



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de reclamos y satisfacción de los administrados de la
Municipalidad Provincial del Santa, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Paredes Nureña, Jesmith Anaís (ORCID: 0000-0001-6102-053X)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos Shanti y Emmita, que me acompañaron en los mejores momentos de mi infancia, cuyo amor llevo grabado en mi ser, mis bellos ángeles que desde el cielo me cuidan y guardan.

Jesmith Anaís

Agradecimiento

Al creador de todo lo existente, por él existo, por él vivo y por él sigo.

A mi adorada madre, a mi insuperable padre y a mi hermosa familia, que están en el momento exacto y jamás sueltan mi mano.

A mi persona especial, que me motivó, ayudó y estuvo ahí dándome ánimos para seguir.

A mi ELANDE, por la amistad, el compañerismo y compromiso de estar juntas, empujar el carro y encender la luz hasta el final.

A mi querido y estimado asesor Rober Iturria Huamán por sus enseñanzas, paciencia, pero sobre todo, por su comprensión e invaluable apoyo para continuar y culminar esta investigación.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Gestión de reclamos y satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021	25
Tabla 2. Relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021	26
Tabla 3. Nivel de la gestión de reclamos en la MPS, en el año 2021	27
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la gestión de reclamos en la MPS, en el año 2021	28
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021	29
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021	30
Tabla 7. Gestión de reclamos y elementos tangibles en la MPS, en el año 2021	31
Tabla 8. Relación entre gestión de reclamos y elementos tangibles en la MPS, en el año 2021	32
Tabla 9. Gestión de reclamos y capacidad de respuesta en la MPS, en el año 2021	33
Tabla 10. Relación entre gestión de reclamos y capacidad de respuesta en la MPS, en el año 2021	34
Tabla 11. Gestión de reclamos y fiabilidad en la MPS, en el año 2021	35
Tabla 12. Relación entre gestión de reclamos y fiabilidad en la MPS, en el año 2021	36
Tabla 13. Gestión de reclamos y empatía en la MPS, en el año 2021	37

Tabla 14.	Relación entre gestión de reclamos y empatía en la MPS, en el año 2021	38
Tabla 15.	Gestión de reclamos y seguridad en la MPS, en el año 2021	39
Tabla 16.	Relación entre gestión de reclamos y seguridad en la MPS, en el año 2021	40

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, con el propósito de determinar la relación entre gestión de reclamos y satisfacción de los administrados. Se desarrolló una investigación cuantitativa de carácter descriptivo, con un diseño de estudio no experimental, transversal y correlacional; con una población censal conformada por 58 personas que presentaron reclamos a la municipalidad en el año 2021. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta para aplicar los cuestionarios: “Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos” y “Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados” los que fueron validados a juicio de expertos y alcanzaron una confiabilidad muy alta y alta, respectivamente en la prueba estadística de Alpha de Cronbach. Del análisis estadístico correlacional de los datos obtenidos, aplicando la prueba de Rho de Spearman ($r=0,835$; $p=0,000$), se obtuvo que los datos mostraron una correlación directa alta y estadísticamente significativa entre las variables de estudio, de tal manera se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la municipalidad investigada, lo que significa que a mayor o mejor gestión de reclamos, mayor o mejor será la satisfacción de los administrados.

Palabras clave: Gestión de reclamos, satisfacción del usuario, calidad de servicio.

Abstract

The present study was developed in the Provincial Municipality of Santa, in the year 2021, in purpose to determine the relationship between complaint management and satisfaction of those administered. A descriptive quantitative research was developed, with a non-experimental, cross-sectional and correlational study design; with a census population made up of 58 people who submitted complaints to the municipality in 2021. For data collection, the survey technique was used to apply the questionnaires: "Multidimensional Evaluation of complaint Management" and "Multidimensional Evaluation of Satisfaction of the Administered" which were validated in the judgment of experts and reached a very high and high reliability, respectively, in the Cronbach's Alpha statistical test. From the correlational statistical analysis of the data obtained, applying the Spearman Rho test ($r = 0.835$; $p = 0.000$), it was obtained that the data showed a high and statistically significant direct correlation between the study variables, in such a way it was concluded that there is a significant relationship between complaint management and the satisfaction of those administered in the municipality under investigation, which means that the more or better the management of complaint, the greater or better the satisfaction of those administered.

Keywords: Complaint management, user satisfaction, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En las diferentes investigaciones realizadas acerca de la efectividad de la gestión de las organizaciones se reporta la problemática del cliente insatisfecho, del cliente o usuario que se queja o reclama por la prestación de un servicio recibido que no cumple con sus expectativas y no resuelve sus necesidades o demandas de diferente índole. De esta manera ante un reclamo no atendido, el usuario insatisfecho comunicará y difundirá a varias personas su insatisfacción, aproximadamente de unas 11 a 13 personas; mientras que un usuario que es atendido de forma rápida y efectiva en relación con el reclamo que ha realizado solo lo contará a tres personas. Estos datos han revelado la necesidad de la atención de los reclamos de los usuarios para la generación de valor y logro de la satisfacción como un aspecto fundamental en el enfoque de orientación y atención al cliente tanto en las empresas privadas como en las entidades del sector público (Izquierdo, 2021; Ruiz, 2020).

Estos datos revelan en el panorama internacional la desconfianza social respecto a la efectividad de la administración pública desde la percepción ciudadana, llegando a reportarse en diversos países niveles superiores al 60% en cuanto a la insatisfacción ciudadana respecto a la efectividad y calidad de la gestión gubernamental teniendo como causales los mecanismos burocráticos, los sistemas de gestión tradicionales y las crisis políticas de los gobiernos (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos [OECD], 2020). Del mismo modo, se reportan problemas de insatisfacción por reclamos no atendidos en la gestión gubernamental en América Latina que reflejan una baja calidad y problemas vinculados a una deficiente gestión pública (Muñoz, 2020; Cruz & Galán, 2019).

En América Latina, los niveles de desconfianza se caracterizan, desde la percepción ciudadana, como una gestión pública de los gobiernos centrales y descentralizados identificados por sistemas burocratizantes donde la administración es muy lenta, los reclamos no son atendidos oportunamente, la atención no toma en cuenta las necesidades y demandas de la población, la corrupción en los diferentes niveles administrativos y el derroche o despilfarro de los recursos públicos y financieros, así como la baja calidad de servicio de los funcionarios públicos (Zela, 2020).

En Colombia se ha implementado un sistema virtual de atención de quejas y reclamos en la administración pública municipal, registrándose en el primer semestre del año 2021 la cantidad de 17,993 reclamos o quejas, de las cuales, por medio físico se recibieron el 52,26% y el 47,74% fue recibido mediante la página web, mostrándose avances en la gestión de reclamos en estas municipalidades, aunque gran parte de la población perciba que sus reclamos no son atendidos de forma oportuna y efectiva (Alcaldía de Caldas, 2021).

En el Perú existe aún valoración negativa respecto a los reclamos en las entidades públicas, especialmente en las municipalidades, pues son percibidos por los servidores públicos y funcionarios como amenazas al desarrollo de las actividades de gestión municipal, en lugar de ser considerados como oportunidades para la implementación de mejoras que permitan optimizar los servicios ofrecidos por los diferentes órganos de gobierno y de apoyo a la gestión municipal (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2021).

En este contexto es necesario analizar que, una efectiva y eficiente gestión de reclamos en los gobiernos municipales en el Perú representa uno de los aspectos principales para modernizar y transformar la gestión pública pues favorece a la identificación de las deficiencias en el servicio, la implementación de herramientas y acciones administrativas orientadas a la mejora permanente de estas entidades públicas cuyo fin es la generación de la satisfacción ciudadana (PCM, 2021).

La realidad local también evidencia un panorama similar en relación con la gestión de reclamos a nivel de la gestión municipal referente a aspectos relacionados principalmente con seguridad ciudadana, limpieza pública, deficiencia de los servicios de salud y ejecución de obras públicas, siendo mayor los casos de reclamos e insatisfacción ciudadana los relacionados con la seguridad ciudadana y en el contexto de la pandemia a causa del Covid-19, los relacionados con la salud. Al respecto, Radio Santo Domingo, el 7 de octubre de 2020 informó a la población que, según datos de la Defensoría del Pueblo, los gobiernos locales y el sector salud concentraron el 46% de quejas atendidas en el año 2020, quejas que al no ser atendidas ni gestionadas incrementan la insatisfacción ciudadana para con el gobierno provincial.

La situación descrita precedentemente llevó a formular el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021?

Como objetivo general de la investigación se pretendió: determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021. Asimismo, como objetivos específicos se formularon: identificar el nivel de la gestión de reclamos, identificar el nivel de la satisfacción de los administrados, así como determinar la relación entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles; capacidad de respuesta; fiabilidad; empatía; y seguridad en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Como hipótesis general del estudio se formuló: Hi: Existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

Como hipótesis específicas se consideraron: Hi₁: Existe relación significativa entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles; Hi₂: Existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta; Hi₃: Existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la fiabilidad; Hi₄: Existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la empatía; y Hi₅: Existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la seguridad, en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021.

La realización del presente estudio se justificó en lo que corresponde al campo teórico, porque proporciona aportes conceptuales sistematizados a partir de la revisión de la literatura científica respecto a las variables de gestión de reclamos y satisfacción de los administrados o usuarios. En lo social, permite aportar información sobre la gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial del Santa (en adelante MPS), permitiendo en base a ello, se identifiquen las falencias de la institución y a su vez, implementen acciones y procedimientos orientados a la mejora continua de la entidad. Finalmente, el aporte metodológico, se justificó en la medida que se utilizó instrumentos de investigación ya establecidos y/o existentes para la recolección de información, por lo tanto, pone al servicio de otros

investigadores los resultados obtenidos, así como las conclusiones arribadas, lo cual servirá de referencia para futuras investigaciones sobre las mismas variables de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de estudio que se identificaron como aportes para la investigación se presentan a continuación:

A nivel internacional, Efros et al. (2020) en su artículo científico sobre “Satisfacción de los residentes respecto al entorno de la vivienda del Municipio de Radauti” tuvo como objetivo identificar si los residentes se encuentran satisfechos sobre el entorno de su vivienda. El método de investigación utilizado fue cuantitativo de tipo descriptivo, se desarrolló sobre una muestra de 350 habitantes de Rumania, a quienes se le aplicó un cuestionario sobre la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que, la satisfacción e insatisfacción de los pobladores se debe a los servicios que presta la municipalidad como las instalaciones concretas, servicios a los que tiene acceso la población y los reclamos que se vienen generando sin respuesta alguna. Por lo tanto, esta investigación permite identificar la necesidad que existe de mejorar los servicios municipales para poder satisfacer y resolver los reclamos de la población referente a su entorno habitacional.

Amu y Nyarko (2019), en su artículo científico sobre “Satisfacción con los servicios de salud materna en el Municipio de Ketu South, Ghana” tuvo como objetivo la satisfacción de las mujeres de atención materna en un centro de salud en el Municipio de Ketu. El método de investigación utilizado fue cualitativo, se desarrolló sobre una muestra de 15 mujeres de Ghana, a quienes se les aplicó una ficha de observación. Los resultados mostraron que, las encuestadas se encuentran satisfechas con la calidad de los servicios de salud que les brindan. Sin embargo, no están satisfechas con los procedimientos de administración de medicamentos en la instalación. Concluyendo que eso se debe a la mala actitud por parte de los proveedores de atención médica, por lo que se debe mejorar ello para aumentar la satisfacción con los servicios de salud. Esta investigación es importante en la medida que aporta información útil para el análisis de la satisfacción de los usuarios a partir de la valoración de la capacidad técnica del personal institucional y la efectividad de la atención otorgada a los usuarios.

Makalela y Asha (2019), en su artículo científico sobre “Satisfacción de los hogares con el acceso a los servicios básicos en el Municipio Local de Lepelle-Nkumpi, Provincia de Limpopo” tuvo como objetivo investigar la satisfacción de los hogares rurales con acceso a servicios básicos. El método de investigación fue de tipo descriptivo, se desarrolló sobre una muestra de 80 participantes de Sudáfrica, a quienes se les aplicó una ficha de observación. Los resultados mostraron que, la mayoría de hogares tiene acceso a los servicios básicos, pero en las zonas rurales muestran un descontento con la prestación del servicio, por lo que el municipio debe atender sus reclamos de las zonas indígenas por falta de servicios básicos. Así concluye que, la municipalidad tiene que mejorar su capacidad institucional para enfrentar los desafíos mencionados por los pobladores. Por lo tanto, esta investigación permite identificar la necesidad de mejora continua de los servicios básicos que ofrecen los gobiernos municipales para incrementar la satisfacción de sus beneficiarios.

Nonhlanhla (2017), en su tesis de maestría titulada “Una evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Municipio de Ethekewini: Unidad de agua y saneamiento”, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio y satisfacción del cliente por el Municipio de Thekwini: Agua y unidad de saneamiento. El método de investigación fue cuantitativo y descriptivo, se desarrolló en una muestra de 211 clientes de Sudáfrica, a quienes se les aplicó un cuestionario sobre satisfacción del cliente. Los resultados mostraron que, el servicio cumplió con sus expectativas de confiabilidad, tangible, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, más del 50% de los encuestados coincidieron en estar satisfechos con la calidad del servicio prestado. En vista de ello, el aporte de este estudio es la importancia del análisis de los factores internos que desencadenan los reclamos para optimizar la calidad del servicio recibido e incrementar la satisfacción de los usuarios.

A nivel nacional, se tiene a Patricio (2021), en su tesis de maestría titulada “Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la gerencia regional de transporte y comunicaciones La Libertad, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de quejas y reclamos y la satisfacción del usuario en la gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones La Libertad. El método de

investigación fue cuantitativo, correlacional de diseño no experimental, se desarrolló en una muestra de 191 usuarios de La Libertad, a quienes se les aplicó un cuestionario sobre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que, existe relación significativa entre las variables de estudio ($Rho=0,961$) con un nivel muy alto y un valor de $p<0,000$, y el 64,4% de los usuarios menciona que la gestión de reclamos es regular y la satisfacción del usuario es media. Por lo tanto, esta investigación aporta la importancia de la gestión de reclamos por parte de los usuarios como un componente fundamental para obtener resultados sobre la satisfacción del servicio.

Moreano (2021), en su tesis de maestría titulada “Estudio comparativo de la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020”, tuvo como objetivo determinar las diferencias entre la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de las Ugel 05 y Ugel 07, Lima, 2020, El método de investigación fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental transversal, se desarrolló en una muestra de 100 trabajadores de las Ugel 05 y 07, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio, Los resultados mostraron, principalmente, que la mayoría de los sujetos encuestados determinó que en dicha institución los elementos tangibles y capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular, no obstante, la empatía, seguridad y fiabilidad son excelentes, en tal sentido, se aprecia que se debe mejorar lo correspondiente a los elementos tangible y capacidad de respuesta de dichas entidades a efectos de lograr una óptima satisfacción en sus usuarios.

Reyes (2021), en su tesis de maestría titulada “Gestión de reclamos y satisfacción de los usuarios en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020”, tuvo el propósito de establecer si la gestión de reclamos permite el logro de la satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI durante el 2020. El método de investigación fue cualitativo, se desarrolló en una muestra de usuarios de INDECOPI, a quienes se les aplicó una ficha de observación y la entrevista para el recojo de datos. Los resultados mostraron que, las alternativas de solución de conflictos no son difundidas de manera masiva para conocimiento de la población nacional y esto es causado por el lenguaje técnico empleado o el nivel de algunos consumidores. Así concluye que, al hacer un

reclamo hay usuarios que por la falta de interés los trámites son archivados. El aporte de esta investigación radica en que presenta resultados que permiten comprender que una adecuada gestión de reclamos y la solución a los mismos depende en primera instancia del seguimiento e interés del usuario reclamante porque se solucione su reclamo o insatisfacción.

Gonzales (2018), en su tesis de maestría titulada “Notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Epsel S.A. Chiclayo” tuvo como objetivo diseñar un modelo de notificación electrónica como herramienta del procedimiento de reclamos de EPSELS.A. Chiclayo. El método de investigación fue básica propositiva, se desarrolló en una muestra de 1000 usuarios de Chiclayo, a quienes se les aplicó una técnica documental para el recojo de datos. Los resultados mostraron que, el 98% de reclamos fue aceptado y 30% manifiesta que no fue solucionado. Asimismo, el 100% indica que no fueron notificados de manera electrónica sino con el uso de papel. Así concluye que el procedimiento administrativo no es eficiente en la atención de los reclamos. El aporte de esta investigación radica en que presenta resultados que permiten comprender que una adecuada gestión de reclamos implica un empleo efectivo de los procedimientos electrónicos para hacer seguimiento a los reclamos presentados por los usuarios.

Huaita (2018), en su tesis de maestría titulado “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018” tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo, local Tarapoto, 2018. El método fue no experimental, y diseño correlacional simple transversal, se desarrolló en una muestra de 80 usuarios de la ciudad de Tarapoto, a quienes se aplicó una técnica de encuesta para el recojo de datos. Los resultados mostraron que, existe una relación significativa con nivel alto ($\rho=0,746$) con un valor de ($p < 0,05$), entre las variables de estudio. Así concluye que se demostró que existe relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario. Esta investigación es significativa por cuanto presenta datos nacionales respecto a la necesidad de abordar sistemática y administrativamente los reclamos de los usuarios para la mejora de la satisfacción

o percepción ciudadana respecto a la efectividad administrativa de una entidad pública

Guerrero (2018), en su tesis de maestría titulada “Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015-2016”, cuyo propósito fue determinar qué factores inciden en el cumplimiento del decreto Supremo N° 042-2011/PCM del libro de reclamaciones en las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas 2016. El método de estudio fue descriptivo-propositivo, se desarrolló en una muestra de 6 instituciones públicas de la Ciudad de Chachapoyas, a quienes se les aplicó una técnica documental para el recojo de datos. Los resultados mostraron que, en las 6 instituciones públicas no alcanzaron el 100% de cumplimiento, lo que determina el grado de incumplimiento del Decreto Supremo N° 042-2011/PCM del libro de reclamaciones. Por lo tanto, el aporte de estudio se refleja en la necesidad que se debe mejorar en las capacitaciones al personal específico para el uso debido del libro de reclamaciones dentro de las instituciones municipales.

Habiendo revisado los aportes previos para la investigación, se procede a desarrollar conceptualmente las variables de estudio de la misma, en este sentido, en lo que corresponde a la gestión de reclamos (Complaint management), según Ruiz (2020) es definida como el proceso administrativo mediante el cual una empresa privada o entidad pública recibe, procesa, analiza y atiende una solicitud de reclamación, originada frente a una necesidad de información, de orientación o de falta de orientación, una queja, entre otra, que presenta una persona (cliente o usuario).

Los reclamos, son definidos según la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) como aquel mecanismo administrativo a través del cual la ciudadanía tiene la oportunidad y el derecho de expresar su disconformidad o insatisfacción respecto a la calidad de un producto o servicio recibido, o también referirse a la percepción negativa en relación al trato profesional recibido por parte de un personal de una organización, quien le puede generar incomodidad por la lentitud en la atención, por la baja o nula asertividad en el trato, por la ineffectividad en la solución del problema o reclamo, o por la falta de orientación o retroalimentación.

Según Jug et al. (2019) y Fonseca et al. (2017), el propósito de la gestión de reclamaciones no debe ser generar una mala percepción o valoración del comportamiento del cliente o usuario, sino más bien analizar la causa del reclamo o de la insatisfacción generada a fin de fortalecer el vínculo o relación con estos y lograr el aseguramiento de la calidad de la gestión del servicio ofrecido corporativamente. Asimismo, Ruiz (2020) y Fredriksson e Isaksson (2018) indican que estas reclamaciones deben ser atendidas sistemáticamente para facilitar su recepción, trámite, análisis, solución y comunicación al interesado; por ello resulta relevante que el personal de las empresas o de las entidades públicas tengan el control emocional, las actitudes personales y la habilidad para resolver problemas frente a las situaciones de conflicto que pueda generar la atención a situaciones de reclamo.

Becerril y Villa (2018) y Gurung et al. (2017) sostienen que en el manejo de las reclamaciones se debe tener en cuenta la práctica de determinadas actitudes como: saber escuchar el reclamo, en el caso que sea recibido mediante una forma directa, o de saber recibirlo a través de un medio virtual; analizar en qué aspectos está fallando el servicio que ofrece la organización y qué aspectos en el servicio o en el personal debe mejorar la organización, saber a qué área delegar el reclamo para su efectiva y pronta solución, y saber qué retroalimentación y respuesta ofrecer al cliente o usuario para que sienta o perciba que su reclamo ha sido atendido. De ahí que una asertiva y efectiva retroalimentación en la atención a la reclamación recibida o atendida puede generar aspectos positivos en la satisfacción de los usuarios.

En el aspecto normativo, la actual Constitución Política del Perú contempla en su artículo 65° la protección al usuario o consumidor, por ello, si bien se debe garantizar la información sobre los bienes y servicios que se brinda, también es necesario que en las entidades públicas y también en las privadas exista un procedimiento donde el cliente o usuario pueda expresar sus inconformidades, insatisfacciones o reclamaciones a las cuales tiene derecho a ser atendido en forma adecuada y oportuna.

El Estado mediante el mencionado artículo 65°, establece la protección de los usuarios, por ello ha visto necesario establecer un procedimiento donde el usuario

pueda manifestar su disconformidad por los servicios adquiridos en instituciones públicas, siendo un derecho del usuario, y para efectos del presente estudio, del administrado, ser escuchado y manifestar su disconformidad, recibiendo una respuesta en relación con la misma, un trato adecuado e información oportuna.

En ese sentido, la PCM (2021) en su Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, aplicable a las entidades municipales como a las demás entidades del Estado, establece cómo debe abordarse el proceso de reclamos en las entidades públicas, implementando las medidas de este proceso, principalmente para generar oportunidades de mejora del servicio en la gestión de las entidades gubernamentales que repercuten en la calidad del servicio, en la calidad de vida y beneficio de la ciudadanía.

No se debe perder de vista que todo este proceso instaurado parte precisamente de un reclamo, por lo cual, es importante conocer los posibles motivos que causan dicho reclamo, ello comprende diferentes componentes vinculados con la calidad del servicio o atención recibida que afectan e impactan en la generación de la satisfacción por el cumplimiento de las expectativas o demandas o insatisfacción de los usuarios, esto es, por el incumplimiento de estas necesidades o expectativas (PCM, 2021).

Así, que son motivos del reclamo: el trato profesional demostrado por el servidor público durante la atención al ciudadano, siendo que si el ciudadano no percibe que es atendido de forma profesional, con respeto a su diversidad, tratado con cortesía, amabilidad y asertividad, esto es causal de reclamo; la información brindada por el servidor público, la cual debe ser clara, comprensible y accesible para el ciudadano y de no ser explicada de esa forma puede dar como resultado un reclamo por parte de dicho ciudadano; el tiempo de atención, el cual debe ser coherente a los plazos establecidos en los procedimientos administrativos internos de la entidad y para el caso del presente estudio, de la municipalidad; la accesibilidad a la prestación de bienes y servicios, la misma que debe ser efectiva según las normas establecidas por la entidad o por las leyes nacionales vigentes y generando la entidad las condiciones para que dichos bienes y servicios sean proporcionados de manera fácil e inclusiva a todo ciudadano; el resultado de la gestión o atención brindada por el personal de la institución pública, que implica

brindar una respuesta eficiente y oportuna al servicio requerido o solicitado de acuerdo a los procedimientos y normatividad municipal; y la confianza de la entidad ante las personas, que es otra causal que genera reclamos cuando se evidencian problemas de corrupción, transparencia, problemas éticos o morales, entre otros (PCM, 2021).

En la gestión de reclamos es importante tener presente que ya sea el responsable o el personal de la entidad tienen el deber de atender los reclamos presentados, ello representa un punto fundamental durante el trámite administrativo de reclamación, es decir, que los servidores de la entidad pública deben ser conscientes de ello, por cuanto, es importante el trato que se brinde al ciudadano, usuario o administrado cuando este exprese su voluntad de presentar un reclamo, por lo tanto, el manejo del reclamo comprende la forma de cómo atender de manera efectiva un reclamo a través de respuestas oportunas e idóneas que impliquen un esfuerzo y compromiso de los servidores públicos y que demanden en ellos la puesta en práctica de sus habilidades para su atención antes de iniciar el registro respectivo del reclamo. Este manejo del reclamo implica: Actuación rápida del funcionario o servidor público para tratar y atender a la persona que llega a presentar un reclamo; saber escuchar con atención y detenimiento el reclamo o disconformidad del usuario para conocer los detalles y hacerlo sentir que para la entidad es importante saber cuál es su reclamo; demostración de empatía que implica que el servidor público ha de mostrar que tiene la intención de ayudar al usuario, tenga este o no la razón en relación al reclamo que quiere presentar; ofrecer disculpas al usuario por los inconvenientes causados, si del análisis de su reclamo se advierte y comprueba que el mismo es legítimo; buscar soluciones que permitan resolver el reclamo presentado y de ser posible, realizar un seguimiento del usuario reclamante para corroborar o comprobar si ha quedado satisfecho con la solución brindada a su reclamo (PCM, 2021).

En cuanto a sus dimensiones, las mismas están relacionadas con el registro, atención y respuesta del reclamo, que viene a ser precisamente las etapas de atención a los reclamos presentados, estas hacen referencia al procedimiento mismo de su atención basada en un modelo de gestión de calidad del servicio

orientado a encontrar aspectos críticos o deficientes en el servicio para generar oportunidades de mejora de dicho servicio (PCM, 2021).

La dimensión “registro del reclamo”, comprende la parte inicial de la gestión de reclamos, dicho registro se realiza en el libro de reclamaciones (Decreto Supremo N° 006-2014-PCM) y debe caracterizarse por ser gratuito, por no rechazarse si se presenta en lenguas originarias, presentar información clara y suficiente para su comprensión y atención, debe ser orientado mediante asesoría por la entidad para su presentación, adjuntar anexos o las evidencias que lo usuarios o administrados crean convenientes y finalmente deben dichos usuarios o administrados recibir una copia de recibo del reclamo presentado, o en su defecto, una constancia virtual de dicha presentación (PCM, 2021).

La dimensión “atención del reclamo”, comprende el procedimiento que debe seguir un reclamo una vez haya sido presentado, no se debe exceder a tres días hábiles para el inicio de su atención y luego se procede a determinar si de acuerdo a las disposiciones vigentes la entidad puede atenderlo, de no serlo se deriva a la institución o entidad respectiva notificando al interesado, esta nueva entidad deberá continuar con el trámite de atención respectiva, de ser procedente o de competencia de la misma entidad se continuará con el procedimiento y en un plazo no mayor a 30 días deberá resolverlo o atenderlo. Cuando el ciudadano presente información incompleta será notificado para que en un plazo no mayor a 2 días complete la información necesaria para que su reclamo sea atendido (PCM, 2021).

Y finalmente, la dimensión “respuesta del reclamo”, se refiere a que una vez determinado si el reclamo es aceptado o denegado, ello debe ser comunicado al ciudadano que presentó dicho reclamo, en el caso el reclamo sea aceptado, es decir, procedente, la entidad se compromete a asumir las medidas correctivas (devolución del bien o de una tasa por servicio, etc.); y en el caso de que es denegado, esto es, improcedente, ello se debe porque el mismo no tiene causales que justifiquen su aceptación o aprobación, por lo tanto, ya sea aceptado o denegado la entidad debe proceder a notificar formalmente dicha decisión (PCM, 2021), en tal sentido, la parte in fine del literal a) del inciso 16.1 del artículo 16° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que regula las disposiciones para la gestión de reclamos, establece que el plazo para que las entidades públicas atiendan y

resuelvan el reclamo es de 30 días, los cuales se computan desde el día siguiente de su presentación.

Habiéndose desarrollado conceptualmente la primera variable de estudio, se procede a desarrollar la segunda variable, en tal sentido, se tiene que la satisfacción de los administrados, la misma que se basa en la teoría de la calidad, sustentada por Zeithaml et al. (2009) en su metodología mundialmente conocida como Quality management en la que se determina que las organizaciones han de orientar sus procesos y actividades con un enfoque basado en sus procesos y servicios centrados en sus usuarios para generar su satisfacción, en términos de atención a sus necesidades y expectativas. Así, Sheikh y Waqas (2019) y Adhvaryu (2018) afirman que el estudio de la calidad de los servicios que ofrece una entidad no puede analizarse en forma aislada de las aspiraciones, necesidades, expectativas o demandas de sus clientes o usuarios, y para efectos del presente estudio, del administrado, denominación que se le otorga a aquella persona natural o jurídica que inicia, participa o se encuentra inmerso en un procedimiento administrativo tramitado en una Entidad de la Administración Pública, ello de conformidad a lo regulado por los artículos 50° y 51° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

En la entidad pública, se entiende al administrado o usuario como la persona (natural o jurídica) que hace uso de los servicios o procedimientos administrativos que ofrece dicha entidad pública (Zeithaml et al., 2009).

El estudio del análisis de la satisfacción del administrado tiene su fundamento en el modelo Quality Service, conocido como SERQVUAL, basado en los aportes de Parasuraman, Zeithaml y Berry (Zeithaml et al., 2009) y tiene como características: que se orienta a la percepción sobre la intangibilidad de los servicios recibidos, los cuales generan sensaciones o valoraciones; se orienta a la heterogeneidad debido a que depende de la personalidad, del temperamento, estado de ánimo de cada usuario; no se puede separar del producto o servicio recibido porque forma parte de su valoración intrínseca e extrínseca de cómo se percibe como tal, como útil o significativo para resolver una necesidad y cumplir con una expectativa requerida. En conclusión, las características de la satisfacción del administrado tienen relación con el servicio recibido, de ahí que se mide en términos

de percepción, no se puede aislar del producto o servicio recibido, y depende de la personalidad y necesidades del usuario.

En el caso de la gestión pública, la satisfacción del administrado está orientado al análisis de la percepción ciudadana respecto a los servicios y atención recibida en cada gerencia, subgerencia o unidad orgánica y que incluye la valoración de los aspectos físicos de la entidad pública, de las competencias profesionales de los servidores públicos, de la efectividad de las gestiones de trámite en las unidades o áreas de estas entidades públicas, entre otras.

Por su parte, Kotler y Armstrong (2017) y Alhaj et al. (2016) definen que, en el estudio de la satisfacción, se entiende al administrado o usuario como la persona (natural o jurídica) que es beneficiado con la compra de un bien o producto o mediante un servicio recibido con la finalidad de atender alguna necesidad personal, de salud, educativa, cultural, económica, entre otra. Del mismo modo Valenzo et al. (2019) y Umar et al. (2018) indican que la satisfacción del administrado ha de entenderse de forma dinámica y ha de enriquecerse con las percepciones de los usuarios para implementar mejoras en los servicios que ofrece a sus usuarios.

Según Cuesta (2020) se define a la satisfacción del administrado como la apreciación, valoración o percepción positiva asumida por una persona (cliente, consumidor, usuario o administrado) en relación con un servicio recibido por parte de una empresa o entidad pública, percepción que cumple con sus expectativas y aspiraciones en relación a lo que desea recibir para atender sus pedidos o necesidades. Por su parte, Vivanco (2018) sostiene que se logra en los administrados una auténtica satisfacción cuando se superan las expectativas de estos dada la calidad de los servicios recibidos por parte de una entidad o empresa.

Asimismo, Lizardo (2018) atribuye que para los administrados un buen servicio genera satisfacción cuando la entidad gana su confianza por la calidad en la atención, por su capacidad para atraer nuevos clientes y para retenerlos, por su capacidad de desarrollo e innovación, así como por el interés de la entidad en cumplir con las expectativas de los administrados las cuales van evolucionando y

van cambiando y la entidad va respondiendo a las necesidades de los administrados.

Por lo tanto, como lo destaca Van Dijk y Schodl (2017) y Muhammad et al. (2017), el análisis de la satisfacción del administrado en la gestión de las organizaciones está orientado no solo en la atención a la calidad del servicio requerido, sino también en la atención oportuna a los problemas o reclamos que se genera ante cualquier desviación o deficiencia del producto o servicio recibido, lo cual requiere de una respuesta efectiva de la empresa privada o entidad pública para dar una solución efectiva al reclamo presentado y así contribuir a la satisfacción del usuario. Sus dimensiones son las siguientes:

La dimensión “elementos tangibles”, según Gorla et al (2017) y Zeithaml et al. (2009), hace referencia a los componentes físicos del servicio relacionados con la infraestructura del servicio, en este caso de las instalaciones de la municipalidad, de las características tecnológicas de la página web para ingresar reclamos, o del aplicativo virtual del libro de reclamaciones.

La dimensión “capacidad de respuesta”, según Alarcon et al. (2020) y Zeithaml et al. (2009), se refiere a la habilidad de los servidores públicos para ofrecer una atención dinámica que responda a las necesidades, en este caso, reclamos o quejas de los usuarios, teniendo en cuenta sus habilidades para comprender sus solicitudes o necesidades, apoyarlos, prestarles servicio de orientación rápida y eficiente.

La dimensión “fiabilidad”, según Ruíz et al. (2020) y Zeithaml et al. (2009), está referida a la habilidad para dar cumplimiento a lo ofrecido en términos de cumplimiento, efectividad, calidad, compromiso, caracterización del servicio ofrecido coherente al esperado por el usuario y la atención que se brinda orientada a ofrecer una ayuda y apoyo basado en el compromiso de servir y ayudar siempre al usuario en lo que necesite.

La dimensión “empatía”, según Sang et al. (2020) y Zeithaml et al. (2009), está referida a las habilidades blandas y comunicativas del personal o servidores públicos que tienen que ver con la forma de interactuar con los usuarios como saberlos escuchar con atención, ponerse en su lugar, ser amables, ser asertivos,

hacerlos sentir bien cuando se les atiende, cuando preguntan o cuando piden orientación.

La dimensión “seguridad”, según Ruíz et al. (2020) y Zeithaml et al. (2009), está referida a la capacidad para resolver problemas, reclamos o insatisfacciones de los usuarios que garanticen la atención de las necesidades o requerimientos de estos con la finalidad de fortalecer su confianza en la administración pública y en su relación con el servidor público.

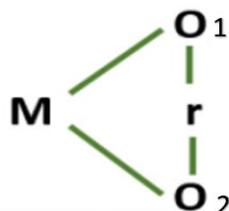
Finalmente, en pertinente agregar que la medición de la satisfacción del administrado se determina a partir del análisis de las acciones, servicios administrativos de la entidad pública, así como a partir de la valoración del trato recibido en la entidad pública, las competencias o capacidades de los trabajadores de la entidad públicas y la efectividad de los programas de desarrollo local y de ayuda social.

III. METODOLOGÍA

1.1. Tipo y diseño de investigación

Por su finalidad, este trabajo de investigación es de tipo básica por las aportaciones teóricas que ofrece al estudio de la gestión de reclamos y a la satisfacción de los administrados de acuerdo al modelo teórico de la calidad en la administración pública (Zambrano et al., 2019). Por el enfoque o ruta utilizada es de tipo cuantitativo porque los datos o información son tratados estadísticamente a través de procesamiento de datos que incluye la comprobación de la hipótesis de estudio, la medición cuantitativa de los niveles de las variables y la correlación entre las variables de estudio (Hernández et al., 2017).

Según el diseño es de tipo no experimental porque la investigación se realizó solo mediante la observación directa de las variables o fenómenos de estudio sin que se realice modificaciones o alteraciones en su naturaleza o en contexto donde se desarrolló el análisis o medición (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, por su periodicidad o temporalidad en que se llevó a cabo es de tipo transaccional o transversal porque la medición o recolección de la data se realizó en un tiempo delimitado como lo es a fines del año 2021, sin que implique otros tiempos de medición (Arias, 2020), es decir, la medición aludida se efectuó en un tiempo concreto (Fuentes, 2020). Además, por su nivel es de tipo correlacional o asociativo ya que su propósito fue determinar la relación entre las variables investigadas en una misma muestra empleando procedimientos estadísticos de análisis correlacional (Hernández & Mendoza, 2018), así se representa en la siguiente imagen:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable 1: Gestión de reclamos

O₂ = Observación de la variable 2: Satisfacción de los administrados

r = Relación entre Gestión de reclamos y Satisfacción de los administrados.

1.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Variable 1. Gestión de reclamos: proceso administrativo mediante el cual una empresa privada o entidad pública recibe, procesa, analiza y atiende una solicitud de reclamación, originada frente a una necesidad de información, de orientación o de falta de orientación, una queja, entre otra, que presenta una persona (cliente o usuario) (Ruiz, 2020).

Variable 2. Satisfacción de los administrados: Es la apreciación, valoración o percepción positiva asumida por una persona (cliente, consumidor, usuario o administrado) en relación con un servicio recibido por parte de una empresa o entidad pública, percepción que cumple con sus expectativas y aspiraciones en relación a lo que desea recibir para atender sus pedidos o necesidades (Cuesta, 2020).

Definición Operacional

Variable 1. Gestión de reclamos: Es el resultado de la administración de la Escala multidimensional de gestión de reclamos en sus dimensiones registro del reclamo, atención del reclamo y respuesta del reclamo.

Variable 2. Satisfacción de los administrados: Es el resultado de la administración de la Escala multidimensional de satisfacción de los administrados en sus dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Respecto a la población, conocida también como universo de la investigación, Hernández y Mendoza (2018) afirman que está constituido por una serie o grupo de casos (eventos, fenómenos, personas, organizaciones, entre otros) que tienen en común una serie de atributos. En el presente estudio se tomó como población el conjunto de las personas que presentaron reclamos durante el año 2021 en la MPS, por lo tanto, la población estuvo conformada por la cantidad de 58 personas que presentaron reclamos en esta institución, de las cuales, 12 personas presentaron reclamos en el libro físico y 46 personas presentaron reclamos en el libro virtual,

habiéndose obtenido tal información del Equipo Funcional de Trámite Documentario y Archivo Central de la municipalidad investigada, área que comúnmente se conoce como mesa de partes y que es la encargada de la recepción de los reclamos que se presenten en dicha entidad.

La muestra constituye una significativa parte de la población, la cual reproduce las características intrínsecas de la población (Hernández et al., 2017). Sin embargo, al ser la población una cantidad pequeña, entonces coincidió con el número de la muestra dando lugar a una muestra censal que no requirió ninguna técnica de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como el tipo de estudio es cuantitativo se utilizó como técnica la encuesta. Para Arias (2021) esta técnica consta de un conjunto de ítems, que en la investigación cuantitativa, son estructurados y cerrados, recogen opiniones o percepciones de las personas o unidades consideradas como la muestra representativa de la población. Para Zambrano et al. (2019) y Arias (2020) esta técnica es de gran utilidad en las ciencias administrativas y por ende en la gestión pública y de fácil aplicación, en medios físicos o virtuales, y es fiable a nivel estadístico.

Como instrumentos para la recolección de datos se empleó el cuestionario que midió cuantitativamente, a partir de un conjunto de preguntas estructuradas a partir de la operacionalización de cada variable, la percepción u opiniones de los sujetos muestrales (Hernández et al., 2017).

Se empleó una Escala multidimensional de gestión de reclamos cuya finalidad fue medir el nivel de esta variable según la percepción de los administrados que presentaron reclamos en la municipalidad investigada. La misma fue aplicada de forma virtual a partir de la herramienta Google Forms. Estuvo conformada por un total de 21 preguntas cuyas opciones de respuesta se elaboraron en escala de Likert (Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). Como niveles de medición se emplearon: muy alto, alto, medio y bajo. Este instrumento fue elaborado por la autora a partir de los aportes teóricos y normativos especificados en el documento: *Gestión de*

reclamos en las entidades de la administración pública de autoría de la Presidencia del Consejo de Ministros (2021).

Se empleó una Escala multidimensional de satisfacción de los administrados cuya finalidad fue medir el nivel de esta variable según la percepción de los administrados que presentaron reclamos en la municipalidad investigada. La misma fue aplicada de forma virtual a partir de la herramienta Google Forms. Estuvo conformada por un total de 22 preguntas cuyas opciones de respuesta se elaboraron en escala de Likert (Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). Como niveles de medición se emplearán: muy alto, alto, medio y bajo. Este instrumento fue elaborado por la autora a partir de los aportes teóricos de Zeithaml et al., (2009).

En cuanto a la validez de las escalas multidimensionales para comprobar su efectividad se recurrió a certificar su validez, entendida como el procedimiento mediante el cual el investigador comprueba que los instrumentos de medición son coherentes y de calidad para realizar los procesos de medición de las variables de estudio (Hernández et al., 2017). Ello requirió del empleo de la validación o criterio de jueces en la que especialistas en gestión pública con grado de Maestro, quienes evaluaron los instrumentos a través de una matriz de validación y a partir de criterios de relación entre los ítems y los aspectos que se han tomado en cuenta para su formulación correcta, así como su pertinencia con las variables operacionalizadas (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, los instrumentos fueron sometidos a procedimientos de confiabilidad que determinaron que si tienen la capacidad para producir resultados fiables que se puedan reproducir en otros contextos investigativos (Zamora et al., 2019). Para ello se recurrió a la aplicación de una prueba piloto previa a 08 sujetos muestrales cuyas particularidades son homogéneas a las de la muestra de estudio. Una vez realizada la prueba piloto se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman y el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar si estos instrumentos poseen la fiabilidad y seguridad que garanticen que puedan ser aplicables a la investigación que se está desarrollando en los administrados de la MPS.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación de las escalas multidimensionales que midieron las variables de estudio se realizó una coordinación previa con la MPS, mediante una carta enviada a esta entidad para que autorice la ejecución del estudio y facilite el acceso a la información y documentación que el mismo requería.

Posteriormente, una vez obtenidos los datos de las reclamaciones presentadas en el año 2021, se procedió a contactar con los ciudadanos que las presentaron mediante correo electrónico, whatsapp y vía telefónica para el envío de la plantilla del cuestionario en google forms, el cual fue llenado por estos, previo consentimiento informado para participar en el estudio.

Para garantizar la fiabilidad de los datos recogidos se recurrió a la aplicación de la confidencialidad y manejo objetivo de la información recogida.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recogidos de la muestra de estudio a partir de la aplicación de las escalas multidimensionales fueron procesados mediante hojas de cálculo de Microsoft Excel 2019 y a través del programa IBM SPSS Statistics en su versión 26, elaborando inicialmente una base de datos a partir de las respuestas obtenidas de los informantes.

Los datos descriptivos relacionados con la medición de los niveles de las variables de estudio requirieron del empleo de estadísticos descriptivos como tablas y figuras estadísticas organizadas cuantitativamente según modelo APA, 7ª edición.

Los datos correlacionales relacionados con la comprobación de la hipótesis y los tipos de correlación entre estas o entre sus dimensiones fueron materia de aplicación de estadísticos inferenciales con el empleo de tablas estadísticas de contingencia, con el empleo del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que determinó la correlación de las variables, así como de las dimensiones y el nivel de significancia que determinó que se acepta la hipótesis de investigación.

3.7. Aspectos éticos

El estudio requirió de la aplicación del método científico dentro de un marco ético y conducta responsable en la actividad científica que supuso: el ejercicio de prácticas investigativas honestas, basadas en el respeto y reconocimiento al valor y aporte intelectual de teóricos e investigadores a través del uso de la citación y de referencias en APA, 7ª edición; una conducta ética que respetó la diversidad cultural de los administrados con un trato digno, justo, confidencial y amable al momento de invitar a los participantes a llenar el formulario virtual de las escalas multidimensionales; el empleo metódico y sistemático de los pasos, principios y etapas del método científico que fueron aplicados con rigurosidad científica y con honestidad y originalidad en sus diferentes momentos.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos denominados: “Evaluación multidimensional de gestión de reclamos” que consta de 21 ítems y “Evaluación multidimensional de satisfacción de los administrados” que consta de 22 ítems, dichos instrumentos fueron aplicados de forma virtual a partir de la herramienta Google Forms a nuestra muestra conformada por 58 ciudadanos que presentaron reclamos en la municipalidad investigada en el año 2021. Considerando que el tamaño de la muestra de estudio es superior a 50 ($n > 50$), se aplicó la prueba estadística de Kolmogorok-Smirnov para determinar la normalidad, obteniendo como resultado, tanto para el objetivo general como específicos inferenciales, un valor de significancia $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal y por ende, se utilizó la prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman para la contrastación de la hipótesis tanto general como específicas, cuyos resultados son presentados a través de tablas de contingencia y de correlación. En lo que corresponde a los objetivos descriptivos, los resultados obtenidos se presentan a través de tablas de frecuencia del nivel tanto de la variable como de sus dimensiones, en tal sentido, es preciso mencionar que el procesamiento de datos se realizó mediante la utilización de hojas de cálculo de Microsoft Excel 2019 y el programa IBM SPSS Statistics 26. Finalmente, los resultados obtenidos se presentan en orden a los objetivos de investigación, iniciando por el objetivo general y posteriormente, continuando con los objetivos específicos.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021.

Tabla 1

Gestión de reclamos y satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021

		Satisfacción de los administrados		Total	
		Medio	Alto		
Gestión de Reclamos	Medio	Recuento	41	4	45
		% del total	70,7%	6,9%	77,6%
	Alto	Recuento	0	13	13
		% del total	0,0%	22,4%	22,4%
Total	Recuento	41	17	58	
	% del total	70,7%	29,3%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 1 se observa que el 77,6% de los encuestados consideran que el nivel de la Gestión de Reclamos de la MPS se encuentra en un nivel medio, de ello, el 70,7 %, considera que la Satisfacción de los administrados se encuentra en el mismo nivel, asimismo, se tiene que 29,3% de los sujetos encuestados considera que la satisfacción de los administrados se da en un nivel alto, de lo cual, un 6,9% considera que la gestión de reclamos se encuentra en un nivel medio, por su parte, se advierte también que ningún encuestado opinó que tanto la gestión de reclamos como la satisfacción de los administrados se encuentren en un nivel bajo ni tampoco en un nivel muy alto.

Tabla 2

Relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021

Rho de Spearman	Satisfacción de los administrados	
	Coeficiente de correlación	,835**
Gestión de Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 2 se muestra la relación entre las variables materia de estudio de la presente investigación, en ella se puede apreciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se muestra un coeficiente de correlación directo alto de $r = 0,835$ y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, dichos resultados demuestran que entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021, existe una correlación directa alta, asimismo, al tener un nivel de significancia inferior a $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, que existe relación significativa entre nuestras variables de estudio, lo que significa que a una mayor o mejor gestión de reclamos, mayor o mejor será la satisfacción en los administrados que acuden a la entidad materia de estudio.

Objetivo Específico 01: Identificar el nivel de la gestión de reclamos en la MPS, en el año 2021.

Tabla 3

Nivel de la gestión de reclamos en la MPS, en el año 2021

Nivel	<i>fi</i>	%
Muy alto	0	0.0%
Alto	13	22.4%
Medio	45	77.6%
Bajo	0	0.0%
Total	58	100.0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 3 muestra el nivel de gestión de reclamos en la MPS desde la perspectiva de los administrados que presentaron reclamos en el año 2021, en ella se observa que la mayoría de los encuestados (77.6 %) considera que dicha gestión de reclamos se encuentra en un nivel medio, frente a un importante 22.4 % que percibe que la misma se encuentra en un nivel alto, de igual manera, se aprecia que ninguno de los encuestado consideró que la gestión en materia se encuentra ni en un nivel alto ni tampoco en un nivel bajo.

Tabla 4*Nivel de las dimensiones de la gestión de reclamos en la MPS, en el año 2021*

Niveles	Registro del reclamo		Atención del reclamo		Respuesta del Reclamo	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	15	25.9%	18	31.0%	16	27.6%
Medio	43	74.1%	40	69.0%	31	53.4%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	11	19.0%
TOTAL	58	100.0%	58	100.0%	58	100.0%

Fuente: Base de datos**Interpretación**

En la Tabla 4 se muestra los niveles de las dimensiones de la gestión de reclamos en la MPS desde la perspectiva de los administrados que presentaron reclamos en el año 2021, en ella se observa que la mayoría de los encuestados opinó que el registro, atención y respuesta de los reclamos brindados por la entidad se encuentran en un nivel medio, frente a ello, se tiene que ningún sujeto encuestado opinó que dicho registro, atención y respuesta de los reclamos se encuentre en un nivel muy alto, por cuanto, solo el 25.9% para el caso de registro, el 31.0% para el caso de atención, y el 27.6% para el caso de respuesta de los reclamos, valoró dichas dimensiones en un nivel alto, asimismo, es importante resaltar que ninguno de los administrados valoró en un nivel bajo ni el registro ni la atención de los reclamos, a excepción del 19.0% de los encuestados que valoró en un nivel bajo lo correspondiente a la respuesta de los reclamos.

Objetivo Específico 02: Identificar el nivel de la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021

Nivel	<i>fi</i>	%
Muy alto	0	0.0%
Alto	17	29.3%
Medio	41	70.7%
Bajo	0	0.0%
Total	58	100.0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 5 muestra el nivel de la satisfacción de los administrados en la MPS desde la perspectiva de los administrados que presentaron reclamos en el año 2021, en ella se observa que la mayoría de los encuestados (70.7 %) considera que dicha satisfacción se encuentra en un nivel medio, frente a un importante 29.3 % que percibe que la misma se encuentra en un nivel alto, de igual manera, se aprecia que ninguno de los encuestado considera que la satisfacción en materia se encuentra ni en un nivel alto ni tampoco en un nivel bajo.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los administrados en la MPS, en el año 2021

Niveles	Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Empatía		Seguridad	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Alto	21	36.2%	16	27.6%	22	37.9%	17	29.3%	15	25.9%
Medio	32	55.2%	37	63.8%	36	62.1%	29	50.0%	36	62.1%
Bajo	5	8.6%	5	8.6%	0	0.0%	12	20.7%	7	12.1%
TOTAL	58	100.0%	58	100.0%	58	100.0%	58	100.0%	58	100.0%

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la Tabla 6 se muestra los niveles de las dimensiones de la satisfacción de los administrados en la MPS desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en el año 2021, en ella se observa la mayoría de los encuestados opina que los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad se encuentra en un nivel medio, frente a ello, se tiene que ningún sujeto encuestado valoró que las dimensiones detalladas se encuentren en un nivel muy alto, por cuanto, solo el 36.2% para el caso de elementos tangibles, 27.6% para capacidad de respuesta, el 37.9% para fiabilidad, 29.3% para empatía, y el 25.9% para el caso de seguridad, valoró dichas dimensiones en un nivel alto, asimismo, es importante resaltar que el 8.6% de los encuestados valoró en un nivel bajo lo correspondiente a los elementos tangibles, valorando de esta misma manera a la capacidad de respuesta (8.6%), la empatía (20.7%) y la seguridad (12.1%) que ofrece la entidad investigada. Finalmente, resulta necesario hacer hincapié en que ningún administrado valoró en un nivel bajo a la fiabilidad que ofrece la entidad.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles en la MPS, en el año 2021

Tabla 7

Gestión de reclamos y elementos tangibles en la MPS, en el año 2021

			Elementos tangibles			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión de reclamos	Medio	Recuento	5	32	8	45
		% del total	8,6%	55,2%	13,8%	77,6%
	Alto	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	22,4%	22,4%
Total	Recuento		5	32	21	58
	% del total		8,6%	55,2%	36,2%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 7 se observa que el 77,6% de los encuestados consideran que el nivel de la Gestión de Reclamos de la MPS se encuentra en un nivel medio frente a un 22.4% que consideran que se encuentra en un nivel alto, asimismo, se tiene que el 55,2 % de los sujetos encuestados valoran con un nivel medio los elementos tangibles de la entidad frente a un 8.6% que consideran a dichos elementos en un nivel bajo, de igual manera, es importante destacar que ninguno de los encuestados valora la gestión de reclamos de la municipalidad en un nivel muy alto ni tampoco en un nivel bajo, a diferencia de lo que sucede con los elementos tangibles de la institución, los mismos que como se han mencionado, han recibido una valoración en un nivel bajo y ninguna en nivel muy alto.

Tabla 8

Relación entre gestión de reclamos y elementos tangibles en la MPS, en el año 2021

Rho de Spearman	Elementos tangibles	
	Coefficiente de correlación	,671**
Gestión de Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 8 se muestra la relación entre la variable gestión de reclamos y la dimensión de elementos tangibles, en ella se puede apreciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se muestra un coeficiente de correlación directa moderada de $r = 0,671$ y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, dichos resultados demuestran que entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles de la municipalidad investigada, existe una correlación directa moderada, asimismo, al tener un nivel de significancia inferior a $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación específica, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles en la MPS, en el año 2021.

Objetivo Específico 04: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta en la MPS, en el año 2021

Tabla 9

Gestión de reclamos y capacidad de respuesta en la MPS, en el año 2021

			Capacidad de respuesta			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión de reclamos	Medio	Recuento	5	35	5	45
		% del total	8,6%	60,3%	8,6%	77,6%
	Alto	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0,0%	3,4%	19,0%	22,4%
Total	Recuento		5	37	16	58
	% del total		8,6%	63,8%	27,6%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 9 se observa que el 77,6% de los encuestados consideran que el nivel de la Gestión de Reclamos de la MPS se encuentra en un nivel medio, de ello, el 60.3% considera que la capacidad de respuesta de la entidad se encuentra en el mismo nivel, por su parte, el 63.8% de los sujetos encuestado valora la capacidad de respuesta de la municipalidad con un nivel medio, de lo cual, solo el 3.4% considera que la gestión de reclamos se encuentra en un nivel alto, asimismo, solo el 27.6% de los administrados valora la capacidad de respuesta de la institución en un nivel alto, frente a un 8.6% que la considera en un nivel bajo, de igual manera, es importante destacar que ninguno de los encuestados valoró la gestión de reclamos de la municipalidad en un nivel muy alto ni tampoco en un nivel bajo, a diferencia de lo que sucede con la capacidad de respuesta de la institución, la misma que como se han mencionado, han recibido una valoración en un nivel bajo y ninguna en nivel muy alto.

Tabla 10

Relación entre gestión de reclamos y capacidad de respuesta en la MPS, en el año 2021

Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	
	Coeficiente de correlación	,641**
Gestión de Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 10 se muestra la relación entre la variable gestión de reclamos y la dimensión capacidad de respuesta de la entidad investigada, en ella se puede apreciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se muestra un coeficiente de correlación directa moderada de $r = 0,641$ y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, dichos resultados demuestran que entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta de la municipalidad investigada existe una correlación directa moderada, asimismo, al tener un nivel de significancia inferior a $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación específica, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta en la MPS, en el año 2021.

Objetivo Específico 05: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la fiabilidad en la MPS, en el año 2021

Tabla 11

Gestión de reclamos y fiabilidad en la MPS, en el año 2021

		Fiabilidad		Total	
		Medio	Alto		
Gestión de reclamos	Medio	Recuento	35	10	45
		% del total	60,3%	17,2%	77,6%
	Alto	Recuento	1	12	13
		% del total	1,7%	20,7%	22,4%
Total	Recuento	36	22	58	
	% del total	62,1%	37,9%	100,0%	

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que el 77,6% de los encuestados consideran que el nivel de la Gestión de Reclamos de la MPS se encuentra en un nivel medio, de ello, el 60.3% considera que la fiabilidad de la entidad se encuentra en el mismo nivel y el 17.2% la considera en un nivel alto, por su parte, el 62.1% de los sujetos encuestados valora la fiabilidad de la municipalidad con un nivel medio, de lo cual, solo el 1.7% considera que la gestión de reclamos se encuentra en un nivel alto, asimismo, solo el 37.9% de los administrados valora la fiabilidad de la institución en un nivel alto, de lo cual, el 20.7% considera a la gestión de reclamos en el mismo nivel, de igual manera, es importante destacar que ninguno de los encuestados otorgó a la gestión de reclamos ni a la fiabilidad una valoración en un nivel bajo ni en un nivel muy alto.

Tabla 12*Relación entre gestión de reclamos y fiabilidad en la MPS, en el año 2021*

Rho de Spearman	Fiabilidad	
	Coeficiente de correlación	,602**
Gestión de Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

Fuente: Base de datos**Interpretación**

En la tabla 12 se muestra la relación entre la variable gestión de reclamos y la dimensión de fiabilidad de la entidad investigada, en ella se puede apreciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se muestra un coeficiente de correlación directa moderada de $r = 0,602$ y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, dichos resultados demuestran que entre la gestión de reclamos y la fiabilidad que brinda la municipalidad investigada, existe una correlación directa moderada, asimismo, al tener un nivel de significancia inferior a $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación específica, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la fiabilidad en la MPS, en el año 2021.

Objetivo Específico 06: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la empatía en la MPS, en el año 2021

Tabla 13

Gestión de reclamos y empatía en la MPS, en el año 2021

			Empatía			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión de Reclamos	Medio	Recuento	12	28	5	45
		% del total	20,7%	48,3%	8,6%	77,6%
	Alto	Recuento	0	1	12	13
		% del total	0,0%	1,7%	20,7%	22,4%
Total	Recuento		12	29	17	58
	% del total		20,7%	50,0%	29,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 13 se observa que el 77,6% de los encuestados consideran que el nivel de la Gestión de Reclamos de la MPS se encuentra en un nivel medio, de ello, el 48.3% considera que la empatía de la entidad se encuentra en el mismo nivel y el 8.3% la valoran en un nivel alto, por su parte, el 50.0% de los sujetos encuestado valora la empatía de la municipalidad con un nivel medio, de lo cual, solo el 1.7% considera que la gestión de reclamos se encuentra en un nivel alto y un 48.3% que la ubica en un nivel medio, asimismo, solo el 20.7% de los administrados valora la empatía de la institución en un nivel bajo, frente a un 29.3% que la considera en un nivel alto, de igual manera, es importante destacar que ninguno de los encuestado valoró la gestión de reclamos de la municipalidad en un nivel muy alto ni tampoco en un nivel bajo, a diferencia de lo que sucede con la empatía de la institución, la misma que como se han mencionado, ha recibido una valoración en un nivel bajo y ninguna en nivel muy alto.

Tabla 14*Relación entre gestión de reclamos y empatía en la MPS, en el año 2021*

Rho de Spearman		Empatía
	Coefficiente de correlación	,656**
Gestión de Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

Fuente: Base de datos**Interpretación**

En la tabla 14 se muestra la relación entre la variable gestión de reclamos y la dimensión empatía de la entidad investigada, en ella se puede apreciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se muestra un coeficiente de correlación directa moderada de $r = 0,656$ y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, dichos resultados demuestran que entre la gestión de reclamos y la empatía de la municipalidad investigada, existe una correlación directa moderada, asimismo, al tener un nivel de significancia inferior a $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación específica, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la empatía en la MPS, en el año 2021.

Objetivo Específico 07: Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la seguridad en la MPS, en el año 2021

Tabla 15

Gestión de reclamos y seguridad en la MPS, en el año 2021

			Seguridad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión de Reclamos	Medio	Recuento	7	34	4	45
		% del total	12,1%	58,6%	6,9%	77,6%
	Alto	Recuento	0	2	11	13
		% del total	0,0%	3,4%	19,0%	22,4%
Total	Recuento		7	36	15	58
	% del total		12,1%	62,1%	25,9%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 15 se observa que el 77,6% de los encuestados consideran que el nivel de la Gestión de Reclamos de la MPS se encuentra en un nivel medio, de ello, el 58.6% considera que la seguridad que brinda la entidad se encuentra en el mismo nivel, por su parte, el 62.1% de los sujetos encuestado valora la seguridad que brinda la municipalidad con un nivel medio, de lo cual, solo el 3.4% considera que la gestión de reclamos se encuentra en un nivel alto, asimismo, solo el 12.1% de los administrados valora la seguridad de la institución en un nivel bajo, frente a un 25.9% que la considera en un nivel alto, de igual manera, es importante destacar que ninguno de los encuestado valoró la gestión de reclamos de la municipalidad en un nivel muy alto ni tampoco en un nivel bajo, a diferencia de lo que sucede con la seguridad de la institución, la misma que como se han mencionado, ha recibido una valoración en un nivel bajo y ninguna en nivel muy alto.

Tabla 16*Relación entre gestión de reclamos y seguridad en la MPS, en el año 2021*

Rho de Spearman	Seguridad	
	Coefficiente de correlación	,655**
Gestión de Reclamos	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

Fuente: Base de datos**Interpretación**

En la tabla 16 se muestra la relación entre la variable gestión de reclamos y la dimensión de seguridad que ofrece la entidad investigada, en ella se puede apreciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, donde se muestra un coeficiente de correlación directa moderada de $r = 0,655$ y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, dichos resultados demuestran que entre la gestión de reclamos y la seguridad que otorga la MPS, existe una correlación directa moderada, asimismo, al tener un nivel de significancia inferior a $0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación específica, es decir, que existe relación significativa entre la gestión de reclamos y la seguridad en la MPS, en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

Para la realización del presente estudio se partió por entender al reclamo como un derecho constitucional de protección para el ciudadano en su calidad de usuario, consumidor o administrado en relación a las instituciones públicas, no obstante, el reclamo por sí solo no logra cambios ni mejoras automáticas en las instituciones, por cuanto el mismo, según la PCM (2021) es el mecanismo administrativo por el cual la ciudadanía tiene la oportunidad y el derecho de expresar su disconformidad o insatisfacción respecto a un servicio o a la atención brindada en una institución pública, ante ello, entra a tallar lo que se denomina gestión de reclamos, la cual según Ruiz (2020) es el proceso administrativo por el cual se recibe, procesa, analiza y atiende una solicitud de reclamación, a ello, podemos agregar que un reclamo tratado desde el punto de vista de la gestión de estos, constituyen oportunidades de mejorar la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, siendo que su importancia radica en que esta información viene de primera mano respecto de la percepción del servicio o trato brindado por la entidad, la misma que en atención a dicha información podrá enmendar, responder y brindar servicios y atención orientados a satisfacer las necesidades o expectativas de los administrados, en resumen, lograr una retroalimentación entre el ciudadano y la entidad.

La recolección de datos en el presente estudio se realizó a través de la aplicación de los instrumentos consistentes en las evaluaciones multidimensionales de las variables “gestión de reclamos” y “satisfacción de los administrados”, de 21 y 22 ítems, respectivamente, las cuales se aplicaron de manera virtual a 58 ciudadanos que presentaron reclamos en la municipalidad investigada en el año 2021. Atendiendo a que el tamaño de la muestra de estudio fue superior a 50 individuos, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$), obteniendo como resultado, tanto para el objetivo general como específicos de correlación, una significancia $< 0,05$, con lo cual se aceptó que los datos no presentan una distribución normal y por ende, se utilizó la estadística no paramétrica aplicándose la prueba de correlación Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis tanto general como específicas, cuyos resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y de correlación, a su vez, en lo que corresponde a los objetivos de nivel, los resultados obtenidos se presentaron a través de tablas de frecuencia

tanto de la variable como de sus dimensiones, dicho procesamiento de los resultados se realizó mediante la utilización de hojas de cálculo de Microsoft Excel 2019 y el programa IBM SPSS Statistics 26.

A continuación, se discuten los resultados obtenidos considerando el orden de los objetivos de investigación, iniciando por el objetivo general y posteriormente, continuando por los objetivos específicos.

En esta investigación, se determinó que existe relación directa alta y estadísticamente significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados en la MPS, ello conforme a los valores obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman ($r= 0,835$; $p=0,000$), esto quiere decir, que si existe mejoras en la gestión de reclamos en la entidad investigada también mejorará la satisfacción ciudadana, por cuanto, cuando se habla de mejorar la gestión de reclamos se trata de la forma en la que se viene realizando el registro, atención y respuesta del mismo, y sobre todo las acciones que adopta la entidad frente a toda esa información, que como se ha mencionado, es de primera mano de sus usuarios, los mismos que expresan su malestar o insatisfacción respecto a las instalaciones y mobiliario de la entidad, así como del trato y atención del personal en su experiencia dentro de la institución, y otros aspectos que les generan incomodidad o inconformidad.

Lo mencionado haya sustento en lo precisado por la PCM, en el sentido de que es importante conocer los motivos que causan dicho reclamo, comprendiendo los componentes vinculados con la calidad del servicio o atención recibida que afectan e impactan en la generación de la satisfacción por el cumplimiento de las expectativas o demandas o también la insatisfacción de los ciudadanos, refiriendo además, que del reclamo también se obtiene información importante en relación al trato profesional recibido por parte del personal de la entidad (PCM, 2021), no debiendo ello, según Jug et al. (2019) y Fonseca et al. (2017), generar una mala percepción o valoración del comportamiento del ciudadano que presenta un reclamo, sino más bien analizar la causa del mismo o la insatisfacción generada para asegurar la calidad del servicio que ofrece la municipalidad.

Este resultado es concordante con los obtenidos en la tesis de maestría de Patricio (2021), donde se determinó que existe relación significativa entre las variables de estudio ($Rho=0,961$) con un nivel muy alto y un valor de $p<0,000$, así también guarda relación con los resultados obtenidos en la tesis de maestría de Huaita (2018), cuyos resultados mostraron que existe relación significativa con nivel alto ($rho=0,746$) con un valor de ($p< 0,05$), entre la gestión de reclamos y la satisfacción del usuario, en tal sentido, queda demostrado que existe relación entre la gestión de reclamos y la satisfacción ciudadana, por cuanto, pese a que los lugares de investigación son instituciones públicas diferentes a la municipalidad investigada en el presente estudio, este resultado es concordante en todas ellas, por lo tanto, resulta necesario mejorar la gestión de reclamos para lograr mejorar la satisfacción ciudadana, y a su vez, optimizar los servicios y atención que presta la MPS.

Respecto al objetivo específico 1: En la presente investigación, desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en el año 2021 en la municipalidad investigada se identificó que la gestión de reclamos en la MPS se da en un nivel medio, así lo consideró el 77.6% del total de los sujetos encuestados, encontrando en el mismo nivel a sus dimensiones: registro, atención y respuesta del reclamo, obteniendo porcentajes superiores al 50% del total de los ciudadanos encuestados que las valoraron de tal forma. Esto quiere decir que, la MPS no genera condiciones óptimas que permitan al ciudadano tener conocimiento de como actuar y a dónde dirigirse cuando se encuentren en la situación de presentar un reclamo, ya sea por falta de difusión del procedimiento de reclamación o de los canales expeditos para su presentación, de igual manera, los resultados mencionados ponen en evidencia que en la municipalidad investigada existen deficiencias también en la postura de su personal frente a la intención del ciudadano de presentar un reclamo, independientemente de la causa del mismo, por cuanto dicho ciudadano no considera haber recibido del personal de la entidad la orientación y/o asistencia que la situación amerita, tampoco se le brindó información clara sobre el procedimiento y la etapas de su reclamo, todo lo cual, evidencia deficiencias en la forma de cómo se gestionan las reclamaciones en la MPS, es decir, existen deficiencias no solo al momento del registro y atención del reclamo, como se ha mencionado, sino también, en la respuesta del reclamo, por cuanto no se están respetando los plazos establecidos, ni mucho menos se están informando

las acciones adoptadas a partir de dicho reclamo ni alternativas de solución a efectos de satisfacer al administrado, siendo esta última etapa bastante preocupante y muy relevante en el estudio realizado, por cuanto, de las dimensiones de la variable gestión de reclamos, la correspondiente a la respuesta del reclamo fue la única que obtuvo una valoración en un nivel bajo, valorándola así el 19.0% de los sujetos encuestados, lo que significa que la MPS debe poner más énfasis en cumplir con los plazos establecidos y las condiciones que corresponden a la notificación de la respuesta o atención que la entidad le ha dado a la reclamación presentada.

Estos resultados, concuerdan con la investigación de Efros et al. (2020), donde entre otras situaciones, los resultados obtenidos en dicha investigación se obtuvo que la satisfacción e insatisfacción de los pobladores, si bien tiene que ver con los servicios que presta su municipio, también se debe a los reclamos que se vienen generando sin respuesta alguna, como se puede apreciar, vemos un factor común con dicha investigación respecto a que si no se gestiona de manera adecuada los reclamos presentados por los ciudadanos, ello genera insatisfacción en los mismos, asimismo, se aprecia claramente que la insatisfacción deviene principalmente en la falta de respuesta a los reclamos, lo cual concuerda con la presente investigación, por cuanto, de las dimensiones de la gestión de reclamos, la única que obtuvo una valoración en un nivel bajo, fue precisamente la correspondiente a la respuesta a los reclamos.

Asimismo, en lo que respecta a la dimensión respuesta del reclamo mencionada, a través de la misma se evidencia, no solo las falencias en dicha etapa de la gestión de reclamos, sino a su vez, que no se está dando cumplimiento a las normas nacionales que rigen la gestión de reclamos, estos resultados son concordantes también con los obtenidos en la investigación de Guerrero (2018), donde se obtuvo que de las 6 instituciones públicas investigadas en relación al cumplimiento de la normativa aplicable al libro de reclamaciones, ninguna alcanzó el 100% de su cumplimiento, evidenciándose de esta manera las falencias en la gestión de reclamos en las instituciones investigadas.

Respecto al objetivo específico 2: Desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en el año 2021 en la municipalidad investigada se identificó

que la satisfacción de los administrados en la MPS se da en un nivel medio, así lo consideró el 70.7% del total de los encuestados, a su vez, en lo que corresponde a sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad, se determinó que las mismas se encuentran en el mismo nivel, obteniendo porcentajes superiores al 50% del total de los ciudadanos encuestados que las valoraron en tal sentido. Esto quiere decir que los componentes físicos y tecnológicos de la MPS, ya sea se trate de las instalaciones o el mobiliario e incluso sus equipos tecnológicos, no logran ser totalmente aptos ni facilitan la prestación de los servicios que presta la entidad, de igual manera, los ciudadanos consideran que no existe una total disposición ni compromiso de su personal en el ejercicio de sus funciones en relación con los administrados, no considerando que dicho personal brinde un eficiente servicio ni una eficiente atención, asimismo, los resultados mostraron que el administrado percibe que no es comprendido por el personal de la institución, el cual no le brinda un trato cortés, percibiendo a su vez, que la atención brindada en la institución no le genera confianza, máxime, si sus problemas suscitados en sus trámites realizados en la entidad no son solucionados ni sus dudas, absueltas.

Estos resultados, coinciden y se contraponen a los obtenidos en la investigación realizada por Amu y Nyarko (2019), sobre la satisfacción en relación a servicios de salud materna brindados por el municipio de Ketu, por un lado se contraponen, porque las personas encuestadas manifestaron estar satisfechas con la calidad de los servicios de salud que les brindan, y coinciden porque, pese a dicha apreciación, expresaron que no se encuentran satisfechas con el procedimiento de administración de los medicamentos, lo que se debe a la mala actitud por parte de los proveedores de atención médica, debiendo mejorarse ello. A si también guarda relación con los resultados obtenidos en la investigación de Makalela y Asha (2019), respecto a la satisfacción de los hogares en relación a los servicios básicos brindados por el municipio de Lepelle-Nkumpi, donde se determinó que en las zonas rurales existe un descontento en relación a la prestación del servicio brindado por el mencionado municipio. Conforme se puede apreciar de las investigaciones citadas, existe necesidad de mejorar la atención brindada por el personal del municipio así como la correspondiente prestación de servicios, a efectos de mejorar los niveles de satisfacción en la ciudadanía, situación similar a la identificada en la

presente investigación, donde debe mejorarse, entre otras cosas, la atención brindada por el personal de la MPS a efectos de satisfacer a los administrados.

Ahora, en lo que corresponde al objetivo específico 3, se determinó que existe relación directa moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles en la MPS, ello conforme a los valores obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman ($r= 0,671$; $p=0,000$), esto quiere decir, que a una mejor gestión de reclamos, también mejorarán los elementos tangibles de la MPS, lo que significa que si se mejora la forma en la que se conduce el procedimiento interno de gestión de reclamos de la municipalidad investigada, tanto en el registro, atención y respuesta a los reclamos presentados, ello brindará la posibilidad a la entidad de conocer en qué aspectos de sus elementos tangibles, ya sean sus componentes físicos o tecnológicos, deba mejorar o cambiar para optimizar los servicios que brinda, debiendo mantener sus instalaciones mucho más limpias, organizadas y aptas para los servicios que ofrecen, a su vez, analizar y determinar si el mobiliario de la entidad así como sus equipos facilitan la prestación de los servicios que ofrece, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los administrados.

A su vez, en relación al objetivo específico 4: se determinó que existe relación directa moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta en la MPS, ello conforme a los valores obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman ($r= 0,641$; $p=0,000$), esto quiere decir, que a una mejor gestión de reclamos, también mejorará la capacidad de respuesta de la MPS, lo que significa que si se mejora la forma en la que se conduce el procedimiento interno de gestión de reclamos de la municipalidad investigada, tanto en el registro, atención y respuesta a los reclamos presentados, ello brindará la posibilidad a la entidad de conocer en qué aspectos se debe mejorar en relación a su capacidad de respuesta brindada al usuario, ya sea en la disposición o compromiso del personal de la entidad, permitiendo que en la municipalidad se identifique qué aspectos de la atención al ciudadano su personal está fallando, mejorando el servicio prestado, el mismo que debe ser rápido y puntual, evitando la burocratización, asimismo, generar conciencia en su personal por cuanto el mismo, al tener la calidad de servidores públicos, deben servir al administrado conforme a

las necesidades de este, informándole y ayudándole en relación a sus requerimientos y o trámites, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Por su parte, respecto al objetivo específico 5: se determinó que existe relación directa moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de reclamos y la fiabilidad en la MPS, ello conforme a los valores obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman ($r= 0,602$; $p=0,000$), esto quiere decir, que a una mejor gestión de reclamos, también mejorará la fiabilidad de la MPS, lo que significa que si se mejora la forma en la que se conduce el procedimiento interno de gestión de reclamos de la municipalidad investigada, tanto en el registro, atención y respuesta a los reclamos presentados, ello brindará la posibilidad a la entidad de conocer en qué aspectos se debe mejorar en relación a la fiabilidad percibida por el usuario, a efectos de brindar un eficiente servicio así como una eficiente atención, por cuanto, al identificar las falencias en ello, permitirá que la municipalidad brinde un servicio correcto en el plazo estimado u ofrecido y conforme a lo solicitado por el administrado, sin descuidar la forma en la que su personal conduce la prestación de dicho servicio, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

De igual manera, en relación al objetivo específico 6: Se determinó que existe relación directa moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de reclamos y la empatía en la MPS, ello conforme a los valores obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman ($r= 0,656$; $p=0,000$), esto quiere decir, que a una mejor gestión de reclamos, también mejorará la empatía de la MPS, lo que significa que si se mejora la forma en la que se conduce el procedimiento interno de gestión de reclamos de la municipalidad investigada, tanto en el registro, atención y respuesta a los reclamos presentados, ello brindará la posibilidad a la entidad de conocer en qué aspectos se debe mejorar en relación a la empatía percibida por el usuario, a efectos de brindar un servicio que transmita comprensión al ciudadano, así como una atención personalizada, que permita identificar si el administrado siente que el personal de la entidad lo escucha atentamente y comprende sus problemas suscitados en la institución, y si su personal muestra interés en ayudar a solucionar los problemas que el ciudadano presente y sobre todo, si se le brinda una atención

donde se le explique los pormenores y procedimientos de los trámites que realicen, conocer todo ello permitirá identificar dónde se debe mejorar, y a partir de ello, las acciones que la entidad debe adoptar con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Y finalmente, en lo que se refiere al objetivo específico 7: Esta investigación determinó que existe relación directa moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de reclamos y la seguridad en la MPS, ello conforme a los valores obtenidos a través de la prueba de Rho Spearman ($r= 0,655$; $p=0,000$), esto quiere decir, que a una mejor gestión de reclamos, también mejorará la seguridad que brinda la MPS, lo que significa que si se mejora la forma en la que se conduce el procedimiento interno de gestión de reclamos de la municipalidad investigada, tanto en el registro, atención y respuesta a los reclamos presentados, ello brindará la posibilidad a la entidad de conocer en qué aspectos se debe mejorar en relación a la empatía percibida por el usuario, a efectos de que el administrado tenga seguridad en el servicio recibido, y en adición a ello, tenga la convicción de ser tratado por un personal cortés y con dominio en los conocimientos de su área o campo de atención, ello significará que la entidad conocerá la capacidad de su personal, el trato que brinda a la ciudadanía, así como la capacidad para resolver los problemas que se susciten en el ejercicio de su labor, y al conocer ello, también se conocerá el grado de confianza que dicho personal genera en la población, permitiendo dicha información enmendar errores y mejorar la calidad del servicio brindado por la entidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Los resultados obtenidos y detallados precedentemente, muestran que las dimensiones de la variable de satisfacción de los administrados, correspondiente a: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad tienen relación directa moderada y estadísticamente significativa con la variable gestión de reclamos, asimismo, también se ha determinado que tanto la satisfacción de los administrados como sus dimensiones se encuentran en un nivel medio, ello desde la perspectiva de los sujetos encuestados, dichos resultados difieren a los obtenidos en la investigación realizada por Nonhlanhla (2017), sobre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en el municipio de Ethekewini , donde

se determinó más del 50% de los encuestados coincidieron en estar satisfechos con la calidad del servicio prestado, siendo que a opinión de los encuestados, el servicio cumplió con sus expectativas de confiabilidad, tangible, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Por su parte, los resultados del presente estudio concuerdan y a su vez se contraponen con los obtenidos en la investigación de Moreano (2021), sobre la calidad de servicio en relación a la percepción del personal de dos UGEL, donde se estableció que la mayoría de los sujetos encuestados determinó que en dicha institución los elementos tangibles y capacidad de respuesta se encuentra en un nivel regular, no obstante, la empatía, seguridad y fiabilidad son excelentes, en tal sentido, vemos que en lo que corresponde al nivel educación, a diferencia del ámbito municipal, la satisfacción del administrado se encuentra en un nivel superior, por lo tanto, la MPS debe identificar las falencias en la atención y prestación de sus servicio a efectos de cumplir con las expectativas de la ciudadanía.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa alta entre la gestión de reclamos y la satisfacción de los administrados de la MPS, en el año 2021, con un coeficiente de correlación de 0,835 y un nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$), obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, comprobándose la hipótesis de investigación que sostiene que existe relación significativa entre las variables de estudio, lo que significa que al aumentar o disminuir la gestión de reclamos, aumentará o disminuirá la satisfacción de los administrados en dicha entidad.

Segunda: El nivel de la gestión de reclamos en la MPS, así como sus dimensiones: registro, atención y respuesta del reclamo, desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en el año 2021, se da en un nivel medio.

Tercera: El nivel de la satisfacción de los administrados en la MPS, así como sus dimensiones: elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad, desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en el año 2021, se da en un nivel medio.

Cuarta: Existe relación directa moderada y significativa entre la variable gestión de reclamos y la dimensión elementos tangibles de la MPS, en el año 2021, con un coeficiente de correlación de 0,671 y nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$), obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, comprobándose la hipótesis de investigación específica que sostiene que existe relación significativa entre dicha variable y dimensión, por ende, al aumentar o disminuir la gestión de reclamos, aumentará o disminuirá la satisfacción respecto a los elementos tangibles de la entidad.

Quinta: Existe relación directa moderada entre la variable gestión de reclamos y la dimensión capacidad de respuesta de la MPS, en el año 2021, con un coeficiente de correlación de 0,641 y nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$), obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman,

comprobándose la hipótesis de investigación específica que sostiene que existe relación significativa entre dicha variable y dimensión, lo que significa que al aumentar o disminuir la gestión de reclamos, aumentará o disminuirá la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta de la entidad.

Sexta: Existe relación directa moderada entre la variable gestión de reclamos y la dimensión fiabilidad en la MPS, en el año 2021, con un coeficiente de correlación de 0,602 y nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$), obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, comprobándose la hipótesis de investigación específica que sostiene que existe relación significativa entre dicha variable y dimensión, lo que significa que al aumentar o disminuir la gestión de reclamos, aumentará o disminuirá la satisfacción respecto a la fiabilidad que ofrece de la entidad.

Séptima: Existe relación directa moderada entre la variable gestión de reclamos y la dimensión empatía en la MPS, en el año 2021, con un coeficiente de correlación de 0,656 y nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$), obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, comprobándose la hipótesis de investigación específica que sostiene que existe relación significativa entre dicha variable y dimensión, lo que significa que al aumentar o disminuir la gestión de reclamos, aumentará o disminuirá la satisfacción respecto a la empatía de la entidad.

Octava: Existe relación directa moderada entre la variable gestión de reclamos y la dimensión seguridad en la MPS, con un coeficiente de correlación de 0,655 y nivel de significancia de 0,000 ($p < 0.05$), obtenidos de la aplicación de la prueba Rho de Spearman, comprobándose la hipótesis de investigación específica que sostiene que existe relación significativa entre dicha variable y dimensión, lo que significa que al aumentar o disminuir la gestión de reclamos, aumentará o disminuirá la satisfacción respecto a la seguridad de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la Jefa del Equipo Funcional de Trámite Documentario y Archivo Central de la MPS, como área responsable de la recepción de reclamaciones en la municipalidad, elabore una directiva que adecue y establezca el trámite interno de gestión de reclamos en la entidad, en concordancia con las normas nacionales de la materia, por cuanto, se hace necesario que las mismas sean adecuadas a su realidad específica.

Segunda: Al Secretario General de la MPS, que gestione la aprobación de la directiva que adecue y establezca el trámite interno de gestión de reclamos en la entidad, por cuanto al ser el área de trámite documentario de la MPS uno de sus equipos funcionales, corresponde dar seguimiento a la directiva propuesta para su posterior aprobación mediante acto resolutivo.

Tercera: A la Gerente de Recursos Humanos de la MPS, proyecte en su cuadro de necesidades multianual capacitaciones al personal encargado de la gestión de reclamos en la MPS, por cuanto conforme se ha evidenciado de los resultados obtenidos en la presente investigación, la gestión de reclamos necesita cumplir con la normativa nacional y proporcionar las condiciones para el correcto desarrollo del procedimiento de reclamación.

Cuarta: A la Gerente de Recursos Humanos de la MPS, proyecte en su cuadro de necesidades multianual capacitaciones en habilidades blandas enfocadas en atención al ciudadano, no solo para el personal de atención al público, sino para el personal en general, ello debido a que la satisfacción del administrado conforme a los resultados obtenidos en la presente investigación muestra que se necesita trabajar en el trato que otorga el personal de la entidad.

REFERENCIAS

- Adhvaryu, A. (2018). Managerial quality and worker productivity in developing countries [Calidad de la gestión y productividad de los trabajadores en los países en desarrollo]. *IZA World of Labor*, 10(15), 1-8. doi: <http://doi:10.15185/izawol>.
- Alarcón, V., Sarmiento, W., Mejía, J., Castaño, Á., & Troncoso., A. (2020). Análisis de causa de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 2(1), 1-7. doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10
- Alcaldía de Caldas (2021). Informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos administración municipal de Caldas. Oficina de Control Interno. <https://caldasantioquia.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/INFORME-PQRS-PRIMER-SEMESTRE-DE-2021.pdf>
- Alhaj, A., Khalid, A. & Elbashir, H. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum an Applied Study on Karary Locality [El impacto de la calidad de la gestión administrativa en la mejora del gobierno local en Jartum: un estudio aplicado sobre la localidad de Karary]. *European Journal of Business and Management*, 8(26), 1- 15. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Administrative-Management%27s-Quality-Abdulrahim-Elbashir/fcbd639044feaefe3bc7f50ac52aae02352b05ee>
- Amu, H. & Nyarko, S. (2019). Satisfaction with maternal Healthcare services in the ketu south municipality, Ghana: A Qualitative case study [Satisfacción con los servicios de salud materna en el Municipio de Ketu South, Ghana] *Hindawi*. <https://downloads.hindawi.com/journals/bmri/2019/2516469.pdf>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>

- 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%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=138598749&db=bth>
- Constitución Política del Perú. (1993). <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Cruz, I. y Galán., J. (2019). Determinantes del comportamiento de queja del consumidor en México. *Acta Universitaria*, 29, e2076. doi: <http://doi.org/10.15174.au.2019.2076>
- Cuesta, A. (2020). How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard [Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001:2015]. *Cofín, Habana*, 14(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v14n1/2073-6061-cofin-14-01-e06.pdf#:~:text=There%20is%20no%20procedure%20to%20measure%20employee%20satisfaction,basic%20psychological%20need%20satisfaction%20shown%20in%20customer%20satisfaction.>
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. 23 de enero de 2014. El Peruano. <https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/123357/DS-N-006-2014-PCM/5934d58a-4406-4e58-aad5-db4d2acf6274>
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1253129>
- Efros, V., Lazarescu, L. & Horodnic, V. (2020). Assessing residents satisfaction Regarding housing environment-case study radauti Municipality [Evaluación de la satisfacción de los residentes con respecto al entorno de la vivienda -

Estudio de caso municipio de Radauti]. *General assembly*.
<https://meetingorganizer.copernicus.org/EGU2020/EGU2020-392.html>

Fonseca, I., & Domingues, P. (2017). ISO 9901:2015 edition - management, quality and value [*Edición ISO 9001:2015- gestión, calidad y valor*]. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 149-158. doi: 10.18421/IJQR11.01-09

Fredriksson, M., & Isaksson, R. (2018). Making sense of quality philosophies [*Dar sentido a las filosofías de calidad*]. *Total Quality Management & Business Excellence Journal*, 29, 1452-1465. doi.org/10.1080/14783363.2016.1266245

Fuentes, D. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. UPB.

Gonzales, L. (2018). *Notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Epsel S.A. Chiclayo*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24998/gonzales_III.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2017). *Organizational impact of system quality, information quality, and service quality [Impacto organizacional de la calidad del sistema, la calidad de la información y la calidad del servicio]*. *Science*, 19(3), 207-228. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>

Guerrero, A. (2018). *Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, periodo 2015-2016*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33485/guerrero_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gurung, G., Derrett, S., Gaulud, R. y Hill, P. (2017). Por qué los usuarios del servicio no se quejan ni tienen 'voz': un estudio de métodos mixtos del sistema rural

de atención primaria de salud de Nepal. Investigación de BMC Health Services, 17.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. https://www.academia.edu/43982331/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw Hill.

Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Izquierdo, J. (2021). La calidad del servicio en la administración pública. <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 [Dar y recibir comentarios efectivos: un artículo de revisión y una guía práctica]. *Archives of pathology & laboratory medicine*, 143(2), 244-250. doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-RA

Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. (13ª ed.). Pearson. https://cdn.goconqr.com/uploads/media/pdf_media/16469257/39c15bc6-66e6-4775-8d4f-ace9ddf33c2d.pdf

Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H805476>

Lizardo, J (2018). *A conceptual model of service quality and its implications for future research [Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura]*. Edition Journal of Marketing. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/C

conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

- Makalela, K. & Asha, A. (2019). Rural households satisfaction with Access to basic services in Lepelle-Nkumpi local Municipality, Limpopo Province. *Hindawi*, [Satisfacción de los hogares con el acceso a los servicios básicos en el Municipio Local de Lepelle-Nkumpi, Provincia de Limpopo] 11(1), 49-63. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/768702>
- Mantumaa, E., Juutinen, A., Tyrvaenen, L., Karhu, J. & Kurttila, M. (2018). Participation and compensation claims in voluntary forest landscape Conservation: The case of the Ruka-Kuusamo tourism area, Finland [Participación y reclamaciones de indemnización en la conservación voluntaria del paisaje forestal: el caso de la zona turística de Ruka-Kuusamo, Finlandia] *Elsevier*, 33(1), 14-24. <https://doi.org/10.1016/j.jfe.2018.09.003>
- Moreano, F (2021). *Estudio comparativo de la calidad de servicio según la percepción de los trabajadores de dos Ugel de Lima, 2020* [Tesis de maestría] universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61253/Moreano_VF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muhammad, U., Martin, D., Daud, J., & Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. *Universiti Tun Hussein Onn Malaysia* [La conciencia municipal como parte integral para mejorar la satisfacción ciudadana de los consejos municipales de Malasia, Batu Pahat] 3(7), pp. 21-31. doi: <https://doi.org/10.22178/pos.24-2>
- Muñoz, P. (2020). La gestión pública de los modelos al territorio. In Universidad Sergio Arboleda (Ed.), *Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. Bogotá. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
- Nonhlanhla, N. (2017). *An assessment of service quality and customer satisfaction at e thekwini Municipality: Water and sanitation unit* [Una evaluación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Municipio de Ethekwini:

Unidad de agua y saneamiento]. [Masters thesis. University of Kwazulu-Natal]. Repository University of Kwazulu-Natal. https://ukzn-dspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/18032/Nxumalo_Nonhlanhla_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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>

Patricio, R. (2021). *Gestión de quejas y reclamos y satisfacción del usuario en la gerencia regional de transportes y comunicaciones la Libertad, 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57056>

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%81N%20DE%20RECLAMOS.pdf.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP. Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/NTR.001.2021.pdf>

Reyes, S. (2021). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56991>

Ruiz, E. (2020). *ADGD050PO: Control de quejas y reclamaciones*. Elearning. https://books.google.com.pe/books?id=atnNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+reclamaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20reclamaciones&f=false

Ruíz, R. y Delgado, D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

- Sang, P., Youjae, Y. & Yeong, L. (2021). Dimensiones heterogéneas de SERVQUAL. *Gestión de calidad total y excelencia empresarial*, 32(1-2), 92-118, doi: 10.1080 / 14783363.2018.1531700
- Sheikh, M., & Waqas, A. (2019). A conceptual paper on SERVQUAL-Framework for assessing quality of Internet of things (IoT) [Un documento conceptual sobre SERVQUAL-Framework para evaluar la calidad de los servicios de Internet de las cosas (IoT)]. *Services. Sciedupress*, 10(5), 387-398. doi: <https://doi.org/10.5430/ijfr.v10n5p387>
- Umar, M., Daud, D., Kasim, R., Najib, M. & Talib, Y. (2018). Evidence of Municipal Awareness as a Construct for Enhancing Citizen Satisfaction in Municipal Council of Malaysia [Evidencia de la conciencia municipal como una construcción para mejorar la satisfacción ciudadana Consejo Municipal de Malasia]. *Traektoriâ Nauki Path of Science*, 4(2), 2018. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. https://www.researchgate.net/publication/323391632_Evidence_of_Municipal_Awareness_as_a_Construct_for_Enhancing_Citizen_Satisfaction_Municipal_Council_of_Malaysia/link/5b6c4b5845851546c9f93281/download
- Valenzo, M., Lázaro, D. & Martínez. J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico [Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, Mexico]. *DYNA*, 86(211), pp. 1-23. doi: 10.15446/dyna.v86n211.78368
- Van Dijk, D. & Schodl, M. (2017). Performance Appraisal and Evaluation [Evaluación y evaluación del desempeño]. En James D. Wright Ed. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 17, 716-721. doi: 10.1016/B978-0-08-097086-8.22034-5
- Vivanco, E. (2018). *Guidelines for Conducting Service Quality Research [Directrices para la realización de investigaciones sobre la calidad del servicio]*. Edition Marketing Research

Zambrano, P., Bermeo, C. y Moreira, M. (2019). *Metodología de la investigación*. Colloquium.

<https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26/26>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw Hill.

Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno - 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Altiplano]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15200/Zela_Pacori_Carmen_Eliza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01. Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chimbote, octubre 28 de 2021.

CARTA N°176-2021-GRH-MPS

Señora:
Dra. ROSA MARIA SALAS SANCHEZ
Jefa de la Escuela de Posgrado
UCV CHIMBOTE

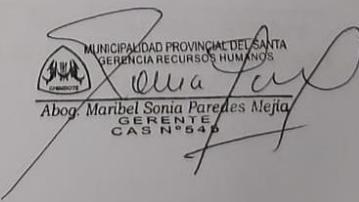
Nuevo Chimbote.-

ASUNTO: Respuesta a Carta de fecha 26.10.2021.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que se autoriza que la Srta. **JESMITH ANAIS PAREDES NUREÑA**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, realice en esta Comuna la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que requiera para la realización del trabajo de investigación titulado: **"Gestión de Reclamos y Satisfacción de los Administrados de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021"**, asimismo, se le brindará las facilidades para que acceda a la información correspondiente para el respectivo análisis documental para dicho fin.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
GERENCIA RECURSOS HUMANOS
Abog. Maribel Sonia Paredes Mejía
GERENTE
CAS N° 548

c.c.
Archivo
MSPM/gre

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. Gestión de reclamos	Proceso administrativo mediante el cual una empresa privada o entidad pública recibe, procesa, analiza y atiende una solicitud de reclamación, originada frente a una necesidad de información, de orientación o de falta de orientación, una queja, entre otra, que presenta una persona (cliente o usuario) (Ruiz, 2020).	Es el resultado de la administración de la Escala multidimensional de gestión de reclamos en sus dimensiones características cualitativas, motivos, manejo y etapas de atención al reclamo.	Registro del reclamo Se realiza en el libro de la entidad y se caracteriza por ser gratuito, por no rechazarse si se presenta en lenguas originarias, presentar información clara y suficiente para su comprensión y atención, su presentación debe ser orientado mediante asesoría por la entidad, adjuntar anexos o las evidencias que los administrados consideren, recibiendo estos copia de recibo del reclamo presentado, o constancia virtual de dicha presentación (PCM, 2021).	Presentación del reclamo	Escala Ordinal Nivel muy alto [85-105] Nivel alto [64-84] Nivel medio [43-63] Nivel bajo [21-42]
			Orientación y/o asistencia		
			Constancia de registro del reclamo		
			Atención del reclamo Procedimiento que inicia dentro de los 03 días hábiles desde la presentación de reclamo, determinándose en atención a las disposiciones vigentes si la entidad puede atenderlo, de no serlo se deriva a la institución respectiva notificando al interesado, esta nueva entidad continuará con el trámite de atención y en un plazo no mayor a 30 días deberá otorgar respuesta, ante la presentación de información incompleta se notificará para su subsanación previo a atender dicho reclamo (PCM, 2021)	Trato del personal de la municipalidad	
			Actuación frente al reclamo		
			Procedimiento de atención del reclamo		
Respuesta del reclamo Referido a que una vez la entidad haya determinado el reclamo es aceptado o denegado, deberá proceder a notificar formalmente dicha decisión al ciudadano según la normativa legal aplicable (PCM, 2021).	Notificación de respuesta				
V2. Satisfacción del administrado	Es la apreciación, valoración o percepción positiva asumida por una persona (cliente, consumidor, usuario o administrado) en relación a un servicio recibido por parte de	Es el resultado de la administración de la Escala multidimensional de satisfacción del administrado en sus dimensiones elementos tangibles,	Elementos tangibles Comprende los componentes físicos del servicio relacionados con la infraestructura del servicio, en este caso de las instalaciones de la municipalidad, de las características tecnológicas de la página web para ingresar reclamos, o del aplicativo virtual del libro de reclamaciones (Gorla et al., 2017; Zeithaml et al., 2009).	Componentes físicos	
			Componentes tecnológicos		

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
	una empresa o entidad pública, percepción que cumple con sus expectativas y aspiraciones en relación a lo que desea recibir para atender sus pedidos o necesidades (Cuesta, 2020).	capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad.	<p>Capacidad de respuesta Habilidad de los servidores públicas para ofrecer una atención dinámica que responda a las necesidades, en este caso, reclamos o quejas de los usuarios, teniendo en cuenta sus habilidades para comprender sus solicitudes o necesidades apoyarlos, prestarles servicio de orientación rápida y eficiente (Alarcon et al., 2020) y Zeithaml et al., 2009),</p> <p>Fiabilidad Habilidad para dar cumplimiento a lo ofrecido en términos de cumplimiento, efectividad, calidad, compromiso, caracterización del servicio ofrecido coherente al esperado por el usuario y la atención que se ofrece orientada a ofrecer una ayuda y apoyo basado en el compromiso de servir y ayudar siempre al usuario en lo que necesite (Ruíz et al., 2020; Zeithaml et al., 2009).</p> <p>Empatía Habilidades blandas y comunicativas del personal o servidores públicos que tienen que ver con la forma de interactuar con los usuarios como saberlos escuchar con atención, ponerse en su lugar, ser amables, ser asertivos, hacerlos sentir bien cuando se les atiende, cuando preguntan, cuando piden orientación (Sang et al., 2020; Zeithaml et al., 2009).</p> <p>Seguridad Capacidad para resolver problemas, reclamos o insatisfacciones de los usuarios que garanticen la atención de las necesidades o requerimientos de estos con la finalidad de fortalecer su confianza en la administración pública y en su relación con el servidor público (Ruíz et al., 2020; Zeithaml et al., 2009).</p>	<p>Disposición del personal</p> <p>Compromiso del personal</p> <p>Eficiente servicio</p> <p>Eficiente atención</p> <p>Horario conveniente</p> <p>Comprensión del administrado</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Personal cortés</p> <p>Seguridad en el servicio</p> <p>Conocimiento del personal</p>	<p>Escala Ordinal Nivel muy alto [89-110] Nivel alto [67-88] Nivel medio [45-66] Nivel bajo [22-44]</p>

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas

Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos

Estimado(a) colaborador(a):

Estamos realizando un estudio que permitirá contar con información valiosa para determinar las acciones que conlleven a mejorar la gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial del Santa. Este instrumento es un cuestionario tipo Escala de Likert diseñado para obtener información sobre el registro, atención, y respuesta del reclamo presentado ante la municipalidad.

La Investigadora.

I. DATOS INFORMATIVOS

Sexo		Formación			Edad				Estado Civil		
Hombre	Mujer	Profesional	Técnico	Otro	Entre 18 a 30 años	Entre 31 a 45 años	Entre 46 a 60 años	Mayor de 60 años	Casado Conviviente	Viudo(a)	Soltero

II. INSTRUCCIONES

Analiza las afirmaciones presentadas y relaciónalas con lo que sucede en la municipalidad, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de la opción que mejor exprese el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Asimismo, se le solicita que conteste este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

III. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
A. Registro del reclamo					
1. La municipalidad asegura la disponibilidad al libro de reclamaciones físico o virtual	1	2	3	4	5
2. El personal de la municipalidad no se muestra renuente ante la presentación de su reclamo	1	2	3	4	5
3. El libro de reclamaciones virtual de la municipalidad es de fácil acceso	1	2	3	4	5
4. En la municipalidad existe un área encargada de la recepción de los reclamos	1	2	3	4	5

5. El personal de la municipalidad le informa y conduce al área encargada de la recepción de reclamos	1	2	3	4	5
6. El personal de la municipalidad le asiste en el registro de su reclamo	1	2	3	4	5
7. El personal de la municipalidad le orienta para el registro de su reclamo virtual	1	2	3	4	5
8. El personal de la municipalidad le hace entrega de la documentación correspondiente al registro de su reclamo	1	2	3	4	5
9. Ante la presentación de su reclamo de manera virtual, se le otorga una constancia de presentación	1	2	3	4	5
Valoración					

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
B. Atención del reclamo					
10. El personal de la municipalidad escucha con atención el motivo de su reclamo	1	2	3	4	5
11. El personal de la municipalidad entiende y/o comprende el motivo de su reclamo	1	2	3	4	5
12. El personal de la municipalidad le ofrece disculpas por los inconvenientes causados que motivaron su reclamo	1	2	3	4	5
13. Ante la intención de presentar su reclamo, el personal de la municipalidad prioriza su atención	1	2	3	4	5
14. De advertirse omisiones en su reclamo presentado o requerir mayores precisiones, la municipalidad le notifica para que subsane y/o precise	1	2	3	4	5
15. El personal de la municipalidad le brinda información clara sobre el procedimiento de presentación de su reclamo	1	2	3	4	5
16. El personal de la municipalidad le orienta sobre las etapas de atención de su reclamo	1	2	3	4	5
17. El personal de la municipalidad le informa y/o brinda alternativas para dar seguimiento a su reclamo	1	2	3	4	5
Valoración					

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
C. Respuesta del reclamo					
18. La municipalidad le notifica si su reclamo es o no procedente	1	2	3	4	5
19. La municipalidad otorga respuesta a su reclamo dentro de los 30 días de presentado	1	2	3	4	5

20. De ser procedente su reclamo, la municipalidad le informa sobre las acciones adoptadas	1	2	3	4	5
21. De NO ser procedente su reclamo, la municipalidad le ofrece alternativas de solución para satisfacer sus requerimientos	1	2	3	4	5
Valoración					
PUNTAJE TOTAL					

Gracias por su colaboración.

Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados

Estimado(a) colaborador(a):

Estamos realizando un estudio que permitirá contar con información valiosa para determinar las acciones que conlleven a mejorar la satisfacción de los administrados en la Municipalidad Provincial del Santa. Este instrumento es un cuestionario tipo Escala de Likert diseñado para obtener información sobre la satisfacción respecto de los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y la seguridad que ofrece la municipalidad.

La Investigadora.

IV. DATOS INFORMATIVOS

Sexo		Formación			Edad				Estado Civil		
Hombre	Mujer	Profesional	Técnico	Otro	Entre 18 a 30 años	Entre 31 a 45 años	Entre 46 a 60 años	Mayor de 60 años	Casado Conviviente	Viudo(a)	Soltero

V. INSTRUCCIONES

Analiza las afirmaciones presentadas y relaciónalas con lo que sucede en la municipalidad, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro de la opción que mejor exprese el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Asimismo, se le solicita que conteste este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

VI. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
D. Elementos tangibles					
1. Las instalaciones de la municipalidad son limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio	1	2	3	4	5
2. El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra	1	2	3	4	5
3. El mobiliario de la municipalidad facilita la prestación de servicios brindados por la entidad	1	2	3	4	5
4. La municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5
Valoración					

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
E. Capacidad de respuesta					
5. El personal de la municipalidad muestra disposición de ayudarlo en sus requerimientos y/o tramites	1	2	3	4	5
6. El personal de la municipalidad le atiende conforme a sus necesidades	1	2	3	4	5
7. El personal de la municipalidad le proporciona un servicio rápido y puntual	1	2	3	4	5
8. El personal de la municipalidad le informa sobre el procedimiento de atención de sus requerimientos	1	2	3	4	5
9. El personal de la municipalidad siempre está disponible para atenderlo	1	2	3	4	5
Valoración					

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
F. Fiabilidad					
10. El personal de la municipalidad le brinda el servicio requerido en el plazo acordado	1	2	3	4	5
11. El personal de la municipalidad le brinda el servicio requerido conforme a lo solicitado	1	2	3	4	5
12. El personal de la municipalidad no comete errores en la prestación del servicio requerido	1	2	3	4	5
13. El personal de la municipalidad demuestra un sincero interés por resolver sus problemas	1	2	3	4	5
Valoración					

ÍTEMS	OPINIÓN				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
G. Empatía					
14. El horario de atención de la municipalidad es adecuado para usted	1	2	3	4	5
15. El personal de la municipalidad escucha de manera atenta sus problemas en la realización de sus trámites	1	2	3	4	5
16. El personal de la municipalidad comprende sus problemas suscitados en la Entidad	1	2	3	4	5
17. El personal de la municipalidad muestra interés en ayudarlo a solucionar sus problemas suscitados en la Entidad	1	2	3	4	5
18. El personal de la municipalidad le atiende y explica paso a paso el procedimiento de sus requerimientos	1	2	3	4	5
Valoración					

ÍTEMS	OPINIÓN				
H. Seguridad	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
19. El personal de la municipalidad le brinda un trato amable cuando acude a la entidad	1	2	3	4	5
20. El personal de la municipalidad resuelve los problemas suscitados en sus trámites realizados en la entidad	1	2	3	4	5
21. El comportamiento del personal de la municipalidad le genera confianza	1	2	3	4	5
22. El personal de la municipalidad absuelve todas sus dudas y/o preguntas	1	2	3	4	5
Valoración					
PUNTAJE TOTAL					

Gracias por su colaboración.

Ficha Técnica

Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos

I. Datos Informativos:

- Autora : Bach. Jesmith Anaís Paredes Nureña
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una Municipalidad
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 21 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer el nivel de gestión de reclamos en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en dicha entidad en el año 2021.

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
1. Registro del reclamo	1. Presentación del reclamo	33.3%	1, 2, 3	1 - 5
	2. Orientación y/o asistencia		4, 5, 6, 7	1 - 5
	3. Constancia de registro del reclamo		8, 9	1 - 5
2. Atención del reclamo	4. Trato del personal de la municipalidad	33.3%	10, 11, 12	1 - 5
	5. Actuación frente al reclamo		13, 14	1 - 5
	6. Procedimiento de atención del reclamo		15, 16, 17	1 - 5
3. Respuesta del reclamo	7. Notificación de respuesta	33.3%	18, 19	1 - 5
	8. Acciones posteriores		20, 21	1 - 5
	TOTAL	100%	21 ítems	21 – 105

III. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 21	- Muy de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- En desacuerdo	2
	- Muy en desacuerdo	1

IV. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

- Registro del reclamo:

Nivel	Valores
- Muy alto	37 - 45
- Alto	28 - 36
- Medio	19 - 27
- Bajo	9 - 18

- Atención del reclamo:

Nivel	Valores
- Muy alto	33 - 40
- Alto	25 - 32
- Medio	17 - 24
- Bajo	8 - 16

- Respuesta del reclamo:

Nivel	Valores
- Muy alto	17 - 20
- Alto	13 - 16
- Medio	9 - 12
- Bajo	4 - 8

5.2. Valoración de la Variable: Gestión de reclamos

Nivel	Valores
- Muy alto	85 - 105
- Alto	64 - 84
- Medio	43 – 63
- Bajo	21 - 42

V. Validez y confiabilidad

Para otorgar validez al presente instrumento de recolección de datos, se procedió la validación a juicio de expertos, donde 3 expertos que ostentan el grado de maestros en Gestión Pública procedieron a evaluar la coherencia, validez y objetividad del instrumento, otorgando su conformidad respecto del mismo, a su vez, para medir la confiabilidad, el instrumento fue sometido a una prueba piloto, aplicándose a 08 administrados que presentaron reclamos en otra entidad pública similar a la que es materia de investigación, los datos obtenidos a partir de ello fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que arrojó un coeficiente de 0.935 con lo que se concluye que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta.

Ficha Técnica

Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados

I. Datos Informativos:

- Autora : Bach. Jesmith Anaís Paredes Nureña
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una Municipalidad
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 22 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer el nivel de satisfacción de los administrados en la Municipalidad Provincial del Santa, en el año 2021, desde la perspectiva de los ciudadanos que presentaron reclamos en dicha entidad en el año 2021.

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
1. Elementos tangibles	1. Componentes físicos	20%	1, 2, 3	1 - 5
	2. Componentes tecnológicos		4	1 - 5
2. Capacidad de respuesta	3. Disposición del personal	20%	5, 6	1 - 5
	4. Compromiso del personal		7, 8, 9	1 - 5
3. Fiabilidad	5. Eficiente servicio	20%	10, 11, 12	1 - 5
	6. Eficiente atención		13	1 - 5
4. Empatía	7. Horario conveniente	20%	14	1 - 5
	8. Comprensión del administrado		15, 16	1 - 5

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
	9. Atención personalizada		17, 18	1 - 5
5. Seguridad	10. Personal cortés	20%	19	1 - 5
	11. Seguridad en el servicio		20, 21	1 - 5
	12. Conocimiento del personal		22	1 - 5
	TOTAL	100%	22 ítems	22 - 110

III. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta	Puntaje
Del 1 al 22	- Muy de acuerdo	5
	- De acuerdo	4
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- En desacuerdo	2
	- Muy en desacuerdo	1

Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones:

- Elementos tangibles, Fiabilidad y Seguridad:

Nivel	Valores
- Muy alto	17 - 20
- Alto	13 - 16
- Medio	9 - 12
- Bajo	4 - 8

Capacidad de respuesta y Empatía:

Nivel	Valores
- Muy alto	21 – 25
- Alto	16 – 20
- Medio	11 – 15
- Bajo	5 – 10

5.2. Valoración de la Variable: Satisfacción de los administrados

Nivel	Valores
- Muy alto	89 - 110
- Alto	67 - 88
- Medio	45 – 66
- Bajo	22 – 44

IV. Validez y confiabilidad

Para otorgar validez al presente instrumento de recolección de datos, se procedió la validación a juicio de expertos, donde 3 expertos que ostentan el grado de maestros en Gestión Pública procedieron a evaluar la coherencia, validez y objetividad del instrumento, otorgando su conformidad respecto del mismo, a su vez, para medir la confiabilidad, el instrumento fue sometido a una prueba piloto, aplicándose a 08 administrados que presentaron reclamos en otra entidad pública similar a la que es materia de investigación, los datos obtenidos a partir de ello fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que arrojó un coeficiente de 0.879 con lo que se concluye que el instrumento tiene una confiabilidad alta.

RESPUESTA DEL RECLAMO	ATENCIÓN DEL RECLAMO	Constancia de registro del reclamo	6. El personal de la municipalidad le asiste en el registro de su reclamo.	<ul style="list-style-type: none"> - Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1) 	X		X		X		X	
			7. El personal de la municipalidad le orienta para el registro de su reclamo virtual.		X		X		X		X	
			8. El personal de la municipalidad le hace entrega de la documentación correspondiente al registro de su reclamo.		X		X		X		X	
			9. Ante la presentación de su reclamo de manera virtual, se le otorga una constancia de presentación.		X		X		X		X	
	ATENCIÓN DEL RECLAMO	Trato del personal de la municipalidad	10. El personal de la municipalidad escucha con atención el motivo de su reclamo.		X		X		X		X	
			11. El personal de la municipalidad entiende y/o comprende el motivo de su reclamo.		X		X		X		X	
			12. El personal de la municipalidad le ofrece disculpas por los inconvenientes causados que motivaron su reclamo.		X		X		X		X	
		Actuación frente al reclamo	13. Ante la intención de presentar su reclamo, el personal de la municipalidad prioriza su atención.		X		X		X		X	
			14. De advertirse omisiones en su reclamo presentado o requerir mayores precisiones, la municipalidad le notifica para que subsane y/o precise.		X		X		X		X	
		Procedimiento de atención del reclamo	15. El personal de la municipalidad le brinda información clara sobre el procedimiento de presentación de su reclamo.		X		X		X		X	
			16. El personal de la municipalidad le orienta sobre las etapas de atención de su reclamo.		X		X		X		X	
	17. El personal de la municipalidad le informa y/o brinda alternativas para dar seguimiento a su reclamo.		X			X		X		X		
	Notificación de respuesta	18. La municipalidad le notifica si su reclamo es o no procedente	X			X		X		X		
		19. La municipalidad otorga respuesta a su reclamo dentro de los 30 días de presentado	X			X		X		X		

		Acciones posteriores	20. De ser procedente su reclamo, la municipalidad le informa sobre las acciones adoptadas		X		X		X		X		
			21. De no ser procedente su reclamo, la municipalidad le ofrece alternativas de solución para satisfacer sus requerimientos		X		X		X		X		

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021



Mgtr. Fersol Niel Moron Ahuanari
DNI 23012817

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad
- 1.4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Fensol Niel Moron Ahuanari
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021



Mgtr. Fensol Niel Moron Ahuanari
DNI 23012817

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad.
4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña
5. Objetivo : Determinar el nivel de satisfacción de los administrados que presenta una municipalidad en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Fensol Niel Moron Ahuanari
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		B. Coherencia entre indicador e ítem		C. Las opciones de respuesta tiene relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS	ELEMENTOS TANGIBLES	Componentes físicos	1. Las instalaciones de la municipalidad son limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio		X		X		X		X		
			2. El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	X		X		X		X		
			3. El mobiliario de la municipalidad facilita la prestación de servicios brindados por la entidad	- En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
		Componentes tecnológicos	4. La municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna		X		X		X		X		

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición del personal	5. El personal de la municipalidad muestra disposición de ayudarlo en sus requerimientos y/o tramites	<ul style="list-style-type: none"> - Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1) 	X		X		X		X				
		6. El personal de la municipalidad le atiende conforme a sus necesidades		X		X		X		X				
	Compromiso del personal	7. El personal de la municipalidad le proporciona un servicio rápido y puntual		X		X		X		X				
		8. El personal de la municipalidad le informa sobre el procedimiento de atención de sus requerimientos		X		X		X		X				
		9. El personal de la municipalidad siempre está disponible para atenderlo		X		X		X		X				
	FIABILIDAD	Eficiente Servicio		10. El personal de la municipalidad le brinda el servicio requerido en el plazo acordado	<ul style="list-style-type: none"> - Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1) 	X		X		X		X		
				11. El personal de la municipalidad le brinda el servicio requerido conforme a lo solicitado		X		X		X		X		
				12. El personal de la municipalidad no comete errores en la prestación del servicio requerido		X		X		X		X		
		Eficiente atención		13. El personal de la municipalidad demuestra un sincero interés por resolver sus problemas		X		X		X		X		
EMPATÍA	Horario conveniente	14. El horario de atención de la municipalidad es adecuado para usted	<ul style="list-style-type: none"> - Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1) 	X		X		X		X				
	Comprensión del administrado	15. El personal de la municipalidad escucha de manera atenta sus problemas en la realización de sus trámites		X		X		X		X				
		16. El personal de la municipalidad comprende sus problemas suscitados en la Entidad		X		X		X		X				
	Atención personalizada	17. El personal de la municipalidad muestra interés en ayudarlo a solucionar sus problemas suscitados en la Entidad		X		X		X		X				
18. El personal de la municipalidad le atiende y explica paso a paso el procedimiento de sus requerimientos		X		X		X		X						

SEGURIDAD	Personal cortés	19. El personal de la municipalidad le brinda un trato amable cuando acude a la entidad	<ul style="list-style-type: none"> - Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1) 	X		X		X		X			
	Seguridad en el servicio	20. El personal de la municipalidad resuelve los problemas suscitados en sus trámites realizados en la entidad		X		X		X		X			
		21. El comportamiento del personal de la municipalidad le genera confianza		X		X		X		X			
	Conocimiento del personal	22. El personal de la municipalidad absuelve todas sus dudas y/o preguntas		X		X		X		X			

Observaciones:



Mgr. Fensol Niet Moron Ahuani
DNI 23012817

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad.
- 1.4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Fensol Niel Moron Ahuanari
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021



Mgr. Fensol Niel Moron Ahuanari
DNI 23012817

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad
4. Autora : Bach. Jesmith Anaís Paredes Nureña
5. Objetivo : Determinar el nivel de gestión de reclamos en una municipalidad en el año 2021

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Evelyn Greis Zamora Rodríguez
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		B. Coherencia entre indicador e ítem		C. Las opciones de respuesta tiene relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTIÓN DE RECLAMOS	REGISTRO DEL RECLAMO	Presentación del reclamo	1. La municipalidad asegura la disponibilidad al libro de reclamaciones físico o virtual.	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. El personal de la municipalidad NO se muestra renuente ante la presentación de su reclamo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			3. El libro de reclamaciones virtual de la municipalidad es de fácil acceso.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Orientación y/o asistencia	4. En la municipalidad existe un área encargada de la recepción de los reclamos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		5. El personal de la municipalidad le informa y conduce al área encargada de la recepción de reclamos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

RESPUESTA DEL RECLAMO	ATENCIÓN DEL RECLAMO	Constancia de registro del reclamo	6. El personal de la municipalidad le asiste en el registro de su reclamo.	<ul style="list-style-type: none"> - Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1) 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. El personal de la municipalidad le orienta para el registro de su reclamo virtual.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. El personal de la municipalidad le hace entrega de la documentación correspondiente al registro de su reclamo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. Ante la presentación de su reclamo de manera virtual, se le otorga una constancia de presentación.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trato del personal de la municipalidad	10. El personal de la municipalidad escucha con atención el motivo de su reclamo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. El personal de la municipalidad entiende y/o comprende el motivo de su reclamo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. El personal de la municipalidad le ofrece disculpas por los inconvenientes causados que motivaron su reclamo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actuación frente al reclamo	13. Ante la intención de presentar su reclamo, el personal de la municipalidad prioriza su atención.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. De advertirse omisiones en su reclamo presentado o requerir mayores precisiones, la municipalidad le notifica para que subsane y/o precise.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Procedimiento de atención del reclamo	15. El personal de la municipalidad le brinda información clara sobre el procedimiento de presentación de su reclamo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		16. El personal de la municipalidad le orienta sobre las etapas de atención de su reclamo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		17. El personal de la municipalidad le informa y/o brinda alternativas para dar seguimiento a su reclamo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Notificación de respuesta	18. La municipalidad le notifica si su reclamo es o no procedente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
		19. La municipalidad otorga respuesta a su reclamo dentro de los 30 días de presentado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				

		Acciones posteriores	20. De ser procedente su reclamo, la municipalidad le informa sobre las acciones adoptadas		X		X		X		X		
			21. De no ser procedente su reclamo, la municipalidad le ofrece alternativas de solución para satisfacer sus requerimientos		X		X		X		X		

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021


 Mgr. Evelyn Greis Zamora Rodríguez
 DNI 46780452

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad
- 1.4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Evelyn Greis Zamora Rodríguez
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021


Mgtr. Evelyn Greis Zamora Rodríguez
DNI 46780452

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad.
4. Autora : Bach. Jesmith Anaís Paredes Nureña
5. Objetivo : Determinar el nivel de satisfacción de los administrados que presenta una municipalidad en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Evelyn Greis Zamora Rodríguez
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		B. Coherencia entre indicador e ítem		C. Las opciones de respuesta tiene relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS	ELEMENTOS TANGIBLES	Componentes físicos	1. Las instalaciones de la municipalidad son limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			2. El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra		X		X		X		X		
			3. El mobiliario de la municipalidad facilita la prestación de servicios brindados por la entidad		X		X		X		X		
		Componentes tecnológicos	4. La municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna		X		X		X		X		

SEGURIDAD	Personal cortés	19. El personal de la municipalidad le brinda un trato amable cuando acude a la entidad	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
	Seguridad en el servicio	20. El personal de la municipalidad resuelve los problemas suscitados en sus trámites realizados en la entidad		X		X		X		X		
		21. El comportamiento del personal de la municipalidad le genera confianza		X		X		X		X		
	Conocimiento del personal	22. El personal de la municipalidad absuelve todas sus dudas y/o preguntas		X		X		X		X		

Observaciones:



 Mgtr. Evelyn Greis Zamora Rodríguez
 DNI 46780452

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad.
- 1.4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Evelyn Greis Zamora Rodriguez
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021


Mgtr. Evelyn Greis Zamora Rodriguez
DNI 46780452

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad
4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña
5. Objetivo : Determinar el nivel de gestión de reclamos en una municipalidad en el año 2021

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Gumerindo Leoncio Avalos Obeso
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		B. Coherencia entre indicador e ítem		C. Las opciones de respuesta tiene relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
					SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
GESTIÓN DE RECLAMOS	REGISTRO DEL RECLAMO	Presentación del reclamo	1. La municipalidad asegura la disponibilidad al libro de reclamaciones físico o virtual.	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			2. El personal de la municipalidad NO se muestra renuente ante la presentación de su reclamo.		X		X		X		X		
			3. El libro de reclamaciones virtual de la municipalidad es de fácil acceso.		X		X		X		X		
	Orientación y/o asistencia	4. En la municipalidad existe un área encargada de la recepción de los reclamos.	X			X		X		X			
		5. El personal de la municipalidad le informa y conduce al área encargada de la recepción de reclamos.	X			X		X		X			

ATENCIÓN DEL RECLAMO	Constancia de registro del reclamo	6. El personal de la municipalidad le asiste en el registro de su reclamo.	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
		7. El personal de la municipalidad le orienta para el registro de su reclamo virtual.		X		X		X		X		
		8. El personal de la municipalidad le hace entrega de la documentación correspondiente al registro de su reclamo.		X		X		X		X		
		9. Ante la presentación de su reclamo de manera virtual, se le otorga una constancia de presentación.		X		X		X		X		
	Trato del personal de la municipalidad	10. El personal de la municipalidad escucha con atención el motivo de su reclamo.		X		X		X		X		
		11. El personal de la municipalidad entiende y/o comprende el motivo de su reclamo.		X		X		X		X		
		12. El personal de la municipalidad le ofrece disculpas por los inconvenientes causados que motivaron su reclamo.		X		X		X		X		
	Actuación frente al reclamo	13. Ante la intención de presentar su reclamo, el personal de la municipalidad prioriza su atención.		X		X		X		X		
		14. De advertirse omisiones en su reclamo presentado o requerir mayores precisiones, la municipalidad le notifica para que subsane y/o precise.		X		X		X		X		
Procedimiento de atención del reclamo	15. El personal de la municipalidad le brinda información clara sobre el procedimiento de presentación de su reclamo.	X		X		X		X				
	16. El personal de la municipalidad le orienta sobre las etapas de atención de su reclamo.	X		X		X		X				
	17. El personal de la municipalidad le informa y/o brinda alternativas para dar seguimiento a su reclamo.	X		X		X		X				
RESPUESTA DEL RECLAMO	Notificación de respuesta	18. La municipalidad le notifica si su reclamo es o no procedente	X		X		X		X			
		19. La municipalidad otorga respuesta a su reclamo dentro de los 30 días de presentado	X		X		X		X			

		Acciones posteriores	20. De ser procedente su reclamo, la municipalidad le informa sobre las acciones adoptadas		X		X		X		X		
			21. De no ser procedente su reclamo, la municipalidad le ofrece alternativas de solución para satisfacer sus requerimientos		X		X		X		X		

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021



Mgtr. Gumerindo Leonicio Avalos Obeso
DNI 18109439

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Gestión de Reclamos
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad
1.4. Autora : Bach. Jesmith Anais Paredes Nureña

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Gumercindo Leoncio Avalos Obeso
2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021


Mgtr. Gumercindo Leoncio Avalos Obeso
DNI 718109439

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad.
4. Autora : Bach. Jesmith Anaís Paredes Nureña
5. Objetivo : Determinar el nivel de satisfacción de los administrados que presenta una municipalidad en el año 2021.

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Gumercindo Leoncio Avalos Obeso
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones
					A. Coherencia entre la dimensión y el indicador		B. Coherencia entre indicador e ítem		C. Las opciones de respuesta tiene relación con el ítem		D. Redacción clara y precisa		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS	ELEMENTOS TANGIBLES	Componentes físicos	1. Las instalaciones de la municipalidad son limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
			2. El personal de la municipalidad tiene una apariencia pulcra		X		X		X		X		
			3. El mobiliario de la municipalidad facilita la prestación de servicios brindados por la entidad		X		X		X		X		
		Componentes tecnológicos	4. La municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna		X		X		X		X		

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición del personal	5. El personal de la municipalidad muestra disposición de ayudarlo en sus requerimientos y/o tramites		X		X		X		X			
		6. El personal de la municipalidad le atiende conforme a sus necesidades		X		X		X		X			
	Compromiso del personal	7. El personal de la municipalidad le proporciona un servicio rápido y puntual		X		X		X		X			
		8. El personal de la municipalidad le informa sobre el procedimiento de atención de sus requerimientos		X		X		X		X			
		9. El personal de la municipalidad siempre está disponible para atenderlo		X		X		X		X			
	FIABILIDAD	Eficiente Servicio	10. El personal de la municipalidad le brinda el servicio requerido en el plazo acordado		X		X		X		X		
			11. El personal de la municipalidad le brinda el servicio requerido conforme a lo solicitado		X		X		X		X		
			12. El personal de la municipalidad no comete errores en la prestación del servicio requerido		X		X		X		X		
		Eficiente atención	13. El personal de la municipalidad demuestra un sincero interés por resolver sus problemas		X		X		X		X		
EMPATÍA	Horario conveniente	14. El horario de atención de la municipalidad es adecuado para usted		X		X		X		X			
	Comprensión del administrado	15. El personal de la municipalidad escucha de manera atenta sus problemas en la realización de sus trámites		X		X		X		X			
		16. El personal de la municipalidad comprende sus problemas suscitados en la Entidad		X		X		X		X			
	Atención personalizada	17. El personal de la municipalidad muestra interés en ayudarlo a solucionar sus problemas suscitados en la Entidad		X		X		X		X			
		18. El personal de la municipalidad le atiende y explica paso a paso el procedimiento de sus requerimientos		X		X		X		X			

SEGURIDAD	Personal cortés	19. El personal de la municipalidad le brinda un trato amable cuando acude a la entidad	- Muy de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Muy en desacuerdo (1)	X		X		X		X		
	Seguridad en el servicio	20. El personal de la municipalidad resuelve los problemas suscitados en sus trámites realizados en la entidad		X		X		X		X		
		21. El comportamiento del personal de la municipalidad le genera confianza		X		X		X		X		
	Conocimiento del personal	22. El personal de la municipalidad absuelve todas sus dudas y/o preguntas		X		X		X		X		

Observaciones:


 Mgtr. Gumerindo Leoncio Avalos Obeso
 DNI 18709439

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Evaluación Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Administrados que presentaron reclamos en una municipalidad.
- 1.4. Autora : Bach. Jesmith Anaís Paredes Nureña

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Gumercindo Leoncio Avalos Obeso
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

3. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 01 de noviembre de 2021


Mgtr. Gumercindo Leoncio Avalos Obeso
DNI 76109439

Anexo 05. Confiabilidad de instrumentos

Prueba de Confiabilidad del Instrumento - Coeficiente Alfa de Cronbach -

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Escala Multidimensional de Gestión de Reclamos
- 1.2. Número de ítems : 21
- 1.3. Muestra Piloto : 8
- 1.4. Unidades muestrales : 8

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

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

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	21

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Escala Multidimensional de Gestión de Reclamos obtuvo un coeficiente de 0,935 indicando que existe una **confiabilidad muy alta** en el instrumento.

Prueba piloto

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																				SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21
E1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
E2	4	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	2	75
E3	4	1	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	77
E4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	87
E5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3		4	4	3	3	67
E6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83
E7	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	51
E8	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	77
Varianza por item	0.44	1.23	0.25	0.36	0.36	0.50	0.61	0.75	0.23	0.69	0.61	0.48	0.48	0.50	0.75	0.48	0.49	0.19	1.61	0.50	0.86	113.11
Sumatoria de las varianzas de los ítems	12.38							$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad							0.935							Varianza total del instrumento.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento
- Coeficiente Alfa de Cronbach -

V. Datos informativos:

- 1.5. Instrumento : Escala Multidimensional de Satisfacción de los Administrados
- 1.6. Número de ítems : 22
- 1.7. Muestra Piloto : 8
- 1.8. Unidades muestrales : 8

VI. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

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

Dónde:

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
- K : Número de ítems del instrumento
- S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
- $\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

VII. Coeficiente de confiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	22

VIII. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Escala Multidimensional de Satisfacción de los Administrados obtuvo un coeficiente de 0,879 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Prueba piloto

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																						SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
E1	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	77	
E2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
E3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	90
E5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
E6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	84
E7	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	68
E8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	82
Varianza por ítem	0.19	0.00	0.36	0.23	0.11	0.11	0.19	0.11	0.69	0.48	0.50	0.86	0.23	0.36	0.25	0.19	0.11	0.19	0.23	0.11	0.48	0.44	39.98	
Sumatoria de las varianzas de los ítems	6.42							$\alpha =$	Coeficiente de confiabilidad							0.879								Varianza total del instrumento.

Anexo 06. Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1. GESTIÓN DE RECLAMOS

Unidades muestrales	D1. REGISTRO DEL RECLAMO										D2. ATENCIÓN DEL RECLAMO								D3. RESPUESTA DEL RECLAMO					V1	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL	18	19	20	21	TOTAL	TOTAL
1	4	4	3	3	2	3	2	2	3	26	4	3	4	4	4	3	4	2	28	3	2	3	2	10	64
2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	27	2	2	2	2	2	2	3	3	18	3	3	3	3	12	57
3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	20	2	2	3	3	3	3	2	2	20	2	2	2	2	8	48
4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	22	3	3	3	4	4	4	2	2	25	2	2	3	3	10	57
5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	4	4	3	4	4	4	2	29	4	2	4	4	14	75
6	2	3	3	3	4	4	2	2	3	26	3	4	4	2	2	4	3	2	24	3	2	4	4	13	63
7	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20	4	2	2	2	2	2	2	3	19	2	2	2	2	8	47
8	3	3	2	3	4	3	3	3	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3	4	3	3	13	67
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	3	3	4	4	3	29	4	3	4	4	15	78
10	4	3	4	4	2	3	4	2	2	28	2	2	2	2	2	2	3	2	17	4	2	3	4	13	58
11	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30	3	3	3	4	4	3	3	4	27	3	3	4	4	14	71
12	3	3	2	2	2	2	2	3	2	21	2	2	2	2	3	2	3	3	19	2	2	2	2	8	48
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	3	3	4	4	3	29	4	2	4	4	14	77
14	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34	4	3	4	3	3	4	4	4	29	4	2	4	2	12	75
15	2	3	2	3	3	3	3	4	4	27	2	3	2	3	3	3	2	3	21	3	3	3	3	12	60
16	3	2	2	2	2	2	2	2	4	21	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	8	46
17	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	4	4	4	3	4	4	2	29	4	2	4	4	14	75
18	4	3	4	3	3	4	2	2	3	28	3	4	3	3	2	3	3	2	23	3	3	4	2	12	63
19	3	3	3	3	4	2	2	2	3	25	3	4	3	3	4	4	3	2	26	3	3	2	2	10	61
20	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	4	4	3	4	4	4	2	29	4	2	4	4	14	75
21	2	2	2	2	2	2	3	2	3	20	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	3	9	47

22	3	3	3	4	2	3	2	3	3	26	2	2	2	4	4	2	3	3	22	4	2	3	2	11	59
23	2	2	2	2	3	2	2	2	2	19	4	2	4	4	4	3	2	2	25	2	3	2	2	9	53
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26	3	3	2	2	2	2	4	3	21	4	3	4	4	15	62
25	2	3	3	3	3	3	2	2	4	25	2	3	2	4	4	3	3	2	23	3	3	3	2	11	59
26	2	2	2	2	2	2	2	3	3	20	2	2	2	3	3	3	2	3	20	2	2	2	2	8	48
27	2	3	2	4	3	3	3	4	4	28	3	3	2	2	2	2	3	4	21	4	3	3	3	13	62
28	4	4	4	4	4	4	2	2	3	31	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	3	4	2	13	74
29	2	3	3	4	4	4	2	2	4	28	4	4	4	3	3	2	3	2	25	4	4	4	2	14	67
30	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	3	2	2	2	3	3	2	2	19	2	2	2	2	8	46
31	3	2	2	2	2	2	2	4	3	22	3	2	2	4	3	3	2	4	23	2	2	2	2	8	53
32	2	2	2	3	2	2	2	2	4	21	3	3	3	3	3	2	2	2	21	3	2	2	2	9	51
33	3	3	3	3	2	4	3	2	3	26	4	3	4	3	2	2	4	2	24	3	2	3	3	11	61
34	2	2	2	2	3	2	3	2	4	22	3	3	3	4	4	4	2	2	25	2	3	2	3	10	57
35	4	2	4	2	2	3	3	4	4	28	3	3	2	3	4	3	4	3	25	3	2	4	4	13	66
36	2	2	2	2	3	2	2	3	3	21	3	2	2	4	4	4	2	3	24	2	3	2	2	9	54
37	3	3	3	3	4	2	2	2	2	24	3	4	3	3	3	2	3	2	23	3	4	2	2	11	58
38	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	2	3	2	4	4	2	2	3	22	2	2	3	3	10	54
39	3	2	2	4	3	3	3	2	2	24	3	3	2	2	2	2	2	2	18	4	3	3	3	13	55
40	3	2	3	2	2	2	2	4	3	23	2	2	2	2	2	2	2	4	18	2	2	2	2	8	49
41	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	3	3	10	49
42	3	2	2	2	3	2	3	3	2	22	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	3	2	3	10	49
43	3	2	3	2	2	2	2	4	3	23	2	2	2	2	2	2	2	4	18	2	2	2	2	8	49
44	3	2	2	2	2	2	2	2	2	19	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	2	3	3	10	49
45	3	2	2	2	3	2	3	3	2	22	3	2	2	2	3	2	2	3	19	2	3	2	3	10	51
46	3	2	2	2	3	2	3	3	2	22	3	2	2	2	3	2	2	3	19	2	3	2	3	10	51
47	3	2	2	2	3	2	3	2	3	22	3	3	3	4	4	4	2	2	25	2	3	2	3	10	57
48	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30	3	2	2	3	4	4	3	4	25	2	2	3	3	10	65
49	3	2	2	2	3	2	2	3	3	22	3	2	2	4	4	4	2	3	24	2	3	2	2	9	55

50	3	3	3	3	4	2	2	2	2	24	3	4	3	3	3	2	3	2	23	3	4	2	2	11	58
51	3	2	2	2	2	3	3	3	3	23	2	3	2	4	4	2	2	3	22	2	2	3	3	10	55
52	3	2	2	4	3	3	3	2	2	24	3	3	2	2	2	2	2	2	18	4	3	3	3	13	55
53	3	2	3	2	2	2	2	4	3	23	2	2	2	2	2	2	2	4	18	2	2	2	2	8	49
54	4	3	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	3	3	3	3	20	2	2	3	3	10	51
55	3	2	2	2	3	2	3	3	2	22	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	3	2	3	10	49
56	3	2	3	2	2	2	2	4	3	23	2	2	2	2	2	2	2	4	18	2	2	2	2	8	49
57	4	2	2	2	2	2	2	3	3	22	2	2	2	2	3	3	3	3	20	2	2	3	3	10	52
58	3	2	2	2	3	2	3	3	3	23	3	2	2	2	3	2	2	3	19	2	3	2	3	10	52

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2. SATISFACCIÓN DE LOS ADMINISTRADOS

Unidades muestrales	D1. ELEMENTOS TANGIBLES					D2. CAPACIDAD DE RESPUESTA						D3. FIABILIDAD					D4. EMPATÍA						D5. SEGURIDAD					V2
	1	2	3	4	TOTAL	5	6	7	8	9	TOTAL	10	11	12	13	TOTAL	14	15	16	17	18	TOTAL	19	20	21	22	TOTAL	
1	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	2	3	4	4	13	4	2	3	3	4	16	3	4	4	2	13	76
2	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	13	70
3	4	4	2	2	12	2	2	2	4	4	14	2	2	3	2	9	4	2	2	3	4	15	2	3	2	2	9	59
4	4	4	4	4	16	3	3	2	3	3	14	2	3	3	4	12	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	73
5	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	2	4	4	4	14	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	83
6	4	4	4	4	16	4	3	2	4	4	17	2	3	4	4	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	11	71
7	4	3	2	2	11	2	2	2	3	3	12	2	4	3	2	11	4	2	2	2	2	12	2	3	2	2	9	55
8	4	4	4	4	16	4	2	3	3	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	4	3	12	71
9	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	84
10	4	4	4	4	16	3	2	2	3	4	14	2	2	4	2	10	2	3	3	2	2	12	3	2	4	3	12	64
11	3	3	3	4	13	4	4	3	2	3	16	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	2	4	3	4	13	76
12	2	2	3	3	10	2	3	2	2	2	11	2	2	3	2	9	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	50
13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	84
14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	14	75
15	2	3	3	2	10	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	2	2	2	4	10	63
16	2	4	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	9	3	2	2	2	2	11	2	2	3	2	9	50
17	2	3	4	4	13	3	4	3	2	4	16	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	19	2	4	2	3	11	73
18	2	4	2	2	10	2	2	2	4	4	14	3	3	4	2	12	2	2	2	2	3	11	4	2	2	2	10	57
19	3	2	2	2	9	2	2	2	2	4	12	3	4	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	8	51
20	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	84
21	4	2	2	2	10	3	2	2	3	2	12	2	3	3	2	10	3	2	2	3	2	12	3	2	2	2	9	53
22	2	3	4	2	11	2	4	3	2	2	13	2	2	3	4	11	4	4	2	4	2	16	2	4	2	4	12	63
23	2	2	3	2	9	3	3	3	3	2	14	3	4	3	4	14	4	3	2	3	3	15	3	4	2	4	13	65

24	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	46
25	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	2	13	2	2	2	2	4	12	4	4	4	2	14	70
26	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	3	2	2	3	10	4	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	61
27	4	2	4	4	14	4	4	2	2	2	14	3	4	4	2	13	2	2	2	2	4	12	2	4	4	2	12	65
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	85
29	3	4	3	3	13	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	13	74
30	2	4	3	2	11	3	2	2	3	2	12	2	2	3	2	9	4	2	2	3	2	13	2	3	2	3	10	55
31	3	4	2	2	11	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	9	52
32	2	4	3	2	11	2	2	2	3	3	12	2	3	2	4	11	4	4	3	4	2	17	2	2	2	4	10	61
33	3	3	3	3	12	4	3	3	2	2	14	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	55
34	2	4	3	2	11	2	2	2	3	4	13	3	4	4	4	15	4	2	3	3	3	15	3	2	2	2	9	63
35	3	4	4	3	14	3	4	2	2	3	14	4	3	3	4	14	4	4	2	4	4	18	2	4	3	4	13	73
36	3	4	2	3	12	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	9	4	2	3	2	2	13	3	3	2	2	10	56
37	2	3	3	2	10	4	3	3	2	3	15	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	10	64
38	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	16	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	4	4	2	12	63
39	2	4	3	2	11	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	10	64
40	3	4	3	2	12	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	9	3	2	2	3	3	13	2	3	3	3	11	57
41	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	45
42	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	58
43	3	3	2	2	10	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	9	4	3	2	2	2	13	3	2	3	2	10	54
44	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	45
45	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	58
46	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	58
47	3	3	3	2	11	2	2	2	3	4	13	3	4	4	4	15	4	2	3	4	3	16	3	2	2	2	9	64
48	3	4	4	3	14	3	4	2	2	3	14	4	3	3	4	14	4	4	2	4	4	18	2	4	3	4	13	73
49	3	4	3	2	12	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	12	2	3	3	3	11	57
50	2	3	3	2	10	4	3	3	2	3	15	4	3	4	3	14	4	3	2	3	3	15	2	3	2	3	10	64
51	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	16	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	4	4	2	12	63

52	2	4	3	2	11	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	10	64
53	3	4	2	3	12	3	2	2	2	3	12	2	2	3	2	9	4	3	2	3	2	14	2	3	3	3	11	58
54	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	45
55	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	58
56	3	4	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	9	4	2	2	2	3	13	3	2	3	2	10	55
57	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	45
58	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	2	4	4	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	58

Anexo 07. Prueba de normalidad de distribución de los datos recolectados

Prueba de Normalidad

Normalidad entre Gestión de reclamos y Satisfacción de los administrados

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Reclamos	,117	58	0,048
Satisfacción de los Administrados	,123	58	0,029

Interpretación:

Los resultados muestran que el p - valor (Sig.)=0,048, es decir, es $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por ende, se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre Gestión de reclamos y elementos tangibles

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de Reclamos	,117	58	0,048
D1. Elementos tangibles	,178	58	0,000

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre Gestión de reclamos y la capacidad de respuesta

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de Reclamos	,117	58	0,048
D2. capacidad de respuesta	,144	58	0,005

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre Gestión de reclamos y la fiabilidad

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de Reclamos	,117	58	0,048
D3. Fiabilidad	,208	58	0,000

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre Gestión de reclamos y la empatía

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de Reclamos	,117	58	0,048
D4. Empatía	,136	58	0,009

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre Gestión de reclamos y la seguridad

	Prueba de Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de Reclamos	,117	58	0,048
D5. Seguridad	,211	58	0,000

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.