	,513	1
	Sig. (bilateral)	,088	
	N	12	12

Figura 2. Resultado de Correlación de Pearson entre variables.

En la figura 2, se muestra el resultado de la correlación de Pearson que valida que existe una relación significativa entre la primera variable, herramienta digital denominada “Reclama Virtual” y la segunda la simplificación administrativa.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Figura 3. Test de correlación de Pearson.

Como se muestra en la figura 3, según el test de correlación de Pearson, la correlación entre las variables se encuentra dentro de lo que se denomina una correlación moderada, con lo que queda aceptada la hipótesis general.

Validación de instrumentos

Con la finalidad de poder validar la fiabilidad de las respuestas formuladas en la encuesta, se determinó la confiabilidad mediante el uso del método de consistencia interna denominado coeficiente Alpha de Cronbach. La herramienta presentada permitió medir la precisión con la que los ítems de la escala evaluarán 100 expedientes considerando la aplicación de la herramienta digital denominada “RECLAMA VIRTUAL” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020 utilizando como herramienta una rúbrica de evaluación formulada en un cuestionario seleccionando de manera muestral los expedientes.

Para asegurar la fiabilidad de los datos obtenidos se aplicó el coeficiente Alfa que según Quero (2010) citado por Hernández (2015) señala que la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida, pues estas ayudan a resolver tanto problemas teóricos como prácticos considerándose una varianza sistemática como el azar, además

depende el grado de los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable, en esta investigación se utiliza una herramienta como encuesta o cuestionario que permita atribuir un número del 1 al 5 a cada respuesta y así evaluar sus opiniones. Para lograr la validación del instrumento de medición y lograr a un buen referente de confiabilidad, se utilizó el método llamado Alpha de Cronbach que es el encargado de medir la precisión con la que los ítems considerando una muestra de 100 reclamos revisados de los cuales se tomaron como muestra a 100 expedientes y así aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach en el que se distribuyeron los resultados menores a 0.53 valorado con una confiabilidad nula, desde 0.55 a 0.59 valorado con una confiabilidad baja, desde 0.60 a 0.65 valorado como confiable, desde 0.66 hasta de 0.71 valorado como muy confiable, desde 0.8 a 0.9 será valorado con una Excelente confiabilidad y por encima de 0.9 será valorado con una confiabilidad perfecta como se puede apreciar en la tabla.

Tabla 2. *Rango y Confiabilidad de las encuestas*

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a Menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

3.5. Procedimientos

- Se procederá con la ubicación a través del sistema de los reclamos más comunes en la categoría:
 - a) Atención de servicios bancarios y financieros,
 - b) Seguros,
 - c) Equipos de telecomunicaciones,
 - d) Transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros,
 - e) Electrodomésticos y servicio técnico,
 - f) Servicios educativos privados y artículos de educación,
 - g) Servicios turísticos,
 - h) Servicios de diversión y espectáculos.
 - Se clasificó los expedientes comprendidos desde el periodo 2019 al 2020 separando 100 de los referenciados en las categorías a, b, c, d.
 - Se utilizó una “Rúbrica de evaluación de documentos” formulada donde se utilizará la técnica de análisis de documentos y contenido reconociendo las características de la solicitud y midiendo el grado de satisfacción del cliente en este caso que involucra los elementos positivos de la simplificación administrativa del INDECOPI entre los periodos 2019 al 2020.
 - Basado en las respuestas de las encuestas, se utilizó el Alpha de Cronbach para validar el instrumento.
- Coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación

[en el Anexo adjunta la Constancia de aplicación correspondiente]

- Se realizaron las coordinaciones con el área directiva de la institución para poder procesar la información salvaguardando la identificación de los participantes y los pormenores de su caso.

3.6. Método de análisis de datos

Encuesta

Para este estudio se elaborará un agregado de preguntas previamente diseñadas para recolectar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación. Las preguntas se establecerán por cada expediente revisado para marcar una escala de Likert considerando promedios acumulados.

Análisis documental

Considerando el diseño no experimental de la presente investigación, la población comprende 100 reclamos revisados en el sistema de atenciones “Reclama Virtual” entre los periodos 2019 al 2020, aquí se aplicará un análisis documental a una muestra de 100 expedientes escogidos de forma aleatoria. Esta técnica se basa en recopilar información de las fuentes proporcionadas al investigador, para el presente estudio estas se representan por la información brindada por la empresa en estudio, siendo bibliografía especializada útil para la presente investigación.

▪ Método de procesamiento de datos

- Se establecerá un análisis de acuerdo al indicador escala de Likert sobre los 100 expedientes evaluados, empleando una ficha de validación de instrumentos de investigación que será validada por expertos para reconocer el grado de confiabilidad.

▪ Análisis descriptivo

- Con relación a la variable Simplificación administrativa del INDECOPI la dimensión a considerar de manera descriptiva es la “Calidad del servicio”.

- En relación a la variable herramienta digital denominada “Reclama Virtual” del INDECOPI la Calidad del servicio, la accesibilidad, y el impacto de la herramienta digita.

- **Análisis inferencial (si corresponde)**

- En el estudio se tratará de identificar y se crearon hipótesis relacionadas a la importancia de implementar La aplicación de la herramienta digital denominada “reclama virtual” como simplificación administrativa para interpretar porque se utilizaron las dimensiones llegaron a interpretaciones promedio de los resultados que representen en un conjunto la relación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Entre las consideraciones éticas tomadas en cuenta para la investigación, se consideraron los siguientes:

- **Veracidad:** Debido al uso de información real de la empresa, por lo que se realizó un análisis documental. Así mismo se abordó una investigación con un problema real y latente.
- **Neutralidad:** Debido a la no intervención en el empleo de los instrumentos, se evitan sesgos en las respuestas dadas, de parte de las personas que han participado en la muestra de estudio.
- **Respeto a la propiedad intelectual:** Debido a que en todo momento se hizo uso de referencias bibliográficas mediante el APA, evitando así cualquier problema, de plagio o apropiación de información que no le pertenece al investigador.

IV. RESULTADOS

Resultados tabulados

A continuación, se consideran los resultados obtenidos después de tabular los resultados de los cuestionarios.

El estudio consideró una escala de evaluación Likert presentada de acuerdo al detalle de la tabla 1:

Tabla 3. *Escala de calificación adaptada a la rúbrica de evaluación*

Calificación	Referencias de calificación
(1)	Totalmente en desacuerdo,
(2)	En desacuerdo,
(3)	Medianamente de acuerdo,
(4)	De acuerdo,
(5)	Totalmente de acuerdo.

De acuerdo al detalle presentado en la tabla 1, se considerará una validación escalonada con un nivel de desacuerdo total en la parte inicial, y con el extremo totalmente de acuerdo en la escala 5.

Tabla 4. *Categoría de reclamo*

Categoría de Reclamo

Atención de servicios bancarios y financieros.	19	19%
Seguros.	0	0%
Equipos de telecomunicaciones.	2	2%
Transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros.	37	37%
Electrodomésticos y servicio técnico.	8	8%
Servicios educativos privados y artículos de educación.	32	32%
Servicios turísticos.	2	2%
TOTALES	100	100%

De acuerdo a la tabla 2 denominada "Categoría de reclamo", podemos validar que el mayor porcentaje reconocido de los 100 expedientes evaluados es el

servicio de transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros de los periodos 2019 al 2020. En relación a los resultados el segundo porcentaje más representativo es el que enfoca la categoría “Servicios educativos privados y artículos de educación”, el cual dio como resultado una representación del 32% del total de 100 expedientes evaluados sobre los reclamos en el servicio de transporte aéreo, terrestre y fluvial de pasajeros de los periodos 2019 al 2020.

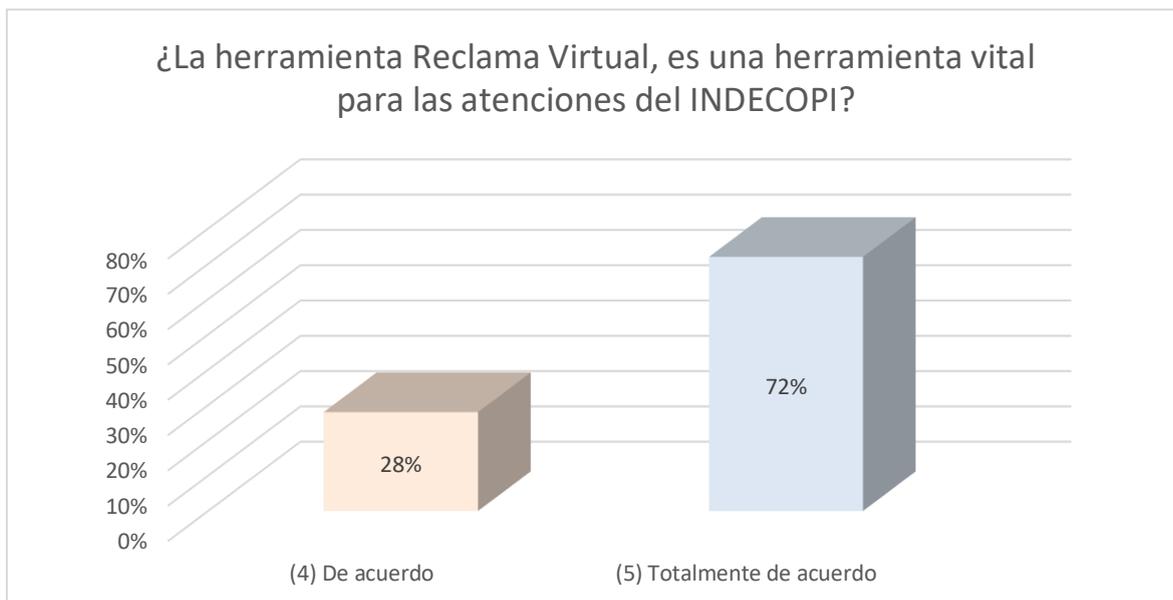


Figura 4. *Detalle de la dimensión accesibilidad relacionada con el indicador Importancia de la herramienta digital*

En la figura se puede apreciar la validación de la variable independiente: La herramienta digital denominada “Reclama Virtual”, con la primera dimensión: “Importancia de la herramienta digital” la cual se mide con la pregunta: ¿La herramienta Reclama Virtual es una herramienta vital para las atenciones de INDECOPI? Que da como resultado que el 72% de los encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que 28% está de acuerdo. Esta interrogante refiere que todos los encuestados sienten que la herramienta les provee una atención positiva.

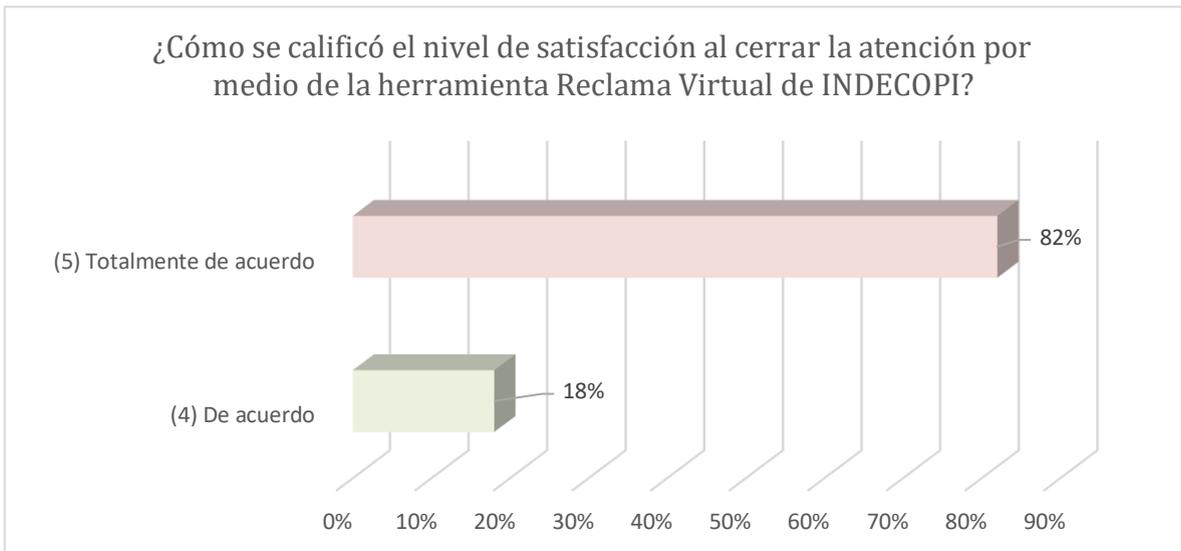


Figura 5. Dimensión impacto de la herramienta digital relacionada con el indicador satisfacción del cliente

En la figura se puede apreciar la validación de la variable independiente con la segunda dimensión: “Satisfacción del cliente” que se mide con la pregunta: ¿Cómo se calificó el nivel de satisfacción al cerrar la atención por medio de la herramienta Reclama Virtual de INDECOPI? La cual da como resultado que el 82% de los encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que 18% está de acuerdo. Esta interrogante refiere que todos los encuestados se sienten satisfechos con la herramienta.

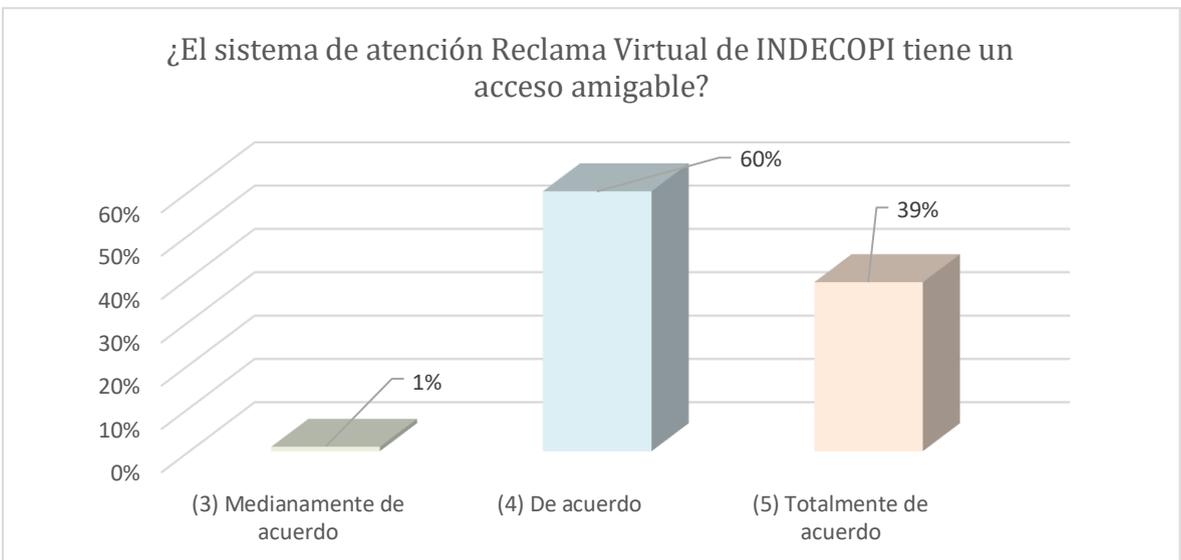


Figura 6. Dimensión calidad de servicio relacionado con un sistema amigable

En la figura se puede apreciar la validación de la variable dependiente: La simplificación administrativa del INDECOPI, justificada con la tercera dimensión: “Sistema Amigable” que se mide con la pregunta: ¿El sistema de atención Reclama Virtual de INDECOPI tiene un acceso amigable? La cual da como resultado que el 60% de los encuestados están de acuerdo, el 39% está totalmente de acuerdo, mientras que el 1% está medianamente de acuerdo. Esta interrogante refiere que todos los encuestados sienten amigable el acceso a la herramienta.

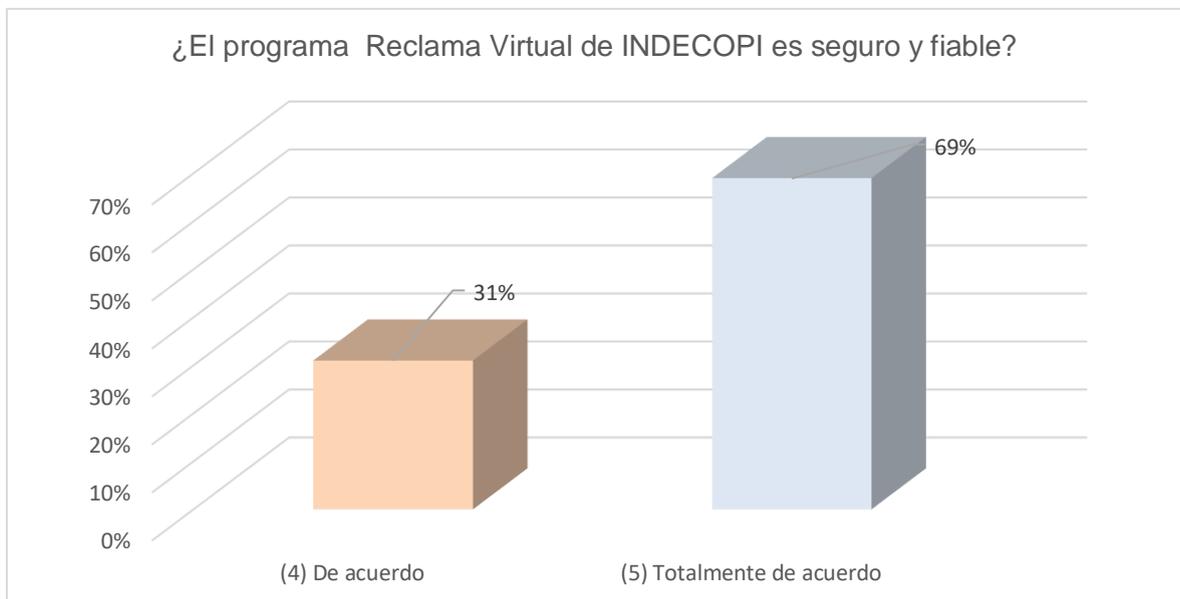


Figura 7. Dimensión calidad de servicio relacionado con Fiabilidad o seguridad

En la figura se puede apreciar la validación de la variable dependiente con la cuarta dimensión: “Fiabilidad o Seguridad” que se mide con la pregunta: ¿El programa Reclama Virtual de INDECOPI es seguro y fiable? La cual da como resultado que el 69% de los encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 31% está de acuerdo. Esta interrogante refiere que todos los encuestados sienten efectivamente el programa es seguro y fiable.

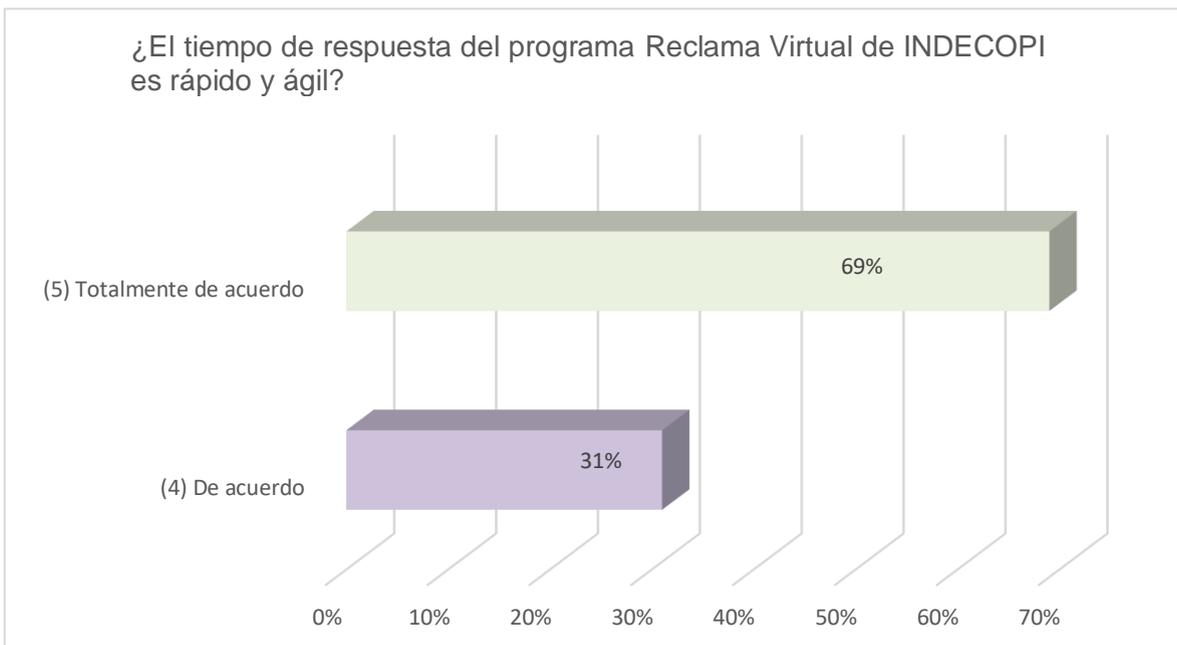


Figura 8. Dimensión calidad de servicio relacionado con tiempo de respuesta

En la figura se puede apreciar la validación de la variable dependiente con la quinta dimensión: “Tiempo de respuesta” que se mide con la pregunta: ¿El tiempo de respuesta del programa Reclama Virtual de INDECOPI es rápido y ágil? La cual da como resultado que el 69% de los encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 31% está de acuerdo. Esta interrogante refiere que todos los encuestados sienten rapidez y agilidad en el tiempo de respuesta.

De acuerdo al estudio se pudo reconocer en las siguientes 3 tablas, la formulación de la varianza calculada por cada pregunta a los encuestados obteniéndose una estimación aproximada de los valores marcados para validar la coincidencia de valores exactos. En la tabla Excel presentada se calcula con la fórmula = VARP seleccionando las respuestas brindadas por cada personal de ventas respecto a cada pregunta.

Tabla 5. Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach de acuerdo a las respuestas del cuestionario formulado en el estudio para validar la aplicación de la herramienta digital denominada “RECLAMA VIRTUAL” como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020

La aplicación de la herramienta digital denominada "RECLAMA VIRTUAL" como simplificación administrativa del INDECOPÍ – 2019 - 2020	¿Cómo se calificó el nivel de satisfacción al cerrar la atención por medio de la herramienta Reclama Virtual de INDECOPÍ?	¿El sistema de atención Reclama Virtual de INDECOPÍ tiene un acceso amigable?	¿El programa Reclama Virtual de INDECOPÍ es seguro y fiable?	¿El tiempo de respuesta del programa Reclama Virtual de INDECOPÍ es rápido y ágil?	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS
CUESTIONARIO N° 1	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 2	4	5	4	4	17
CUESTIONARIO N° 3	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 4	5	5	4	5	19
CUESTIONARIO N° 5	4	5	4	4	17
CUESTIONARIO N° 6	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 7	4	5	4	4	17
CUESTIONARIO N° 8	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 9	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 10	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 11	5	3	5	4	17
CUESTIONARIO N° 12	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 13	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 14	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 15	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 16	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 17	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 18	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 19	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 20	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 21	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 22	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 23	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 24	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 25	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 26	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 27	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 28	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 29	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 30	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 31	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 32	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 33	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 34	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 35	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 36	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 37	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 38	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 39	4	5	4	4	17
CUESTIONARIO N° 40	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 41	5	5	4	5	19
CUESTIONARIO N° 42	4	5	4	4	17
CUESTIONARIO N° 43	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 44	4	5	4	4	17
CUESTIONARIO N° 45	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 46	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 47	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 48	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 49	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 50	5	4	5	5	19

La aplicación de la herramienta digital denominada "RECLAMA VIRTUAL" como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020	¿Cómo se calificó el nivel de satisfacción al cerrar la atención por medio de la herramienta Reclama Virtual de INDECOPI?	¿El sistema de atención Reclama Virtual de INDECOPI tiene un acceso amigable?	¿El programa Reclama Virtual de INDECOPI es seguro y fiable?	¿El tiempo de respuesta del programa Reclama Virtual de INDECOPI es rápido y ágil?	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS
CUESTIONARIO N° 51	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 52	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 53	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 54	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 55	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 56	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 57	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 58	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 59	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 60	4	4	5	5	18
CUESTIONARIO N° 61	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 62	4	5	5	5	19
CUESTIONARIO N° 63	4	4	5	5	18
CUESTIONARIO N° 64	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 65	4	5	5	5	19
CUESTIONARIO N° 66	4	5	5	5	19
CUESTIONARIO N° 67	4	5	5	5	19
CUESTIONARIO N° 68	4	4	5	5	18
CUESTIONARIO N° 69	4	4	5	5	18
CUESTIONARIO N° 70	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 71	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 72	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 73	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 74	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 75	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 76	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 77	4	4	4	4	16
CUESTIONARIO N° 78	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 79	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 80	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 81	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 82	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 83	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 84	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 85	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 86	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 87	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 88	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 89	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 90	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 91	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 92	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 93	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 94	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 95	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 96	5	4	5	5	19
CUESTIONARIO N° 97	5	4	4	4	17
CUESTIONARIO N° 98	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 99	5	5	5	5	20
CUESTIONARIO N° 100	4	4	4	4	16
VARIANZA		0.24054784	0.200617284	0.194251543	1849

Para el cálculo de la herramienta Alpha de Cronbach se consideró la siguiente fórmula:

$$a = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Para poder calcular la fórmula se consideró de acuerdo a la tabla 6, validar la sumatoria de las varianzas y la varianza de la suma de los ítems marcados. Con estos resultados se podrán reemplazar los elementos que conforman la fórmula para el cálculo del Alpha de Cronbach.

Tabla 6. Referencia cálculo de varianzas acumuladas y sumatoria de ítems

La aplicación de la herramienta digital denominada "RECLAMA VIRTUAL" como simplificación administrativa del INDECOPÍ – 2019 - 2020	¿Cómo se calificó el nivel de satisfacción al cerrar la atención por medio de la herramienta Reclama Virtual de INDECOPÍ?	¿El sistema de atención Reclama Virtual de INDECOPÍ tiene un acceso amigable?	¿El programa Reclama Virtual de INDECOPÍ es seguro y fiable?	¿El tiempo de respuesta del programa Reclama Virtual de INDECOPÍ es rápido y ágil?	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS
VARIANZA		0.24054784	0.200617284	0.194251543	1849
Sumatoria de varianzas	0.635416667				
Varianza de la suma de los ítems	1.866834699				

En resumen, para el cálculo del coeficiente de confiabilidad se cargaron los resultados de acuerdo a los indicadores de la fórmula Alpha de Cronbach presentada en la siguiente:

Tabla 7. Aplicación de fórmula Alpha de Cronbach

Valores de la ecuación	Descripción	Resultados
a	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.676119575
K	Número de ítems del instrumento	41
$\sum S_i^2$	Sumatoria de la varianza de los ítems	0.635416667
S_t^2	Varianza total del instrumento	1.866834699

Los valores que comienzan desde 0.8 a 0.9 será valorado con una Excelente confiabilidad, y por encima de 0.9 será valorado con una confiabilidad perfecta.

Para la investigación, se usó un Alpha Cronbach de 0.7 el cual es considerado “Muy confiable” y se puede aceptar que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor al que están asociadas. Como se demostró las repuestas de la encuesta formulada presentó un nivel de confiabilidad aceptable.

V. DISCUSIÓN

Merlo (2020), en su artículo *“Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información”* realiza una recopilación descriptiva de las referencias digitales utilizados en las diferentes plataformas. Como resultado remarca la necesidad de que los servicios sean básicamente de carácter informativo, atención al usuario, que se realicen totalmente online para beneficio del cliente y para medición interna de la empresa. Siendo sus características principales basadas en el tipo de servicio prestado y en el tipo de tecnología que se cuenta la que puede darse en tiempo real, a través de chats, mediante correo electrónico, formularios, mensajes instantáneos, entre otros. La implementación de estos servicios es cada vez más frecuente y casi obligatoria ya que estos servicios son prestados en línea. A más implementación de servicios más es el alcance que se puede obtener a través de una plataforma digital, para ello se debe tener claro la delimitación de las referencias digitales. Comparando este artículo con la presente investigación, podemos referenciar que se cuenta con las delimitaciones claras para proponer mejoras en la herramienta digital acordes a los objetivos que justamente generen una respuesta positiva medible de parte de los usuarios.

Calagua (2018), en su investigación *“La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017”* Perú. Donde se realiza un análisis descriptivo de las variables para luego probar las hipótesis planteadas. Dando como resultado la existencia de una correlación alta en relación a las variables de estudio, siendo su coeficiente de correlación 0,725. Pudiendo validar también el nivel de significancia en relación al análisis de correlación entre la primera variable Simplificación Administrativa y la segunda variable Calidad de Servicio la que tiene un resultado

de 0,000, y que al ser el $p < 0,05$ representada como altamente significativa. El estudio concluye validando la relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017. Realizando una comparativa del estudio con la presente investigación, podemos decir que al tener un rango de confiabilidad superior a 0.6 según el Alpha de Cronbach tenemos como resultado algo viable para sustentar nuestra hipótesis.

Cruz (2017), en su estudio denominado “*Creación de un laboratorio de medios en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*” Perú. Realiza un análisis de investigación aplicada de corte transversal, donde con un cuestionario virtual formulado por el backlinks, y google analytics, busca información y las aplica dentro de estrategias digitales para ser difundido como avance de búsqueda científica. Como resultado se remarca que para el Perú en relación a tecnologías digitales se registran un gran incremento en investigación científica, lo que se puede confirmar con los quince millones de clientes de línea móvil, lo que consolida el laboratorio de medios Media LAB UNMSM, a su vez se describieron las prestaciones respecto a comunicación e información digital en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas y la realización de análisis métricos y analíticos relacionados a la producción científica de la UNMSM. Comparando este artículo con la presente investigación, podemos decir que la herramienta denominada “Reclama Virtual” va a incrementarse de usuarios ya que el mercado de medios digitales viene creciendo considerablemente.

VI. CONCLUSIONES

- Se llegó a la conclusión que existe relación entre la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” como un proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 – 2020, pues gracias a ella se tiene una recopilación de todos los reclamos en tiempo real.
- Los resultados de los expedientes atendidos y cerrados demostraron que la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.
- Se validó que la interfaz de la herramienta digital reduce el tiempo de respuesta y facilita la gestión oportuna de sus solicitudes mejorando el grado de satisfacción del cliente por el servicio brindado demostrándose que influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 – 2020.
- El estudio concluye que la herramienta digital “Reclama Virtual” mejora tanto la relación con los clientes, así como también la respuesta de las dudas y gracias a ello incrementa el alcance de los servicios de información hacia los usuarios reconociendo que el tiempo que tardan los responsables del servicio de atención al ciudadano para tramitar y resolver el reclamo desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.
- La cantidad de reclamos desde la aplicación de la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” lograron cerrarse en mayor proporción considerando la reducción de tiempos operativos y tramites de atención presencial logrando demostrar que influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa del INDECOPI, 2019 - 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda plantear más herramientas de simplificación digital y seguimiento de reclamos en diversas instituciones públicas con la finalidad de mejorar la calidad del servicio virtual reconociendo la oportunidad en los servicios de atención brindados.
- Se recomienda hacerle seguimiento mensual a la solución del reclamo hecho por el usuario en la herramienta digital denominada “Reclama Virtual” verificando que exista una comunicación efectiva en la resolución del problema.
- Se recomienda la implementación de un diseño más enfocado en la experiencia visual del usuario dentro de la plataforma digital “Reclama Virtual” para optimizar aún más su tiempo de interacción.
- Se recomienda implementar estrategias y capacitaciones trimestrales sobre comunicación efectiva y atención al cliente para lograr que todo el personal encargado de responder los reclamos en la herramienta digital “Reclama Virtual” esté debidamente capacitado.
- Se recomienda implementar una validación de satisfacción al usuario en la herramienta digital “Reclama Virtual” cada que se registre un reclamo y de la misma manera al recibir una solución.