

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, LIMA-PERÚ 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Lorena Del Milagro Cienfuegos Cruz

Bach. Elias Torres Paquiyaauri

Asesor:

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

A mis adorados padres, Luvinda y Manuel, por su amor, sacrificio, guía y paciencia para entender la importancia de mi realización y desarrollo profesional. A mis queridos hermanos, Maryuri y Manuel por su gran apoyo incondicional en todo momento y ser fuente de mi motivación; así como a mis sobrinos, por su ternura y cariño que me motiva a continuar como un modelo a seguir para ellos.

Bach. Lorena Del Milagro Cienfuegos Cruz

A mi madre, por su apoyo incondicional, siempre está presente, para acompañarme, guiarme y motivarme cada día, para seguir adelante y no desmayar en el intento de lograr mis sueños. A mi padre, hermanos, hermana, cuñadas, cuñado, sobrinos, primas, tío y tía, por comprenderme y alentarme a seguir cumpliendo mis objetivos; siempre me dicen: “tú puedes Elías”.

Bach. Elias Torres Paquiyauri

AGRADECIMIENTO

A Dios, por cuidarme y guiarme en todo momento. A mis padres, promotores de mis sueños que constantemente me apoyan. A mi asesor, por brindarme los lineamientos y soporte académico para buscar la excelencia en la tesis. A mi coordinador de carrera, por su atención oportuna para alcanzar los objetivos académicos. A mis compañeros (as) de trabajo, por sus consejos, sugerencias para obtener un mejor resultado. A mi Alma Mater la Universidad Privada del Norte y toda su plana docente, por ser ejemplo durante esta trayectoria profesional.

Bach. Lorena Del Milagro Cienfuegos Cruz

A Dios, por estar siempre presente en mi camino, nunca me abandona, guía y cuida cada paso que doy en esta vida. A mi adorada madre, que siempre me inculcó la pasión por los estudios. A mis familiares por la motivación que siempre me ofrecen para seguir adelante y cumplir mis objetivos. A mis profesores por impartir una enseñanza de calidad.

Bach. Elias Torres Paquiyauri

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	46
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	66
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1. Reclamos a nivel Regional	11
Tabla n° 2. Reclamos a nivel Local	12
Tabla n° 3. Datos comparativos según modalidad de atención	13
Tabla n° 4. Calificación escala de Likert	39
Tabla n° 5. Coeficiente de valores de Alfa de Cronbach	40
Tabla n° 6. Estadística de Fiabilidad de ambas variables.....	41
Tabla n° 7. Fiabilidad variable independiente gestión de reclamos	41
Tabla n° 8. Fiabilidad variable dependiente calidad del servicio	41
Tabla n° 9. Análisis descriptivo	45
Tabla n° 10. Prueba de normalidad de la hipótesis general	46
Tabla n° 11. Escala de correlación	47
Tabla n° 12. Correlación de la hipótesis general	48
Tabla n° 13. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 1	49
Tabla n° 14. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1	50
Tabla n° 15. Correlación entre la variable gestión de reclamos y fiabilidad	51
Tabla n° 16. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 2	52
Tabla n° 17. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2	53
Tabla n° 18. Correlación entre la variable gestión de reclamos y seguridad	54
Tabla n° 19. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 3	55
Tabla n° 20. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3	56
Tabla n° 21. Correlación entre la variable gestión de reclamos y capacidad de respuesta	57

Tabla n° 22. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 4	58
Tabla n° 23. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4	59
Tabla n° 24. Correlación entre la variable gestión de reclamos y empatía	60
Tabla n° 25. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 5	61
Tabla n° 26. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 5	62
Tabla n° 27. Correlación entre la variable gestión de reclamos y elementos tangibles	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1. <i>Procesamiento de los datos en el programa estadístico SPPS 28</i>	42
--	----

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021; para lo cual se apoyó en una metodología de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal y de tipo básica. Asimismo, a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se consideró como muestra a 90 clientes de la entidad estudiada, contando con la encuesta como técnica para la recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Para el análisis de datos se utilizó el programa informático SPSS 28, se consideraron 3 etapas (Análisis de confiabilidad, descriptivo e inferencial), para lo cual se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0,947. La conclusión obtenida en la presente tesis mostró que existe una relación entre la Gestión de Reclamos y la Calidad de Servicio, a partir de la obtención de un valor sig. igual a 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0,432. Finalmente, fue posible aceptar las 5 hipótesis específicas planteadas, siendo la dimensión fiabilidad la que posee una mayor relación con la Gestión de Reclamos.

Palabras claves: Gestión de Reclamos, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between Claims Management and Service Quality in the area of citizen service in a public institution, Lima-Peru 2021; For which it relied on a methodology of quantitative approach, correlational scope, non-experimental design of a cross-sectional and basic type. Likewise, through a non-probabilistic convenience sampling, 90 clients of the entity studied were considered as a sample, with the survey as a technique for data collection and the questionnaire as an instrument. For data analysis, the SPSS 28 computer program was used, 3 stages were considered (reliability, descriptive and inferential analysis), for which a Cronbach's alpha coefficient equal to 0,947 was obtained. The conclusion obtained in this thesis showed that there is a relationship between Complaints Management and Service Quality, based on obtaining a sig value. equal to 0,000 and a Spearman Rho correlation coefficient equal to 0,432. Finally, it was possible to accept the 5 specific hypotheses raised, being the reliability dimension the one that has a greater relationship with Claims Management.

Keywords: Claims Management, Quality of Service.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

A causa de la pandemia del Covid-19, las entidades públicas han tenido que verse obligadas a adelantar o agilizar con la implementación de mecanismos no convencionales para seguir operando y cumplir con sus roles para lo que fueron creadas, atender la necesidad de la ciudadanía del país. Ante este escenario, las entidades públicas, incluyendo la de objeto de estudio, han tenido que reinventar o propiciar nuevos canales de atención de sus procesos y de gestión de los reclamos que los ciudadanos presentan para tratar de solucionar sus conflictos de consumo.

Al respecto, en la publicación “Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2018”, desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) mencionan que el reclamo en sí es la pura manifestación de disconformidad del consumidor, con respecto al producto o servicio adquirido, que considera vulnerable totalmente sus derechos. Este reclamo se puede realizar de manera formal ante un ente regulador y/o de forma directa al proveedor y/o mediante el Libro de Reclamaciones. Las denuncias, se presentan por infracciones a las normas de la protección del consumidor, los cuales son procedimientos administrativos que son iniciados por el/la usuario/a y/o cliente ante la institución pública en el marco de su competencia, de este modo el/la proveedor/a puede caer en una sanción por la transgresión de los derechos del/la consumidor/a.

A nivel internacional, en Colombia, en el “Informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD abril 01 a junio 30 de 2021”, desarrollado por la Superintendencia de Industria y Comercio (2021) entidad que protege los derechos de los consumidores, por medio de normas que regulan las relaciones de consumo, muestra

que recibieron solicitudes por el canal formulario PQRSD y por medio del correo info@mincit.gov.co, en mayo 2 730, en abril 2 996 y en junio 2 441, un total de 8 167 solicitudes con un promedio de respuesta de 5 días, la cual se considera bueno. Del total de solicitudes identificaron 522 traslados por competencia, es decir, solicitudes que no es gestionado por esta entidad reguladora. La medida de satisfacción en la web y los correos en los que se envía la respuesta a las PQRSD se muestra que, la calidad de información recibida es satisfactoria (93%), la información recibida fue clara (93%), fue fácil el acceso al servicio (92%), quedó satisfecho con el trato por parte del servidor público (94%), según los resultados se observa que la gestión de la entidad y la calidad de servicio es buena.

A nivel nacional, en el primer semestre de 2021, en la institución pública, que es objeto de análisis, se recibieron 57,157 reclamos de parte de ciudadanas y ciudadanos, cifra mayor en 100.9% respecto al mismo periodo del año anterior, lo que denota el efecto inicial de la pandemia por el Covid-19 en la atención de reclamos de los usuarios en dicha entidad pública, debido a la inmovilización social, con restricciones de tránsito de los ciudadanos, solamente se priorizó que personas ligadas a los servicios esenciales, tales como seguridad, salud, entidades financieras y el sector comercio de productos perecibles, puedan realizar sus labores.

La información de atención de reclamos por sedes de la institución pública analizada, se aprecia que en las oficinas regionales la atención de reclamos aumentó en 76.4%.

Tabla n° 1. Reclamos a nivel Regional

Procedencia	1er. Semestre 2020	1er. Semestre 2021	Var. %
Oficinas regionales	9,828	17,336	76.40%

Fuente: Datos tomados del reporte de estadísticas institucionales (2021).

A nivel local, los hábitos de compra se han alterado mucho a causa de la declaración de la emergencia sanitaria del Covid-19, en la capital la mayoría de los consumidores cambiaron su modo de convivencia, por necesidad, tuvieron que adaptarse al cambio brusco para poder adquirir o consumir algún producto, por medio de canales virtuales, siendo en un inicio no tan confiables, pues se reportaron muchos casos donde no se cumplían con la entrega de los productos en los tiempos establecidos por el proveedor, tales como, delivery de los supermercados, restaurantes y otros negocios que luchaban por subsistir y mantener en pie sus negocios, teniendo como consecuencia el aumento en la atención de reclamos, creciendo en mayor número y porcentaje en la Sedes Lima y Callao, con un incremento de 113.8%.

Tabla n° 2. Reclamos a nivel Local.

Procedencia	1er. Semestre 2020	1er. Semestre 2021	Var. %
Sedes Lima y Callao	18,626	39,821	113.80%

Fuente: Datos tomados del reporte de estadísticas institucionales (2021).

En la tabla, se puede observar la tendencia creciente que ha tenido la atención de reclamos en dicha entidad pública, debido a la utilización de medios de presentación de reclamos no físicos, es decir, a través de la página web de la institución, línea telefónica y correo electrónico.

Así que, analizando la modalidad de atención se observa el gran crecimiento de presentación de medios virtuales, como es el caso del reclamo virtual, que ha crecido 152.5% de un semestre a otro. En tanto, la atención de modalidad presencial se redujo en 87.4%, atendiendo únicamente a 815 personas en el primer semestre 2021. La utilización de las llamadas telefónicas y correo electrónico también ha crecido, pero sus niveles son inferiores a la utilización de la plataforma web, lo que denota que las personas también

han tenido que adaptarse a las nuevas circunstancias y comenzar a utilizar tecnología de la información para su vida diaria.

Tabla n° 3. *Datos comparativos según modalidad de atención*

Modalidad de atención	1er. Semestre 2020	1er. Semestre 2021	Var. %
Reclama virtual	20,163	50,912	152.5%
Presencial	,491	815	-87.4%
Llamada telefónica	860	3,808	342.8%
Correo electrónico	749	1,469	96.1%
Otros	191	153	-19.9%
Total	28,454	57,157	100.9%

Fuente: Datos tomados del reporte de estadísticas institucionales (2021).

Si observamos la evolución mensual de las modalidades de presentación de reclamos en los últimos dos años se ha incrementado considerablemente la modalidad del uso de la plataforma web de la institución pública, concentrando en el primer semestre de 2021, el 89.1% del total de reclamos presentados. Cabe señalar que, en el primer semestre del año 2019, la presentación de reclamos de manera presencial representaba el 50.3% de total, en tanto, en el mismo periodo del año 2020 bajó a 22.8% del total; y, en el primer semestre de 2021 se situó en apenas 1.4%.

Esta evolución creciente de la utilización de medios virtuales ha generado que la entidad pública invierta en la implementación y mejoras de sus servicios digitales, implicando el mayor uso de servicios informáticos para soportar las plataformas web, la utilización de los canales virtuales, la acumulación y resguardo de los registros que se generan para evitar filtraciones o pérdidas de información. Se evidencia que, el efecto de la pandemia del Covid-19 en la vida de las personas y en los servicios de las entidades públicas, ambas partes cumplen con sobrellevar sus actividades y/o funciones.

Cabe mencionar que, este proceso se desarrolla a partir de recolectar datos de la encuesta realizada a los usuarios o clientes que realizaron en su momento un reclamo ante

el ente regulador, con la finalidad de determinar la relación que se produce entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio brindado. De lo planteado, se genera la necesidad de realizar un análisis de la gestión de reclamos y la relación con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima – Perú, 2021. Por ende, existen antecedentes de estudios realizados por investigadores que incluyen las variables presentadas.

Antecedentes Internacionales

Ovalle y Parra (2019), en su tesis titulada “Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y factores asociados a la prestación de servicios de salud en el Subsistema de la Policía Nacional” de la Universidad Santo Tomás de Colombia. En el estudio se buscó la relación positiva entre los reclamos y la calidad de servicios en la atención a los usuarios del establecimiento. Se planteó como objetivo general estimar la correlación entre los reclamos y la calidad de servicio en la atención al usuario en el establecimiento antes mencionado. La metodología utilizada por las autoras es un estudio descriptivo de corte transversal y cuantitativo, se plantea comparar los datos adquiridos en el primer semestre del año 2018 y el primer semestre de 2019 el cual consta de dos fases: primera fase de análisis univariado, partiendo de la descripción de la variable independiente y su cuantificación, seguido de la segunda fase, análisis bivariado, el cual tiene como finalidad, buscar la relación por medio de la prueba Chi² o coeficiente de correlación de Pearson, ya que la variable tiene origen cuantitativo. Los resultados arrojan en el análisis cuantitativo un incremento de 52.5% en los reclamos, en el análisis bivariado se evidencia una correlación muy fuerte siendo estadísticamente significativa entre los reclamos y las atenciones realizadas en el 1er semestre de 2019, evidenciando un coeficiente de correlación de Pearson = 0,931 con un valor $p < 0,05$. El estudio da como

resultado que existe una correlación positiva, entre las variables analizadas. Se concluye que, para lograr la satisfacción de los usuarios es fundamental que se establezcan técnicas para garantizar la calidad de servicio, el personal debe estar capacitado en la gestión, procesos de tramitación, la resolución y comunicación de consultas, poniendo énfasis en la capacidad de respuesta al cliente.

Como menciona la autora Verdezoto (2017), en su tesis titulado “Rediseño del proceso de gestión de reclamos y requerimientos de la unidad de atención al cliente de una institución financiera ecuatoriana” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, planteó el mejoramiento de la gestión de reclamos aplicando la metodología Lean, éste método se enfoca en diagnosticar como se viene realizando actualmente el proceso, luego se realiza el análisis conceptual que toma tres elementos de procesos (operacionales, desempeño y emocionales). La autora, utilizó el método de enfoque cuantitativo, con estudio tipo transversal ya que, se estudió los años 2014 y 2015; el análisis se realizó sobre hechos y datos, los cuales incluyeron labores en el campo e investigación de documentos por medio de un muestreo no probabilístico. El muestreo conformado por 9560 se realizó en las agencias del norte, centro y sur de una entidad financiera ecuatoriana, aplicando la metodología descrita, tras el cambio del modelo de gestión de reclamos y requerimientos, se pudo observar el incremento porcentual en la resolución de reclamos, en horas mejoró en la agencia norte 35%, en el centro 42% y en el sur 28%, en consecuencia también aumentó la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de los clientes, 8% en la agencia norte, 12% en la agencia centro y 19% en la agencia sur. De los resultados mostrados se concluyó que, el nuevo modelo de gestión de reclamos y requerimientos implementado generó una importante disminución en los tiempos de respuesta al consumidor. El estudio

observó que la aplicación de un nuevo modelo de gestión de reclamos aportó en la reducción del tiempo de atención a los consumidores.

Al respecto, Ros (2016), en su tesis titulado “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios presentados a personas con discapacidad intelectual” de la Universidad Católica San Antonio. El método utilizado por el autor tiene un enfoque de tipo cuantitativo, causal, se utilizó una muestra de 141 familiares que corresponde al 50.36% del total de la población (280 usuarios), el instrumento estuvo basado en un cuestionario de 65 ítems. En los resultados que muestra el autor menciona que el servicio prestado al usuario es positivo y tiene un peso por encima del comportamiento del mismo cliente con un $p=0.000$; por otro lado, la satisfacción del servicio sobre las intenciones de comportamiento negativas resulta no significativa ($p=0.065$). Se concluye que, se establece una relación entre la satisfacción del usuario o cliente y la pretensión de llevar un comportamiento favorable a la institución. El estudio encontró que hay una relación positiva entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario en los servicios presentados a personas con discapacidad intelectual

Naranjo (2015), en su tesis titulada “Modelo de gestión para el tratamiento de quejas en la empresa Logística Ecuatoriana S.A. LOGISTECSA, basado en la norma ISO 10002:2004” la problemática se origina porque de 7200 procesos al mes, 145 son quejas, correspondiendo al 2.01% de no cumplir con la satisfacción del cliente, evidenciando una baja calidad en el servicio brindado, es por ello que, la autora tomó la decisión de apoyarse en un método cuantitativo, descriptivo con un diseño no experimental, como técnica para obtener la información utilizó la encuesta; posterior al estudio, la autora concluyó que, del total de usuarios, tomaron a la gestión de reclamos con alta importancia (60%); por otro lado, una parte de los encuestados (40%) solo lo tomaron importante. Asimismo, menciona

lo importante que es implementar la norma ISO para las instituciones que quieren llegar a otro nivel en el servicio que brindan; de esta manera se busca conservar e incrementar la lealtad y aprobación de los clientes. El estudio encontró que la gestión de las quejas es trascendental en la institución, por lo que es importante la calibración de los procesos a la norma ISO 10002:2004.

Antecedentes Nacionales

Saldaña (2017), en su tesis “Calidad de servicio y gestión de quejas y reclamos en el área de atención al cliente de la cadena de Boticas Inkafarma sede Quilca-Callao 2017”, la autora planteó el objetivo de determinar la relación entre las variables, asimismo, en la calidad de servicio propone 5 dimensiones: la confiabilidad, cosas tangibles, prontitud de respuesta, seguridad y empatía, en cuanto a la gestión de quejas y reclamos propone 6 procesos: recepción, evaluación inicial, investigación, respuesta a la reclamación, la información y el cierre al reclamo. La metodología de estudio es no experimental de corte transversal aplicada, descriptiva correlacional. La población está compuesta por 30 trabajadores, se aplicó el cuestionario. Los análisis se realizaron en el software SPSS 24 en la cual se obtuvieron los resultados de alfa de Cronbach de 0.800 y 0.845 aceptadas como confiables. Se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre las variables analizadas con una significancia de $p = 0,001$ con nivel de correlación Pearson $r = 0,889$. Se recomienda al área de Recursos Humanos que debe seleccionar bien al trabajador que está en el puesto de atención al cliente, ya que el perfil requiere de un personal con vocación de servicio. El estudio evidenció que existe una relación positiva entre las variables estudiadas, es decir, entre los puestos de atención de los usuarios y el perfil de los colaboradores con vocación de servicios.

Por otra parte, como describe Piscoya (2018), en su tesis “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de reclamos de la empresa Cálidda, Los Olivos, 2018.”, el objetivo general planteado por la autora fue demostrar la relación existente entre las dos variables. Su estudio es de diseño no experimental, corte transversal, tipo descriptivo – correlacional. Se aplicó encuestas tomando en cuenta las dimensiones de la variable 1 (Confiabilidad, seguridad y empatía); las dimensiones tomadas en cuenta para la variable 2 (Percepción, expectativas y capacidad de respuesta), asimismo, la autora se apoyó en la encuesta para recopilar los datos, el cuestionario está compuesto por 20 preguntas que estuvieron dirigidos a 217 usuarios que realizaron reclamos en los 3 últimos meses, los mismos que fueron planteados en la investigación. El nivel de fiabilidad Alfa de Cronbach es de 0.914, este resultado demostró que el instrumento utilizado para la recolección de la data para realizar la investigación, fueron altamente confiables. Los resultados que se obtuvieron mostraron un coeficiente de relación de *Spearman* = 0.518. Asimismo, muestra el nivel significativo ($p = 0.003$); de los resultados obtenidos, la autora evidencia la existencia de correlación positiva fuerte entre las variables planteadas. Las recomendaciones de la autora van dirigidas a mejorar y mantener una supervisión constante a la calidad de servicio ofrecido, controlar el sistema de atención a los usuarios para mejorar y fortalecer la confianza hacia la institución, mantener un buen control en materia de seguridad en el tratamiento de la información del cliente, se debe respetar los horarios establecidos para la atención al usuario, asimismo, se debe dar celeridad en el proceso de recepción y respuesta a los reclamos presentados por los clientes.

Según Guevara (2018), en su tesis titulada “Relación entre la calidad de servicio y el reclamo en la empresa Orvisa S.A. sucursal Tarapoto, 2017”. Cuyo principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el reclamo en la

institución mencionada. La población estuvo conformada por 25 clientes, información recopilada de la data de ventas de la organización, se aplicó encuestas según las dimensiones de la calidad de servicio tales como: expectativa del cliente, percepción de los clientes y satisfacción de las necesidades; en cuanto al reclamo se menciona los siguientes elementos: rápida, amigable y, a fondo. El diseño fue correlacional, se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el autor se apoyó en el programa de estadística SPSS 22 por medio de Pearson para calcular la correlación, se obtuvo un $r = 0,976$; así como un nivel sig. = 0,000, con el estudio se demostró la existencia de una relación positiva perfecta entre las variables estudiadas, con un valor < 0.05 . Se concluye que la calidad de servicio fue regular, ya que, los clientes consideraron adecuado el tiempo que la empresa toma para atender sus requerimientos, asimismo, la solución de los reclamos también fue regular, puesto que, la organización tiene una atención de reclamo esperada con una tramitación adecuada, de esta forma genera confianza hacia sus clientes. Se llegó a la principal conclusión de que la calidad de servicio tiene relación con los reclamos. En el estudio se concluyó que hay una alta correlación entre la calidad del servicio brindado y el tiempo de atención para los usuarios, por lo que se atiende correctamente los reclamos.

Para Orellano (2018), en su tesis “Calidad del servicio de agua potable y la relación de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018”. El objetivo principal de la autora fue determinar la relación entre las dos variables planteadas. La metodología utilizada es de tipo básica, con diseño descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, el estudio fue desarrollado con un muestreo no probabilístico conformado por 100 usuarios. Se recolectaron datos de acuerdo a las dimensiones de las variables tales como, la calidad de servicio: tangibilidad, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía y; de resolución de reclamos por facturación: reclamos por falta de agua, por altos consumos, por facturación indebida, cambio de tarifa y recursos impugnatorios. Se utilizaron cuestionarios para recopilar la data. Asimismo, para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS 21. Los resultados arrojaron un nivel de significancia de 0,05. Se concluyó que si existe una relación significativa entre las dos variables analizadas. De otra parte, el $Rho = -0.262$, el valor obtenido muestra que existe una relación significativa entre las variables, siendo inversa la relación. El estudio encontró que hay una relación negativa entre la calidad de servicio y la resolución de reclamos, es decir, si la calidad de servicio es idónea, los niveles de reclamos bajan. Se recomienda que se logre una consolidación de la calidad en prestación de servicio con una exhaustiva supervisión de los procesos de la toma de lectura de los medidores.

Bases teóricas

Gestión de Reclamos

Es muy importante conocer las opiniones de los diferentes autores respecto a la variable gestión de reclamos con el fin de involucrarnos más con la investigación. “la correcta gestión de la institución está orientada a la calidad, la eficiencia, la rapidez y a los bajos costos, ello significa operar con estructuras organizativas y orientadas a los procesos”. (Cuatrecasas y González, 2017, p. 30). La gestión de reclamos está relacionada con la calidad y la eficiencia, tiempo de atención y reducidos costos que se requieren para la atención de los usuarios.

Llevar un buen proceso en la gestión de reclamos consiste en tomar distintas formas de actuar adecuadamente con la finalidad de atender y responder los reclamos presentados por los usuarios afectados, referente al servicio obtenido por parte de la institución

(Castillo, 2012). La forma de conducción de los reclamos se caracteriza por las actividades que se realizan para dar una correcta atención de estos.

Por lo tanto, es sumamente importante identificar conceptualmente un reclamo, ya que, el reclamo es cuando un cliente comunica que no está satisfecho con el producto o servicio que le dieron en su momento, de acuerdo a esta comunicación, la organización debe brindar una pronta respuesta.

En el artículo que evalúa conformidades presentado por la Asociación Española de Normalización y Certificación, existe la certificación referente a la gestión de quejas y reclamos de la norma UNE-ISO 10002, esta norma exige que las organizaciones deben optimizar los procesos según a la información obtenida, de esta forma lograrán captar la atención del cliente, convirtiéndolos en fieles consumidores. La gestión de quejas y reclamos da las condiciones para la optimización de las actividades a fin de garantizar la captura de sus usuarios. Asimismo, esta gestión debe ser realizada de la mejor manera para llegar a satisfacer realmente al usuario, la norma mencionada avala al cliente que su reclamo será atendido y, además con en un tiempo prudente. (Flores, 2019). Así, se señala que la gestión de reclamos tiene que conseguir la satisfacción del cliente, por lo que se tiene que identificar los requisitos de los usuarios para mejorar los procesos de la institución

En la variable Gestión de Reclamos se detalla las dimensiones siguientes:

Enfoque en el proceso: “Es conocer y entender que todas las áreas de una institución forman parte de un complejo engranaje que debe funcionar de manera organizada y sincronizada con el fin de cumplir el mismo objetivo”. (Uribe, 2013, p. 344). El enfoque de proceso, está orientado a cubrir las necesidades del cliente de una manera sistémica,

teniendo en consideración el perfil del cliente, lo que genera información de entrada que inicia el proceso de modo articulado.

Enfoque en el cliente: “Es tomar conciencia de lo importante que es cumplir con los requerimientos que exigen los clientes, de esta manera se busca cumplir con sus expectativas del momento y del futuro”. (Lizarzaburu, 2015, p. 30). El enfoque en el cliente, se basa en conocer las necesidades del momento y del futuro de los clientes, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos y de cumplir con sus expectativas

Como los indicadores de la Gestión de Reclamos, tenemos:

Información efectiva: “Es una habilidad importante y necesaria para adaptarse, supervivir y ser competitivo dentro de una población. Hoy en día, el capital del intelecto se ha convertido en uno de los recursos más valorados dentro de una comunidad y, por ello es una herramienta que da poder”. (Castillo, 2009, p.76). La información efectiva, permite en la actualidad que las personas tengan el conocimiento para adaptarse, supervivir y competir. Por ello, el conocimiento se ha convertido en el valor de la comunidad y brinda poder al que la posea. Asimismo, es un conjunto de datos dónde se pone a disposición las políticas, acceso a la información pública entre otras herramientas de interoperabilidad para los consumidores.

Facilidad: “Es la influencia interpersonal que sucede en la comunicación entre las personas, busca establecer relaciones que se sientan armoniosas entre los demás, es conseguir que se sientan a gusto estando cerca, es la capacidad de comunicarse con efectividad y poder agradar a la gente”. (Flores, García, Calsina y Yapuchura, 2016, p. 12). La facilidad, es una capacidad interpersonal de la persona en la cual permite el desempeño en diferentes grupos multidisciplinarios para relacionarse con los demás, de

esta manera, se puede coordinar actividades como: trabajo en equipo, liderar, motivar y orientar a las personas que lo rodean. Asimismo, es el grado de facilidad de atención en dónde se requiere analizar las necesidades de los consumidores y/o proveedores, realizados en los diferentes canales y/o accesos de comunicación.

Rapidez: “Es buscar la máxima eficacia en el menor tiempo posible, uno de estos aspectos esenciales es el tiempo de respuesta”. (Lira, 2009, p. 89). La rapidez, permite a una organización contar con los procedimientos más relevantes para encontrar la mayor eficiencia, siendo ello un sinónimo de economía y control de los procesos. Asimismo, permite atender de manera celeridad las atenciones de los procedimientos con respuestas idóneas de acuerdo a lo requerido por el consumidor.

Imparcialidad: “Es el ejercicio que se da en las funciones públicas los cuales constituyen el principio esencial en la función y la actuación en la administración pública, y su integración en forma materializada en las actividades, como se pronuncia en el artículo 103.3 de la Constitución”. (Yaben, 2015, pp. 25-42). La imparcialidad, permite que las instituciones públicas funcionen y actúen de manera correcta, sin que medie alguna preferencia o inclinación hacia algún agente involucrado.

Gratuidad: “Son principios que forman parte de los procedimientos que se realizan administrativamente. Por otra parte, se sabe que la gratuidad es relativa, ya que siempre existen gastos que se generan durante el proceso de tramitación de los expedientes, estos gastos al final son asumidos indirecta o directamente por el usuario, ya que, sus impuestos hacen posible que el servicio exista”. (Cierco, 2009, p. 139). La gratitud, permite atender los requerimientos de los clientes sin que medie algún interés económico de por medio. Es el cumplimiento de la función para atender del requerimiento del cliente.

Es importante destacar que, ciertas instituciones han simplificado muchos derechos administrativos de pago, en cierta institución pública no realizan pagos por realizar trámites de reclamos y/o quejas, sea de manera presencial y/o mesa de partes virtual.

Orientación: “La orientación es el recurso intangible en la cual proporciona un compromiso y, la información que se requiere para fomentar el desarrollo de una oferta debe satisfacer las necesidades y preferencias del cliente, de este modo se convierte en una ventaja competitiva para dar mejores resultados en la institución”. (Fuentes, 2010, p. 27). Por otro lado, “la orientación estratégica se considera como parte importante en la cultura de las organizaciones”. (Domínguez, Hernández y Guzmán, 2008, p. 80). La orientación, permite brindar un compromiso para satisfacer los requerimientos de los clientes, siendo una ventaja estratégica de la institución como parte de su cultura organizacional para cumplir con sus funciones.

Garantía de rendición de cuentas: “Es la importancia que brinda de forma estandarizada las instituciones, es de gran utilidad que los indicadores se sometan a los procesos internos y externos, para llevar un control para dar garantía a los clientes”. (Rivera, Pereira y Jaráiz, 2015, p. 14). La garantía de rendición de cuentas, brinda a la institución la uniformidad de los procesos para brindar sus servicios, considerando los indicadores y/o lineamientos para llevar un correcto control interno y externo de sus actividades.

Mejora Continua: “La continuación de obtención de resultados se lleva a cabo a través de un plan de mejoramiento continuo en la organización, que junto al plan de acción nos lleva a la consecución de los objetivos estratégicos en base a la calidad”. (Rivera, Pereira y Jaráiz, 2015, p.24). A través de estudios, entre procesos de calidad, mecanismos de mejora, se puede lograr una mejor potencia, garantizando la mejora continua y progreso

en la gestión de necesidades por los consumidores. La mejora continua, permite a la institución obtener mayores resultados a través de la implementación de un plan de mejoramiento en el marco de la calidad del servicio que se brinda para lograr la identificación de mejoras en los procesos.

Calidad de Servicio

Hoy en día hablar de calidad no es suficiente, el cliente se vuelve cada vez más exigente al momento de adquirir un producto o servicio. “Se habla mucho de la calidad sin embargo no se hacen los esfuerzos suficientes para convertirla en una fuente de ventaja competitiva, a pesar de ello, actualmente la calidad representa ser lo más importante en la gestión”. (Grönroos, 1994, p.49). En ese sentido, no basta con vender el producto o servicio, sino también la forma como se realiza, si al cliente lo atienden mal por más que el producto o servicio sea de buena calidad, hay más probabilidad que el cliente no retorne a consumir nuevamente. La calidad de servicio, le permite a la institución una ventaja competitiva para satisfacer las necesidades del cliente, para ello, es importante conocer como brindar un mejor servicio al público en general.

La calidad, se puede definir como un conjunto de características que pueden poseer los productos o servicios, considerando la satisfacción de lo que necesita el usuario o cliente. Asimismo, la fuerte competitividad también exige que todo se lleve con rapidez y al mismo precio, siendo estos dos puntos importantes para el cliente al momento de decidirse por adquirir un producto o servicio. Por otro lado, se debe tomar en cuenta que existen diversos conceptos que definen a la calidad, las cuales no se está incluyendo de forma explícita en las definiciones que las anteceden. La calidad, no debe ser justificación para elevar los costos y perjudicar a la población, ya que todavía se tiene el concepto errado sobre la calidad, como que debe tener un alto costo, inalcanzable para algunos y alcanzable

para otros. La calidad aplicada da como resultado ser rentable y económica. (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017, p. 15).

La calidad evoluciona y toma visiones más amplias con respecto a las metas que se quieren cumplir por parte de las organizaciones, no sólo recae esta responsabilidad en un área específica de la institución, sino abarca a todas ellas. En los tiempos modernos, ya no se puede hablar sólo de calidad del producto o servicio, la calidad ha evolucionado hacia un nuevo concepto y es la calidad total, por lo tanto, la calidad del producto o servicio se ha convertido en el objetivo principal de toda organización, no siendo solo responsabilidad del área que la produce, sino que es responsabilidad de toda la organización para poder alcanzar las metas. (Tari, 2000, pp. 21-22).

En cuanto al servicio desde lo administrativo, se puede definir como un conjunto de actividades que se realizan de manera racional el cual tiene como finalidad lograr la satisfacción del usuario o cliente, para que esto se haga realidad, se tiene que cumplir cuatro pasos que son conocidos como las 4A del proceso de servicio: Atender al cliente, aclarar la situación, actuar satisfaciendo la necesidad y asegurarse de la satisfacción. (Alcaraz y Martínez, 2012, p. 58).

El surgimiento de los servicios nace en el sistema económico, ya que satisfacen las necesidades que el cliente demanda. Asimismo, la interpretación del servicio, es entenderlo como un valor agregado hacia el producto brindado al cliente, posterior a ello, fue concebido como la utilidad en ella misma, que en diferentes ocasiones se presenta por medio de los bienes tangibles y, a través de la comunicación entre el cliente y el proveedor. Ante lo expuesto, toda organización debe estar orientada a la calidad de servicio. (Vargas y Aldana, 2006, p. 47)

Por otra parte, la estrategia del servicio que brinden las instituciones no sólo le ayuda a la organización a diferenciarse de los demás, sino que permite crear valor para sus usuarios o clientes, por ende, hace que los competidores se mantengan alejados de las relaciones con sus consumidores, otro punto a favor es aplicar una estrategia de servicios y/o herramienta poderosa para nuevas organizaciones que ingresen al mercado competitivo y de esta forma superar a los proveedores que ya se sienten seguros y establecidos. Se puede concluir que la clave en una competencia abrumadora como en el mercado actual es el servicio que se pueda brindar. (Vargas y Aldana, 2006, p. 53).

La calidad de servicio, se define como el cumplimiento de la expectativa del usuario en cuanto al producto o servicio adquirido, es por ello, que las organizaciones deben tener muy claro que es lo que sus clientes quieren para estar satisfechos, considerando todos los aspectos que ameritan para cumplir el objetivo. (Mora, 2011, p. 149).

En otro aspecto, el cliente necesita estar y sentirse cómodo tanto en lo físico como en lo psicológico, es decir, en lo físico contar con un lugar que este acondicionado con espacio iluminado y ventilado. Así la espera por adquirir el producto o servicio no se hace juzgar y, en lo psicológico se espera que el usuario o cliente sea atendido de forma cordial y que se reconozca sus necesidades. Ante todo, los autores mencionan que la calidad en el servicio se mide desde dos vertientes: desde la visión del proveedor, el cual mide la respuesta referente a las especificaciones del servicio y por la visión del usuario o cliente quien mide la respuesta de acuerdo a sus demandas, expectativas y deseos. El usuario percibe el servicio desde dos patrones de calidad: la calidad dura, el cual hace referencia al contenido del material y la calidad suave, que es netamente de contenido emocional. (Alcaraz y Martínez, 2012, p. 59).

Para Tschohl (2014) “Es el camino que deben seguir todos los actores de la organización para poder satisfacer las necesidades del cliente; considerando que todo esto compete a todos los que colaboran en la organización, no solo a los que tiene trato directo con el cliente o los que mantienen contacto por medio del correo, teléfono u otro medio”. (p. 9). Es decir, la calidad de servicio es tarea de todos en una organización.

En la variable Calidad de Servicio se detalla las dimensiones siguientes:

Fiabilidad: “Es el compromiso que se tiene para prestar el servicio ofrecido. Las organizaciones deben cumplir cabalmente con su ruta establecida dando una satisfacción merecida al cliente”. (Matsumoto, 2014, p. 186). Para Oliva y Jair (2005), “Es la capacidad que las organizaciones deben tener al momento de prestar el servicio de forma cuidadosa, confiable y segura. Dentro de la conceptualización de fiabilidad, se ubican los elementos que el cliente utiliza para descubrir las capacidades y conocimientos profesionales de la institución” (p. 69). En conclusión, fiabilidad es ofrecer el servicio de la mejor forma posible desde el inicio de la atención al usuario.

Seguridad: “Es la sabiduría y experiencia que los trabajadores de la organización deben emplear para ganarse la confianza de los usuarios en cuanto al servicio prestado”. (Matsumoto, 2014, p. 186). Por otro lado, menciona Oliva y Jair (2005), “La seguridad es el sentir del cliente cuando coloca sus problemas en las manos de una institución y confía que estos problemas sean resueltos de una manera excepcional. De esta manera, la seguridad implica una mayor credibilidad, honestidad, confiabilidad e integridad” (p.69). Por lo tanto, no solo se debe dar importancia a los intereses del usuario, sino también, la institución se debe preocupar en dar una satisfacción al consumidor.

Capacidad de respuesta: “Es la actuación rápida que tienen los trabajadores de la organización para cumplir con el servicio ofrecido al cliente”. (Matsumoto, 2014, p. 186). Para Oliva y Jair (2005). “La capacidad de respuesta es la actitud que se tiene para ayudar y atender al cliente con un servicio más rápido, cabe indicar que, también es cumplir con los tiempos en cuanto se adquiere el compromiso, así como la accesibilidad que la organización brinda para contactarse con ella y las facilidades que ésta da para que se logre” (p. 69). Es decir, el servicio debe ser con sentido de urgencia, el tiempo invertido significa mucho para el consumidor.

Empatía: “Es la forma como el trabajador de la institución atiende al usuario, esta atención debe ser con cortesía, amabilidad y mucho respeto”. (Matsumoto, 2014, p. 186). Según Oliva y Jair (2005), “Es la disposición de la organización para dar cuidado y un servicio personalizado. No solo es ser cortés con el consumidor, así la cortesía sea parte importante de la empatía y la seguridad” (p. 69). En ese sentido, no solo basta con brindar el servicio, sino también se necesita ser comprometido con la atención brindada, conociendo las características y requerimientos específicos del cliente.

Elementos tangibles: “Es el medio físico en el cual el cliente es atendido de forma agradable”. (Matsumoto, 2014, p. 186). Para Oliva y Jair (2005). “Los elementos tangibles son las apariencias estructurales físicas que se muestran y brindan al cliente, tales como los equipos, materiales e instalaciones” (p. 71). Es decir, todo lo que el cliente puede observar, tocar y disfrutar estando en la institución.

Como indicadores de la Calidad de Servicio, tenemos:

Desempeño confiable: para Mejía, Godoy y Piña (2018) el desempeño confiable es la habilidad que la institución tiene para gestionar los servicios antes prometidos, los cuales

incluyen la comprensión de las necesidades del cliente para ser atendidos con el interés desde el inicio hasta el final. Asimismo, menciona Tschohl (2014) “los clientes esperan que los servicios deseados se realicen de forma consistente, precisa y fiable. Una de las causas que provocan insatisfacción en los clientes son los servicios prometidos no cumplidos”. (p. 134).

Buen servicio: “Es el reflejo de la convicción más profunda de una organización, debe ser de estilo natural, las instituciones, ante todo, deben desterrar sus conflictos internos, si quieren ser triunfadores en el marco actual donde existe una hipercompetencia”. (Tagani, 2006, p. 20).

Tiempo oportuno: “Es el grado hasta el cual la institución reacciona a tiempo para atender la solicitud del consumidor, cuando se realiza la solicitud es atendido en su debido momento”. (Pérez y Parra, 2007, p. 75).

Conocimientos: “Es la posesión de las destrezas que se requieren para cumplir de la mejor manera con los procesos para la prestación del servicio”. (p. 72).

Confianza: “Es mostrar por parte de la institución, el interés en el cliente con una atención personalizada, considerando los criterios de comprensión, comunicación y accesibilidad”. (Oliva y Jair, 2005, p. 72).

Prontitud: “Es cuando la recepción de cada reclamo es gestionada de forma diligente. Además, el tratamiento debe ser cortés, siempre informando oportunamente sobre el progreso del reclamo por medio de un procedimiento que es de conocimiento de ambas partes”. (Ariza y Ariza, 2016, p. 184).

Disposición: “Es la actitud y el comportamiento que los colaboradores de la institución presentan al momento de brindar el servicio al cliente, es decir, el trabajador debe mostrar preocupación e interés por resolver sus problemas de una manera espontánea y agradable”. (Grönroos, 1994, p. 47)

Atención personalizada: “Es establecer relaciones basadas en la confianza y el asesoramiento personal hacia el consumidor, evitando ser distante en el servicio prestado”. (Ariza y Ariza, 2016, p. 166).

Horarios convenientes: “Es la accesibilidad y flexibilidad en los horarios de atención que las instituciones deben brindar al momento de dar el servicio al cliente, con la finalidad de facilitar de la mejor forma el acceso al servicio”. (Grönroos, 1994, p. 47).

Amabilidad: “Es la capacidad de mostrar afecto por los clientes ya sean internos o externos. Asimismo, es respetar la sensibilidad de las personas, ya que en muchas ocasiones es vulnerable al trato que se le ofrece, no hay algo peor que una actitud de servicio con mala voluntad”. (Tagani, 2006, p. 35).

Compresión de necesidades: “Es el esfuerzo que la institución debe hacer para conocer las necesidades de sus clientes con la finalidad de prestarle un buen servicio personalizado”. (Oliva y Jair, 2005, p. 72).

Equipamiento adecuado: “Son los diversos recursos técnicos y físicos de la institución, como las máquinas expendedoras, salas de espera, herramientas y equipos que son de necesidad para cumplir con el proceso del servicio al cliente”. (Grönroos, 1994, p. 78).

Condiciones físicas: “Son las condiciones ambientales que presentan las instituciones en cuanto a su infraestructura, creando así, un ambiente favorable para el cliente interno y externo”. (Ariza y Ariza, 2016, p. 162)

Limpieza: “Es la pulcritud y el orden con la que se manejan los ambientes de la institución para generar un entorno adecuado al momento de prestar el servicio al cliente”. (Ariza y Ariza, 2016, p. 162)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?

Problemas Específicos

¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?

¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?

¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?

¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?

¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?

1.3 OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

Determinar la relación entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

1.4 HIPÓTESIS

Hipótesis general

La gestión de reclamos se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

Hipótesis Específicas

La gestión de reclamos se relaciona con la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

La gestión de reclamos se relaciona con la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

La gestión de reclamos se relaciona con la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

La gestión de reclamos se relaciona con la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

La gestión de reclamos se relaciona con los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es un estudio *descriptivo de correlación no experimental* que utiliza un *enfoque cuantitativo*, el cual responde a las preguntas planteadas, partiendo de la recolección y del análisis de datos trabajados; también prueba las hipótesis establecidas. Se realizaron mediciones y estadísticas de forma cuantitativa, de manera que, se pueda definir con más precisión el comportamiento de los patrones estudiados de la población. De acuerdo con la clasificación realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación posee la siguiente tipología:

Según su propósito:

Es de tipo básica porque servirá de material para el estudio de futuras investigaciones. Según Hernández, et al (2014), “El propósito fundamental es producir conocimiento y teorías”. (p. 49). De esta forma se obtendrá información que luego serán almacenados los conocimientos obtenidos en el trabajo de investigación y serán anexadas a la información de las investigaciones realizadas.

Según su enfoque:

Es de tipo cuantitativo debido a que se utilizará la estadística para el análisis de los datos recolectados a través de la estadística inferencial, tablas y gráficos. Como mencionan Hernández, et al (2014), “Se usa la recolección de datos para que se pueda probar las hipótesis planteadas con base a la medición numérica y los análisis estadísticos, para de esta manera se pueda probar teorías y establecer patrones de comportamientos”. (p. 4).

Según su alcance:

Es descriptivo, ya que, va describir e indicar lo que es primordial en el tema de estudio, se recopilan los datos con el fin de procesarlos. Se analizarán los datos, serán definidos y se formularán las hipótesis. Según Hernández, et al (2014), “Busca especificar las características, propiedades y los perfiles de las personas, procesos, objetos, comunidades o cualquier fenómeno que se quiera analizar”. (p. 92).

Es correlacional, porque estudiará la relación existente entre las variables. Para Hernández, et al (2014), “la investigación correlacional tiene como finalidad determinar la relación que hay entre dos o más variables o conceptos en un determinado contexto o situación. La investigación cuantitativa correlacional, hace una medición del nivel de relación que existe entre dichas variables”. (p. 93). Es así que, se desea averiguar el nivel de relación existente entre las variables.

Según su diseño:

Es no experimental, porque sólo se observa el fenómeno o problema sin modificar las variables en estudio. Como lo indica Hernández, et al (2014), “es aquella donde se trata de no hacer variaciones en forma intencional las variables, lo que realiza es observar el

problema tal y como se presenta en su estado natural para su posterior análisis”. (p. 152).

Es por ello que, no se pretende manipular las variables en análisis, solo estudiarlas en su estado real.

Según su corte:

El corte es de tipo transversal o transeccional ya que se aplicará el instrumento en un solo momento. Según Hernández, et al. (2014), “El propósito es la descripción de las variables y el análisis de su interrelación e incidencia en un momento determinado. Es como si se tratara de una foto de lo que sucede”. (p. 154).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: “La población es un conjunto de quien o quienes estarán siendo participes del objeto de estudio, de donde se originarán los datos para el estudio de investigación”. (Hernández, et al., 2014, p. 172).

Para la presente investigación de tesis, la población considerada abarca a los usuarios de Lima y Callao que realizaron reclamos en una institución pública desde enero hasta junio del 2021, que corresponden 39 821 reclamos, según los datos públicos brindado en su reporte estadístico del II trimestre 2021.

Muestra: “Se entiende una muestra como un subconjunto de la población que están conformados por unidades de análisis”. (Ventura, 2017, p. 648).

El tipo de muestra es no probabilístico por conveniencia, ya que no se dio la misma oportunidad a todos los usuarios que conforman la población, para ser elegidos.

Se aplicó la siguiente fórmula estadística, orientado a una población finita:

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

Donde:

P: Probabilidad a favor= **50%=0.5**

Z: Valor normal a un nivel de confianza dado = **95%=1.96**

E: Precisión (Error máximo tolerable en la estimación) = **5%=0.05**

Q: Probabilidad en contra = **50%=0.5**

N: Tamaño de la población = **39821**

Reemplazamos valores en la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 0.5 \times 0.5 \times 39821}{0.05^2 (39821 - 1) + 1.96^2 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 380.498818$$

Por tratarse de personas se redondea el resultado, donde el tamaño de la muestra es:

$$n = 381$$

Limitaciones

Para llevar a cabo la encuesta, tuvimos poca aceptación de los usuarios, la gran mayoría argumentaba no tener tiempo, se mostraron desconfiados, poco colaborativos, ocurrieron casos donde las personas aceptaban ser encuestados y al final no cumplían con completar las preguntas del cuestionario, lo cual hizo complicado llegar a efectuar la muestra aleatoria, por ello, los usuarios fueron elegidos de acuerdo a la accesibilidad. Según McMillan y Schumacher (2005) “Es un grupo de personas seleccionadas sobre la base de ser accesibles o adecuados” (p. 140). Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Las muestras por conveniencia, simplemente son casos disponibles a los cuales se tiene acceso”. (p. 401). Por tal motivo, los resultados no se pueden usar con el criterio de generalización, es por ello que, se eligió el tipo de muestra no probabilístico por

conveniencia, realizando 90 encuestas de 24 preguntas, en el horario de lunes a viernes de 2:00 a 4:00 pm.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica utilizada en el presente estudio es la encuesta, al respecto, Carrasco (2005) sostiene que “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

Asimismo, el instrumento para el estudio es determinado como el cuestionario en la cual, estará conformado por ítems, bajo una escala Likert y tienen en consideración las dimensiones y los indicadores de las variables. Así que, para el análisis de su confiabilidad y validez se acudió a la prueba del Alfa de Cronbach y al juicio de expertos con la finalidad de hacer más fiable al instrumento.

Al respecto Meneses y Rodríguez (2017), refiere que “Se trata de un instrumento aparentemente sencillo de construir, basado en el autoinforme como método para la recogida de información y, en consecuencia, con importantes ahorros en el tiempo de desarrollo del trabajo de campo, que ha conducido a una auténtica eclosión de este tipo de trabajos en la investigación social moderna.” (p.5)

Tabla n° 4. *Calificación escala de Likert.*

Calificación escala de Likert	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de instrumentos

La información obtenida para las dos variables en estudio como gestión de reclamos variable independiente y calidad de servicio variable dependiente, se recopiló aplicando el instrumento de 24 ítems con respuesta según la escala de Likert. Por otro lado, para que nuestro instrumento pueda ser validado, elaboramos una matriz de consistencia (anexo n° 1), asimismo, elaboramos la matriz de operacionalización (anexo n° 2), las matrices que se mencionan se presentaron a cuatro expertos, los mismos que son docentes de la Universidad Privada del Norte-UPN de la Sede Central del Distrito de Los Olivos – Lima, quienes evaluaron y aprobaron el instrumento presentado, (anexos n° 11, n° 12, n°13 y n°14). Una vez que los expertos validaron y aprobaron el instrumento de recolección de datos presentados, procedimos con su aplicación inmediata.

Fiabilidad Alfa de Cronbach Variable Independiente y Variable Dependiente

Las medidas de consistencia o coherencia interna, son coeficientes que tienen como finalidad, medir la confiabilidad representados por el valor de Alfa representado con el signo (α), las variables con las que trabaja el Alfa de Cronbach son de intervalos o de razón. El Alfa de Cronbach fue desarrollado por J.L. Cronbach. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 295-296).

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugirieron la evaluación de los resultados que se obtengan, considerando los valores siguientes:

Tabla n° 5. *Coeficiente de valores de Alfa de Cronbach*

Nula	pobre	cuestionable	aceptable	bueno	excelente	total
0	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	1
0% de confiabilidad						100% de confiabilidad

Fuente: George y Mallery (2003)
Elaboración propia

Para poder respaldar los datos de las encuestas realizadas a los usuarios de una institución pública, usamos el programa Microsoft Excel 2016, de esta manera podemos determinar el nivel de confiabilidad de la consistencia interna aplicando el índice de Alfa de Cronbach del instrumento de medición de las variables, se realizó la aplicación informática para el diseño, de acuerdo a lo aplicado en el software SPSS versión 28 se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla n° 6. Estadística de Fiabilidad de ambas variables

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	24

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

Al aplicar el análisis estadístico a la muestra se obtuvo como coeficiente de Alfa de Cronbach 0.947 según el resultado obtenido para ambas variables, significa que el nivel de confiabilidad es excelente.

Tabla n° 7. Fiabilidad variable independiente gestión de reclamos

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	10

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

Al aplicar el análisis estadístico a la muestra se obtuvo como coeficiente de Alfa de Cronbach 0.892 según el resultado obtenido para la variable gestión de reclamos, significa que el nivel de confiabilidad es bueno.

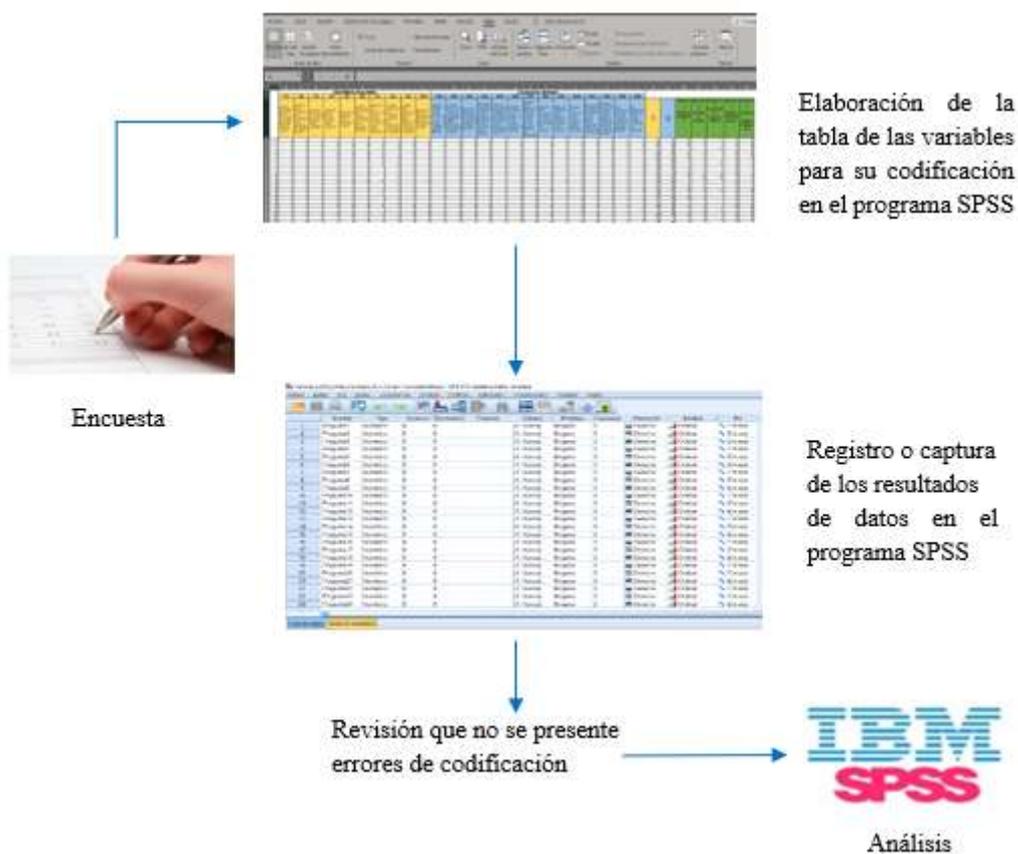
Tabla n° 8. Fiabilidad variable dependiente calidad del servicio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	14

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

Al aplicar el análisis estadístico a la muestra se obtuvo como coeficiente de Alfa de Cronbach 0.923 según el resultado obtenido para la variable calidad de servicio, significa que el nivel de confiabilidad es excelente.

Figura n° 1. *Procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS 28*



Aspectos éticos

El trabajo de investigación se realizó con datos públicos de la institución, por ello, no fue necesario solicitar la autorización de ningún representante de la institución pública. Asimismo, se menciona el cumplimiento con la legitimidad respectiva, respetando los

derechos de los autores y rigiéndose al APA, por ello, se incluye el nombre, la fecha de publicación y la numeración de la página, siendo citados correctamente. Para realizar las encuestas se tuvo mucho cuidado, ya que se realizaron de acuerdo a los fines del presente trabajo, es decir, que sean voluntarias, en el lugar adecuado y que sean lo más exacto posible, buscando que los usuarios encuestados respondan con la respectiva veracidad. No se tergiverso ningún dato para el presente estudio. En la realización del presente trabajo se tuvo muy presente actuar con ética profesional que este a la altura del nivel de investigación realizada. La información plasmada en los resultados ha sido aplicada debidamente a la muestra en análisis con la mayor claridad y precisión posible, para de esta manera pueda servir como guía para futuras investigaciones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer, información estadística a través de tablas que fueron obtenidas por medio de encuestas realizados a 90 usuarios que presentaron reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública, los datos se analizaron mediante el programa informático de análisis estadístico SPSS versión 28, asimismo, los resultados serán interpretados considerando las tablas obtenidas.

El SPSS es un paquete de herramientas informáticas que permiten el tratamiento de datos y su análisis estadístico. Este conjunto de programas está orientado en realizar análisis estadísticos aplicadas a las ciencias sociales. El paquete informático trabaja de una forma muy sencilla, al abrir la matriz de datos el usuario investigador puede seleccionar las opciones que considere más apropiadas para realizar sus análisis, asimismo, mostrar gráficos estadísticos. Las actualizaciones constantes del programa traen mejoras como mayor facilidad de uso, técnicas nuevas de análisis y mayor rendimiento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 273-274).

3.1 Hipótesis General

Para la prueba de hipótesis se requiere conocer cuál de los dos tipos de análisis estadísticos se aplicará. Según Hernández et al. (2014) “Existen dos tipos de análisis estadísticos: los análisis paramétricos y los no paramétricos”. (p. 304).

La hipótesis general del presente estudio es determinar la relación entre las variables: gestión de reclamos variable independiente y calidad de servicio variable dependiente en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

3.1.1 Análisis descriptivo

En el presente trabajo de investigación se presenta el análisis descriptivo de la hipótesis general, que corresponden a las variables gestión de reclamos (variable independiente) y calidad de servicio (variable dependiente).

Tabla n° 9. Análisis descriptivo.

		Estadístico	Error estándar	
Descriptivos				
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE RECLAMOS	Media	35,12	,645	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,84	
		Límite superior	36,40	
	Media recortada al 5%	35,17		
	Mediana	35,00		
	Varianza	37,479		
	Desviación estándar	6,122		
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	Media	51,34	,856	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	49,64	
		Límite superior	53,04	
	Media recortada al 5%	51,67		
	Mediana	53,00		
	Varianza	65,891		
	Desviación estándar	8,117		

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 9 los resultados indican un valor de 35,12 de media estadística para la variable gestión de reclamos, la mediana es de 35,00, y su varianza

es de 37,479; por otro lado, en la variable calidad de servicio tiene un valor de 51,34 en su media estadística, la mediana es de 53,00, y su varianza es de 65,891.

3.1.2 Análisis Inferencial

En el análisis inferencial para comparar las hipótesis generales se compara variables (independiente y dependiente) según la investigación de la muestra. Como la cantidad de los datos de la muestra es mayor a 30, entonces, utilizaremos a *Kolmogorov Smirov* para el presente análisis. En este trabajo de investigación el tamaño de muestra es de 90 usuarios que realizaron reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública; por lo cual, se eligió dicha prueba estadística.

3.1.3 Prueba de Normalidad

Por medio del programa estadístico SPSS se obtiene la prueba de normalidad, los resultados del análisis de normalidad de la hipótesis general son determinados empleando la regla de decisión. Por lo tanto, si el nivel de sig. es $\leq 0,05$ se determina que los datos de la muestra no se originan de una distribución normal o no paramétrica, por otro lado, si el nivel de sig. es $> 0,05$ se determina que los datos de la muestra se originan de una distribución normal o paramétrica.

Tabla n° 10. Prueba de normalidad de la hipótesis general.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE RECLAMOS	,108	90	,011	,964	90	,013
CALIDAD DE SERVICIO	,125	90	,001	,913	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 10 se puede observar que los resultados de la prueba de normalidad de la hipótesis general, el nivel de sig. de la variable gestión de reclamos es 0,011, el nivel de sig. es menor a 0,05; por tal motivo, se concluye que los datos de la muestra no se originan de una distribución normal o no paramétrica. Adicionalmente, se menciona que los datos procesados se pueden mostrar en tablas. En cuanto a la variable calidad de servicio los datos muestran que el nivel de sig. es 0,001, el nivel de sig. también es menor a 0,05; Por ello, se concluye que los datos de la muestra no se originan de una distribución normal o no paramétrica. Según los resultados de la prueba de normalidad, las dos variables son no paramétricas, por lo tanto, se utilizará el estadígrafo de Spearman.

3.1.4 Contrastación de Hipótesis General: Prueba de Spearman

El coeficiente de rho de Spearman, el cual se simboliza como r_s , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinaria(ambas), es así que, las personas, unidades o casos que son sujeto de análisis en una muestra pueden ser ordenados por rangos (jerarquías). Son utilizados para la relación estadística de escala de Likert. (Hernández, Fernández y Baptista ,2014, pp. 322-323). En ese sentido, sugieren que los resultados sean evaluados de acuerdo a los valores siguientes:

Tabla n° 11. Escala de correlación.

ESCALA	EQUIVALENCIA
-91 a -1	correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	correlación negativa fuerte
-0.26 a -0.50	correlación negativa moderada
-0.11 a -0.25	correlación negativa débil
-0.00 a -0.10	correlación negativa muy débil
0	no existe correlación entre las variables
0.00 a 0.10	correlación positiva muy débil
0.11 a 0.25	correlación positiva débil
0.26 a 0.50	correlación positiva moderada
0.51 a 0.75	correlación positiva fuerte
0.76 a 0.90	correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1	correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)
Elaboración propia

Tabla n° 12. Correlación de la hipótesis general.

Correlaciones			
		GESTIÓN DE RECLAMOS	CALIDAD DE SERVICIO
V.I GESTIÓN DE RECLAMOS	correlación Rho Spearman	1	,432**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
V.D CALIDAD DE SERVICIO	correlación Rho Spearman	,432**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 12 los resultados obtenidos muestran que existe una correlación de 0,432 entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima – Perú 2021. Es decir, entre las dos variables planteadas hay una correlación positiva moderada; por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

3.2 Hipótesis Específica 1

3.2.1 Análisis descriptivo

En el presente trabajo de investigación, se procede a mostrar los resultados del análisis descriptivo de la primera hipótesis específica que compromete a la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la fiabilidad (dimensión 1 de la variable dependiente).

Tabla n° 13. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 1.

		Descriptivos		
		Estadístico	Error estándar	
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Media	35,12	,645	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,84	
		Límite superior	36,40	
	Media recortada al 5%	35,17		
	Mediana	35,00		
	Varianza	37,479		
	Desviación estándar	6,122		
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	Media	11,34	,231	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	10,88	
		Límite superior	11,80	
	Media recortada al 5%	11,45		
	Mediana	12,00		
	Varianza	4,813		
	Desviación estándar	2,194		

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 13 que hace referencia a la estadística descriptiva de la primera hipótesis específica que compromete a la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la fiabilidad (dimensión 1 de la variable dependiente). Podemos observar que la media estadística de la variable gestión de reclamos es 35,12; la mediana es 35,00 y su varianza es 37,479; por otro lado, en la fiabilidad la media estadística es 11,34; la mediana es 12,00 y su varianza es 4,813.

3.2.2 Análisis Inferencial

Para que un análisis inferencial sea establecido, se debe realizar un contraste de la primera hipótesis específica por medio de estadígrafos que comparan las medias. Es por ello que, se utiliza la prueba de *Kolmogorov Smirnov*, para emplear una muestra grande (datos mayores a 30).

3.2.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 14. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	,108	90	,011	,964	90	,013
DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	,162	90	,000	,910	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

- La sig. de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,011; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.
- La sig. de la fiabilidad (dimensión 1 de la variable dependiente) es 0,000; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

De acuerdo a lo observado en la tabla n° 14 los datos de la variable gestión de reclamos (variable independiente) tienen un comportamiento no paramétrico, de la misma manera los datos de la fiabilidad (dimensión 1 de la variable dependiente) también tienen un comportamiento no paramétrico; por lo cual, se utilizará el estadígrafo de *Spearman* para el análisis de la correlación de las variables.

3.2.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 1: Prueba de Spearman

Tabla n° 15. Correlación entre la variable gestión de reclamos y fiabilidad.

Correlaciones				
		GESTIÓN DE RECLAMOS		
		FIABILIDAD		
Rho de Spearman	V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Coefficiente de correlación	1	,405**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,405**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

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

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 15 el coeficiente de correlación de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,405; este resultado da a entender que, presenta una correlación positiva moderada con la fiabilidad (dimensión 1 de la variable

dependiente). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1: La gestión de reclamos sí tiene relación positiva moderada con la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

3.3 Hipótesis Específica 2

3.3.1 Análisis descriptivo

En el presente trabajo de investigación, se procede a mostrar los resultados del análisis descriptivo de la segunda hipótesis específica que compromete a la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la seguridad (dimensión 2 de la variable dependiente).

Tabla n° 16. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 2.

Descriptivos			
		Estadístico	Error estándar
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Media	35,12	,645
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,84
		Límite superior	36,40
	Media recortada al 5%	35,17	
	Mediana	35,00	
	Varianza	37,479	
	Desviación estándar	6,122	
DIMENSIÓN 2 SEGURIDAD	Media	7,31	,164
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6,99
		Límite superior	7,64
	Media recortada al 5%	7,36	
	Mediana	7,00	
	Varianza	2,419	
	Desviación estándar	1,555	

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 16 que hace referencia a la estadística descriptiva de la segunda hipótesis específica que compromete la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la seguridad (dimensión 2 de la variable dependiente). Podemos observar que, la media estadística de la variable gestión de reclamos es 35,12; la mediana es 35,00 y su varianza es 37,479; por otro lado, en la seguridad la media estadística es 7,31; la mediana es 7,00 y su varianza es 2,419.

3.3.2 Análisis Inferencial

Para que un análisis inferencial sea establecido, se debe realizar un contraste de la primera hipótesis específica por medio de estadígrafos que comparan las medias. Es por ello que, se utiliza la prueba de *Kolmogorov Smirnov*, por emplear una muestra grande (datos mayores a 30).

3.3.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 17. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	,108	90	,011	,964	90	,013
DIMENSIÓN 2 SEGURIDAD	,151	90	,000	,918	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

- La sig. de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,011; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

- La sig. de la seguridad (dimensión 2 de la variable dependiente) es 0,000; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

De acuerdo a lo observado en la tabla n° 17 los datos de la variable gestión de reclamos (variable independiente) tienen un comportamiento no paramétrico, de la misma manera los datos de la seguridad (dimensión 2 de la variable dependiente) también tienen un comportamiento no paramétrico; para lo cual, se utilizará el estadígrafo de *Spearman* para el análisis de la correlación de las variables.

3.3.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 2: Prueba de Spearman

Tabla n° 18. Correlación entre la variable gestión de reclamos y seguridad.

Correlaciones				
		V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS		DIMENSIÓN 2 SEGURIDAD
Rho de Spearman	V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Coefficiente de correlación	1	,387**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	DIMENSIÓN 2 SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,387**	1
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	90	90

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

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 18 el coeficiente de correlación de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,387; este resultado da a entender que, presenta una correlación positiva moderada con la seguridad (dimensión 2 de la variable

dependiente). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2: La gestión de reclamos sí tiene relación positiva moderada con la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

3.4 Hipótesis Específica 3

3.4.1 Análisis descriptivo

En el presente trabajo de investigación, se procede a mostrar los resultados del análisis descriptivo de la tercera hipótesis específica que compromete a la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la capacidad de respuesta (dimensión 3 de la variable dependiente).

Tabla n° 19. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 3.

		Descriptivos	
		Estadístico	Error estándar
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Media	35,12	,645
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,84
		Límite superior	36,40
	Media recortada al 5%	35,17	
	Mediana	35,00	
	Varianza	37,479	
	Desviación estándar	6,122	
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Media	7,23	,134
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6,97
		Límite superior	7,50
	Media recortada al 5%	7,27	
	Mediana	7,00	
	Varianza	1,619	
	Desviación estándar	1,272	

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 19 que hace referencia a la estadística descriptiva de la tercera hipótesis específica que compromete la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la capacidad de respuesta (dimensión 3 de la variable dependiente). Podemos observar que la media estadística de la variable gestión de reclamos es 35,12; la mediana es 35,00 y su varianza es 37,479; por otro lado, en la capacidad de respuesta la media estadística es 7,23; la mediana es 7,00 y su varianza es 1,619.

3.4.2 Análisis Inferencial

Para que un análisis inferencial sea establecido, se debe realizar un contraste de la primera hipótesis específica por medio de estadígrafos que comparan las medias. Es por ello que, se utiliza la prueba de *Kolmogorov Smirnov*, por emplear una muestra grande (datos mayores a 30).

3.4.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 20. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	,108	90	,011	,964	90	,013
DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	,227	90	,000	,836	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

- La sig. de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,011; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

- La sig. de la capacidad de respuesta (dimensión 3 de la variable dependiente) es 0,000; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

De acuerdo a lo observado en la tabla n° 20 los datos de la variable gestión de reclamos (variable independiente) tienen un comportamiento no paramétrico, de la misma manera los datos de la capacidad de respuesta (dimensión 3 de la variable dependiente) también tienen un comportamiento no paramétrico; por lo cual, se utilizará el estadígrafo de *Spearman* para el análisis de la correlación de las variables.

3.4.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 3: Prueba de Spearman

Tabla n° 21. Correlación entre la variable gestión de reclamos y capacidad de respuesta.

Correlaciones				
			V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Coeficiente de correlación	1	,249*
		Sig. (bilateral)		,018
		N	90	90
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,249*	1
		Sig. (bilateral)	,018	
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 21 el coeficiente de correlación de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,249; este resultado da a entender que,

presenta una correlación positiva débil con la capacidad de respuesta (dimensión 3 de la variable dependiente). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3: La gestión de reclamos sí tiene relación positiva débil con la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

3.5 Hipótesis Específica 4

3.5.1 Análisis descriptivo

En el presente trabajo de investigación, se procede a mostrar los resultados del análisis descriptivo de la cuarta hipótesis específica que compromete a la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la empatía (dimensión 4 de la variable dependiente).

Tabla n° 22. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 4.

Descriptivos				
		Estadístico	Error estándar	
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Media	35,12	,645	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,84	
		Límite superior	36,40	
	Media recortada al 5%	35,17		
	Mediana	35,00		
	Varianza	37,479		
	Desviación estándar	6,122		
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA	Media	14,67	,258	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	14,15	
		Límite superior	15,18	
	Media recortada al 5%	14,82		
	Mediana	15,00		
	Varianza	6,00		
	Desviación estándar	2,449		

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 22 que hace referencia a la estadística descriptiva de la cuarta hipótesis específica que compromete la variable gestión de reclamos (variable independiente) y la empatía (dimensión 4 de la variable dependiente). Podemos observar que la media estadística de la variable gestión de reclamos es 35,12; la mediana es 35,00 y su varianza es 37,479; por otro lado, en la empatía la media estadística es 14,67; la mediana es 15,00 y su varianza es 6,00.

3.5.2 Análisis Inferencial

Para que un análisis inferencial sea establecido, se debe realizar un contraste de la primera hipótesis específica por medio de estadígrafos que comparan las medias. Es por ello que, se utiliza la prueba de *Kolmogorov Smirnov*, por emplear una muestra grande (datos mayores a 30).

3.5.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 23. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	,108	90	,011	,964	90	,013
DIMENSIÓN 4 EMPATÍA	,221	90	,000	,836	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

- La sig. de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,011; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.
- La sig. de la empatía (dimensión 4 de la variable dependiente) es 0,000; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

De acuerdo a lo observado en la tabla n° 23 los datos de la variable gestión de reclamos (variable independiente) tienen un comportamiento no paramétrico, de la misma manera los datos de la empatía (dimensión 4 de la variable dependiente) también tienen un comportamiento no paramétrico; por lo cual, se utilizará el estadígrafo de *Spearman* para el análisis de la correlación de las variables.

3.5.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 4: Prueba de Spearman

Tabla n° 24. Correlación entre la variable gestión de reclamos y empatía.

Correlaciones				
			V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	DIMENSIÓN 4 EMPATÍA
Rho de Spearman	V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Coeficiente de correlación	1	,397**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	DIMENSIÓN 4 EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,397**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

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

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 24 el coeficiente de correlación de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,397; este resultado da a entender que, presenta una correlación positiva moderada con la empatía (dimensión 4 de la variable dependiente). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4: La gestión de reclamos sí tiene relación positiva moderada con la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

3.6 Hipótesis Específica 5

3.6.1 Análisis descriptivo

En el presente trabajo de investigación, se procede a mostrar los resultados del análisis descriptivo de la quinta hipótesis específica que compromete a la variable gestión de reclamos (variable independiente) y elementos tangibles (dimensión 5 de la variable dependiente).

Tabla n° 25. Análisis descriptivo de la hipótesis específica 5.

Descriptivos				
		Estadístico	Error estándar	
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Media	35,12	,645	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	33,84	
		Límite superior	36,40	
	Media recortada al 5%	35,17		
	Mediana	35,00		
	Varianza	37,479		
	Desviación estándar	6,122		
	DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES	Media	10,79	,238
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	10,32	
		Límite superior	11,26	
Media recortada al 5%		10,82		
Mediana		11,00		
Varianza		5,112		
Desviación estándar		2,261		

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 25 que hace referencia a la estadística descriptiva de la quinta hipótesis específica que compromete la variable gestión de reclamos (variable independiente) y elementos tangibles (dimensión 5 de la variable dependiente). Podemos observar que la media estadística de la variable gestión de reclamos es 35,12; la mediana es 35,00 y su varianza es 37,479; por otro lado, en elementos tangibles la media estadística es 10,79; la mediana es 11,00 y su varianza es 5,112.

3.6.2 Análisis Inferencial

Para que un análisis inferencial sea establecido, se debe realizar un contraste de la primera hipótesis específica por medio de estadígrafos que comparan las medias. Es

por ello que, se utiliza la prueba de *Kolmogorov Smirnov*, por emplear una muestra grande (datos mayores a 30).

3.6.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 26. Prueba de normalidad de la hipótesis específica 5.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	,108	90	,011	,964	90	,013
DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES	,152	90	,000	,936	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

- La sig. de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,011; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.
- La sig. de elementos tangibles (dimensión 5 de la variable dependiente) es 0,000; por lo tanto, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico), porque el nivel de sig. es $\leq 0,05$.

De acuerdo a lo observado en la tabla n° 26 los datos de la variable gestión de reclamos (variable independiente) tienen un comportamiento no paramétrico, de la misma manera los datos de los elementos tangibles (dimensión 5 de la variable dependiente) también tienen un comportamiento no paramétrico; por lo cual, se utilizará el estadígrafo de *Spearman* para el análisis de la correlación de las variables.

3.6.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 5: Prueba de Spearman

Tabla n° 27. Correlación entre la variable gestión de reclamos y elementos tangibles.

Correlaciones				
		V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS		DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	V.I. GESTIÓN DE RECLAMOS	Coefficiente de correlación	1	,290**
		Sig. (bilateral)		,005
		N	90	90
	DIMENSIÓN 5 ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,290**	1
		Sig. (bilateral)	,005	
		N	90	90

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

Fuente: Obtenido mediante el procesamiento de datos en el software SPSS, versión 28
Elaboración propia

En lo que respecta a la tabla n° 27 el coeficiente de correlación de la variable gestión de reclamos (variable independiente) es 0,290; este resultado da a entender que, presenta una correlación positiva moderada con elementos tangibles (dimensión 5 de la variable dependiente). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5: La gestión de reclamos sí tiene relación positiva moderada con los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSIÓN

Respecto a los hallazgos encontrados en la investigación de nuestra tesis “ La gestión de reclamos y su relación con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021”, se obtuvo en la hipótesis general una correlación positiva moderada de 0.432 entre gestión de reclamos y calidad de servicio; en la hipótesis específica de la dimensión seguridad hay una correlación positiva moderada de 0.387 determinando que la gestión de reclamos si se relaciona con la seguridad; en la hipótesis específica de la dimensión empatía existe una correlación positiva moderada de 0.397, por lo tanto, quiere decir que existe una relación entre la gestión de reclamos y la empatía. En concordancia con los resultados obtenidos por Saldaña (2017), por lo que, muestran en la hipótesis general una correlación positiva muy fuerte de 0.889 entre las variables; en la hipótesis específica de la dimensión seguridad, resulta una correlación positiva fuerte de 0.592 entre la gestión de reclamos y la seguridad; en la hipótesis de la dimensión empatía, obtiene una correlación positiva muy fuerte de 0.800 entre la gestión de reclamos y la empatía. En los resultados de Saldaña, las variables tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.889 mientras que, nuestra correlación es positiva moderada de 0.432.

Por otro lado, la dimensión con mayor correlación con la gestión de reclamos en la investigación de Saldaña, es la empatía con una correlación positiva muy fuerte de 0.800, en nuestro caso la dimensión con mayor correlación fue la fiabilidad con una correlación positiva moderada de 0.405. Considerando que, la muestra tomada por Saldaña fue de 30 encuestados con 18 ítems, en nuestro caso se consideró 90 encuestas con 24 ítems. Adicional a ello, se menciona que, en ambos estudios, la hipótesis general

y las hipótesis específicas fueron aceptadas, ya que, si presentan correlaciones positivas.

En los resultados obtenidos por Piscocya (2018), difieren con los resultados obtenidos de nuestra investigación, en la hipótesis general obtiene una correlación positiva fuerte de 0.518, indicando que si existe relación entre las dos variables. En la hipótesis específica de la dimensión seguridad, hay una correlación negativa fuerte de -0.70, esto quiere decir que no existe relación; asimismo, en la hipótesis específica de la dimensión empatía, tiene como resultado una correlación positiva débil de 0.16; de los resultados obtenidos por Piscocya. Podemos observar que, la dimensión seguridad no tiene correlación y difiere con nuestros resultados, mientras que, en nuestro estudio si tiene una correlación positiva moderada de 0.387; por otro lado, la dimensión empatía si tiene una relación, siendo el resultado de Piscocya 0.16 correlación positiva débil y, en nuestro resultado hay una correlación positiva moderada de 0.397 entre la gestión de reclamos y la empatía. Se determina que, no existe una concordancia en cuanto a los resultados obtenidos, ya que, no fueron aceptadas todas las hipótesis específicas planteadas por Piscocya, a pesar de contar con mayor número de encuestas a clientes que presentaron reclamos (217), a comparación de nuestra data de 90 encuestados, se puede plantear la hipótesis de que los instrumentos planteados por Piscocya, no han sido claros o las encuestas de algunos usuarios no han sido fidedignas.

Por otro lado, identificamos que el nivel de nuestras cinco dimensiones y sus respectivos indicadores, son de rangos positivos, obteniendo los siguientes resultados: Fiabilidad: Desempeño confiable (24.44%), buen servicio (11.11%), tiempo oportuno (12.22%).

Seguridad: Conocimiento (14.44%) confianza (13.33%)

Capacidad de respuesta: Prontitud (4.44%), disposición (16.67%)

Empatía: Atención personalizada (14.44%) horarios convenientes (4.44%) amabilidad (11.11%) comprensión de necesidades (15.56%)

Elementos tangibles: Equipamiento adecuado (13.33%), condiciones físicas (12.22%), limpieza (14.44%).

Por lo expuesto, se refleja que nuestras dimensiones son importantes para evaluar la relación con la calidad de servicio.

4.2 CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación nos muestran lo siguiente:

1. La conclusión obtenida en la presente tesis, referente a nuestro objetivo general, se determinó que, si existe relación entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021, a partir de la obtención de un nivel de correlación positiva moderada de 0,432; de lo cual se puede decir que la calidad de servicio si depende de la gestión de reclamos.
2. Se determinó que la fiabilidad brinda un desempeño confiable tales como: el buen servicio y tiempo oportuno, por lo tanto, si tienen relación con la gestión de reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021, ya que existe una correlación positiva moderada de 0,405; en conclusión, el resultado señala que la fiabilidad es parte fundamental para brindar una buena calidad de servicio.
3. Se determinó que la seguridad es parte del conocimiento y confianza, por lo tanto, sí tienen relación con la gestión de reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021, ya que existe una correlación positiva moderada de 0,387; en conclusión, el resultado señala que la seguridad es parte importante para dar una buena calidad de servicio.
4. Se determinó que la capacidad de respuesta como, la prontitud y disposición si tienen relación con la gestión de reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021, ya que existe una correlación positiva débil de 0,249; en conclusión, el resultado señala que la capacidad de respuesta es importante para brindar una buena calidad de servicio.

5. Se determinó que la empatía con la atención personalizada, tales como: los horarios convenientes, amabilidad y comprensión de necesidades, sí tienen relación con la gestión de reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021, ya que existe una correlación positiva moderada de 0,397; en conclusión, el resultado señala que la empatía es muy importante para dar una buena calidad de servicio.
6. Se determinó que los elementos tangibles con el equipamiento adecuado, condiciones físicas y limpieza, sí tienen relación con la gestión de reclamos en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021, ya que existe una correlación positiva moderada de 0,290; en conclusión, el resultado señala que los elementos tangibles son de suma importancia para proporcionar una buena calidad de servicio.

REFERENCIAS

Alcaraz, A. & Martínez, Y. (2012). Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 6(11), 57-60.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>

Ariza, F. & Ariza, J. (2016). *Comunicación y atención al cliente*. (1.ª ed.). Madrid: McGraw-Hill.

<https://www-ebooks7--24-com.eu1.proxy.openathens.net/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Castillo, A. (2009). El papel de la motivación intrínseca, los estilos de aprendizaje y estrategias metacognitivas en la búsqueda efectiva de información online. *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*, 1(35), 73-85.

<https://www.redalyc.org/pdf/368/36812381006.pdf>

Cierco, C. (2009). De la gratuidad del procedimiento administrativo. *Revista Dialnet*. 139-184.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3215858.pdf>

Cuatrecasas, Ll. & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad* (5ta ed.). Profit Editorial I., S.L.

<file:///C:/Users/Elias/Downloads/Libros%20PDF/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>

Domínguez, M., Hernández, J. y Guzmán, D. (2008). Orientación estratégica y desempeño en un proceso de desarrollo de productos alfarería en Santa María Atzompa, Oaxaca, México. *Instituto Politécnico Nacional*, (225), 79-101.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n225/n225a5.pdf>

Flores, C. (2019). Gestionar eficazmente las reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente. *Aenor*, 344.

<https://revista.aenor.com/344/gestionar-eficazmente-las-reclamaciones-para-conseguir-la-sa.html>

Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 6-14.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>

Fuentes, P. (2010). La orientación al mercado: Evolución y medición de un enfoque de gestión que trasciende al marketing. *Perspectivas*, 1(25), 25-83.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454004.pdf>

Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista Enfermería global*, 13(36), 353-363.

<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>

George, D. and Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update. Boston, USA: Allyn & Bacon.

Guevara, L. (2018). *Relación entre la calidad de servicio y el reclamo en la empresa Orvisa S.A sucursal Tarapoto, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25976/Guevara_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. (R. F. Ramírez y J. M. Criado, Trad.) Ediciones Díaz de Santos, S.A. (Obra original publicado en 1990).

file:///C:/Users/Elias/Downloads/Libros%20PDF/kupdf.net_marketing-y-gestion-de-servicios-christian-grnroos.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística e informática. (2019). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2011-2018*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1662/1ibro.pdf

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2021). *Reporte de estadísticas institucionales* (185).

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3405269/II+trim+21.pdf>

Lira, M. (2009). *¿cómo puedo mejorar el servicio a cliente? Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. (1.ª ed.). México.

https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.

<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. (5.ª ed.). Madrid: Pearson Educación.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 17(34), 181-209.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Mejía, A., Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40).

<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Naranjo, R. (2015). *Modelo de gestión para el tratamiento de quejas en la empresa logística Ecuatoriana S.A. LOGISTECSA, basado en la norma ISO 10002:2004*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9945/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oliva, D. y Jair, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 64-80.

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Orellano, L. (2018). *Calidad de servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33909/orellano_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ovalle, L. & Parra, P. (2019). *Análisis de correlación entre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y factores asociados a la prestación de servicios de Salud en el Subsistema de la Policía Nacional*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Tomas]. Repositorio Institucional.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/21324/2019paulaparra.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

Pérez, J. & Parra, C. (2007). Evaluación y análisis de la calidad de un servicio de apoyo desde la perspectiva del usuario: primer paso hacia la confiabilidad. *Revista industrial data*, (10)1, 70-79.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81610111>

Piscoya, L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de reclamos de la empresa Cálidda, Los Olivos, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24654/Piscoya_JLK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, J., Pereira, M. y Jaráiz, E. (2015). El índice de cobertura de servicios como instrumento de gestión: su utilización en el proceso de construcción de cuadros de mando integrales. *Cuadernos de gobierno y administración pública*, 2(1), 9-27.

https://doi.org/10.5209/rev_CGAP.2015.v2.n1.49427

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios presentados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de Doctorado, Universidad Católica San Antonio]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>

Sánchez, M. & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ingeniero industrial*, 110-117.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>.

Saldaña, M. (2017). *Calidad de Servicio y Gestión de Quejas y Reclamos en el Área de Atención al Cliente de la Cadena de Boticas Inkafarma sede Quilca – Callao 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21653/Salda%
c3%b1a_QMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21653/Salda%c3%b1a_QMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Superintendencia de Industria y Comercio. (2021). *Informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD abril 01 a junio 30 de 2021*.

[https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-
pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-
queja/2021/segundo-trimestre/informe-pqrsd-abril-junio.pdf.aspx](https://www.mincit.gov.co/getattachment/servicio-ciudadano/contactenos-y-pqrsd/informes-de-gestion/informe-de-gestion-del-sistema-de-consultas-queja/2021/segundo-trimestre/informe-pqrsd-abril-junio.pdf.aspx)

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante.

<https://biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Tagani, D. (2006). *Excelencia en el servicio*. (1.ª ed.). Liderazgo 21.

http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente. técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. (10.ª ed.). Service Quality Institute.

<http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Uribe, M. (2013). Modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Le Bret* (5), 333-354.

<https://doi.org/10.15332/rl.v0i5.836>

Vargas, M. & Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.
file:///C:/Users/Elias/Downloads/Libros%20PDF/Calidad_servicio.pdf

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3). 648-649.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

Verdezoto, Julia. (2017). *Rediseño del proceso de gestión de reclamos y requerimientos de la unidad de atención al cliente de una institución financiera ecuatoriana*. [Tesis de

Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11650/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yaben, M. (2015). *El deber de imparcialidad en el ejercicio de la función pública: derecho de la ciudadanía*. (1.^a ed.). J.M Bosch.

<https://doi.org/10.2307/j.ctvrzgz0s.5>

ANEXOS

Anexo n° 1. Matriz de consistencia

La gestión de reclamos y su relación con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo	
¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?	Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.	La gestión de reclamos se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.	La presente investigación es un estudio descriptivo de correlación no experimental que utiliza un enfoque cuantitativo, el cual responde a las preguntas planteadas, partiendo de la recolección y del análisis de datos trabajados; también prueba las hipótesis establecidas. Se realizaron mediciones y estadísticas de forma cuantitativa, para de este modo se pueda definir con más precisión el comportamiento de los patrones estudiados de la población.	La población considerada abarca a los usuarios de Lima y Callao que realizaron reclamos en la institución pública desde enero hasta junio del 2021, que corresponden 39 821 reclamos, según los datos públicos brindado en su reporte estadístico institucional del II trimestre 2021
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	De acuerdo con la clasificación realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación posee la siguiente tipología:	Muestra:
¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?	Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.	La gestión de reclamos se relaciona con la fiabilidad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.	Según su propósito: Es de tipo básica porque servirá de material para el estudio de futuras investigaciones. Según Hernández, et al (2014), “El propósito fundamental es producir conocimiento y teorías”. (p. 49). De esta forma se obtendrá información que luego serán almacenados los conocimientos obtenidos en el trabajo de investigación y serán anexadas a la información de las investigaciones realizadas.	El tipo de muestra es no probabilístico por conveniencia, ya que no se dio la misma oportunidad a todos los usuarios que conforman la población, para ser elegidos.
¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?	Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.	La gestión de reclamos se relaciona con la seguridad en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.	Según su enfoque: Es de tipo cuantitativo debido a que se utilizará la estadística para el análisis de los datos recolectados a través de la estadística inferencial, tablas y gráficos. Como mencionan Hernández, et al (2014), “Se usa la recolección de datos para que se pueda probar las hipótesis planteadas con base a la medición numérica y los análisis estadísticos, para de esta manera se pueda probar teorías y establecer patrones de comportamientos”. (p. 4).	Para sustentar las limitaciones por la cantidad de encuesta a realizar, se muestra los siguientes cálculos del tamaño de muestra-finitas.
			Según su alcance: Es descriptivo, ya que, va describir e indicar lo que es primordial en el tema de estudio, se recopilan los datos con el fin de procesarlos. Se analizarán los datos, serán definidos y se formularán las hipótesis. Según Hernández, et al (2014), “Busca especificar las características, propiedades y los perfiles de las	Donde: P: Probabilidad a favor= 50%=0.5 Z: Valor normal a un nivel de confianza dado = 95%=1.96

<p>¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.</p>	<p>La gestión de reclamos se relaciona con la capacidad de respuesta en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.</p>	<p>personas, procesos, objetos, comunidades o cualquier fenómeno que se quiera analizar”. (p. 92). Es correlacional, porque estudiará la relación existente entre las variables. Para Hernández, et al (2014), “la investigación correlacional tiene como finalidad determinar la relación que hay entre dos o más variables o conceptos en un determinado contexto situación. La investigación cuantitativa correlacional hace una medición del nivel de relación que existe entre dichas variables”. (p. 93). Es así que, se desea averiguar el nivel de relación existente entre las variables.</p> <p>Según su diseño: Es no experimental, porque sólo se observa el fenómeno o problema sin modificar las variables en estudio. Como lo indica Hernández, et al (2014), “es aquella donde se trata de no hacer variaciones en forma intencional las variables, lo que realiza es observar el problema tal y como se presenta en su estado natural para su posterior análisis”. (p. 152). Es por ello que, no se pretende manipular las variables en análisis, solo estudiarlas en su estado real.</p>	<p>E: Precisión (Error máximo tolerable en la estimación) = 5%=0.05</p> <p>Q: Probabilidad en contra = 50%=0.5</p> <p>N: Tamaño de la población = 39821</p>
<p>¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de reclamos y la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.</p>	<p>La gestión de reclamos se relaciona con la empatía en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.</p>	<p>Según su corte: El corte es de tipo transversal o transeccional ya que se aplicará el instrumento en un solo momento. Según Hernández, et al. (2014), “El propósito es la descripción de las variables y el análisis de su interrelación e incidencia en un momento determinado. Es como si se tratara de una foto de lo que sucede”. (p. 154).</p>	<p>El resultado al reemplazar los valores en la fórmula, da como resultado 381 usuarios.</p>
<p>¿De qué manera la gestión de reclamos se relaciona con los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de reclamos y los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.</p>	<p>La gestión de reclamos se relaciona con los elementos tangibles en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021.</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</p> <p>La técnica utilizada en el presente estudio es la encuesta, al respecto, Carrasco (2005) sostiene que “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).</p> <p>Asimismo, el instrumento para el estudio es determinado como el cuestionario el cual estará conformado por ítems, bajo una escala Likert y tienen en consideración las dimensiones y los indicadores de las variables. Así que, para el análisis de sus confiabilidad y validez se acudió a prueba del Alfa de Cronbach y al juicio de expertos con la finalidad de hacer más fiable al instrumento.</p> <p>Al respecto Meneses y Rodríguez (2017), refiere que “se trata de un instrumento aparentemente sencillo de construir, basado en el autoinforme como método para la recogida de información y, en consecuencia, con importantes ahorros en el tiempo de desarrollo del trabajo de campo, que ha conducido a una auténtica eclosión de este tipo de trabajos en la investigación social moderna.” (p.5)</p>	<p>Para el presente trabajo se presentaron limitaciones para realizar las encuestas, tales como, la poca aceptación de los usuarios para aceptar ser encuestados, argumentaban no tener tiempo, se mostraron desconfiados, poco colaborativos, hubo casos donde las personas aceptaban en su momento ser encuestados y al final no cumplían con completar la encuesta planteada, lo cual hizo complicado llegar a cumplir con la muestra aleatoria, por ende, los usuarios fueron elegidos de acuerdo a la accesibilidad. Así como mencionan McMillan y Schumacher (2005) “Es un grupo de personas seleccionadas sobre la base de ser accesibles o adecuados” (p. 140). Por otra parte, mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Las muestras por conveniencia, simplemente son casos disponibles a los cuales se tiene acceso”. (p. 401). Por tal motivo los resultados no se pueden usar con el criterio de generalización, es por ello que se eligió el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia, realizando 90 encuestas de 24 preguntas.</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo n° 2. Matriz de operacionalización

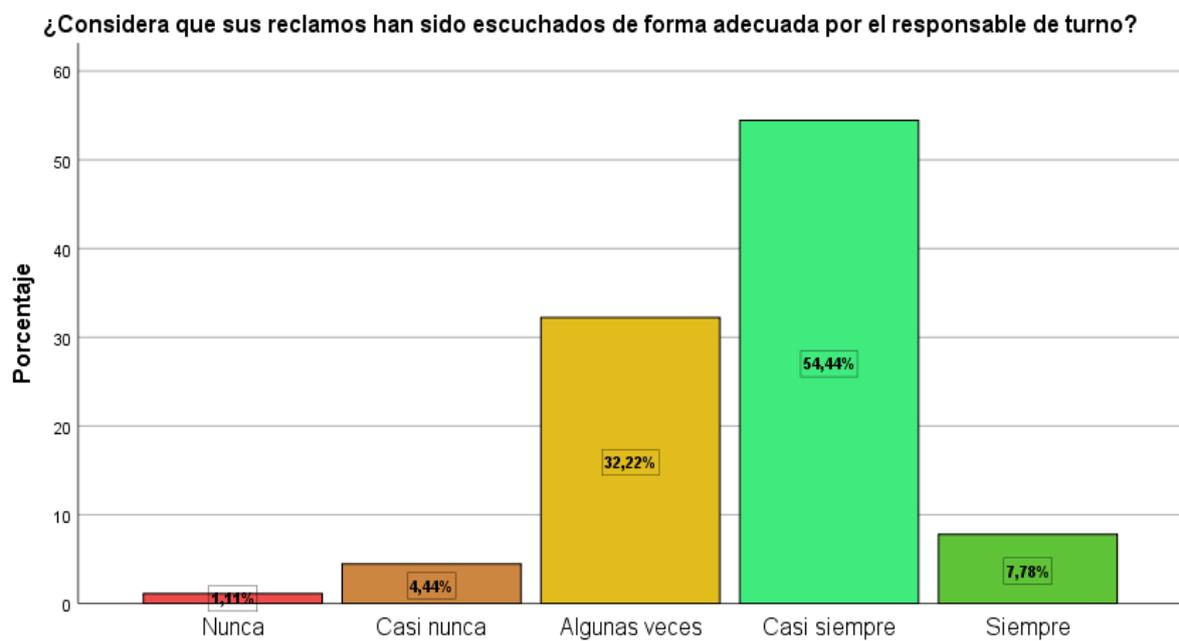
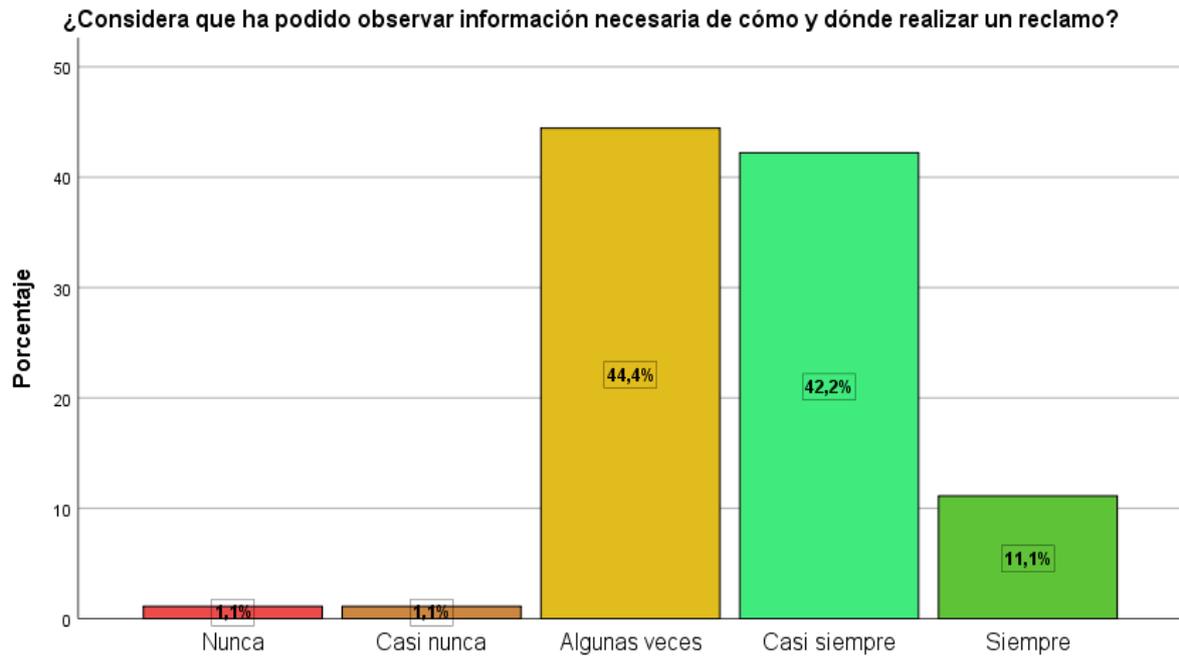
La gestión de reclamos y su relación con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano en una institución pública, Lima-Perú 2021

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert				
Gestión de Reclamos	Llevar un buen proceso en la gestión de reclamos consiste en tomar distintas formas de actuar adecuadamente con la finalidad de atender y responder los reclamos presentados por los usuarios afectados, referente al servicio obtenido por parte de la institución (Castillo, 2012). La forma de conducción de los reclamos se caracteriza por las actividades que se realizan para dar una correcta atención de estos.	Enfoque en el proceso	Información efectiva	P1, P2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre				
			Facilidad	P3					
			Rapidez	P4-P5					
		Enfoque en el cliente	Imparcialidad	P6					
			Gratuidad	P7					
			Orientación	P8					
			Garantía de rendición de cuentas	P9					
			Mejora continua	P10					
			Calidad de Servicio	Para Tschohl (2014) “Es el camino que deben seguir todos los actores de la organización para poder satisfacer las necesidades del cliente; considerando que todo esto compete a todos los que colaboran en la organización, no solo a los que tiene trato directo con el cliente o los que mantienen contacto por medio del correo, teléfono u otro medio”. (p. 9). Es decir, la calidad de servicio es tarea de todos en una organización.		Fiabilidad	Desempeño confiable	P11	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
							Buen servicio	P12	
Tiempo oportuno	P13								
Seguridad	Conocimiento	P14							
	Confianza	P15							
Capacidad de respuesta	Prontitud	P16							
	Disposición	P17							
	Atención personalizada	P18							
Empatía	Horarios convenientes	P19							
	Amabilidad	P20							
	Comprensión de necesidades	P21							
	Equipamiento adecuado	P22							
Elementos tangibles	Condiciones Físicas	P23							
	Limpieza	P24							

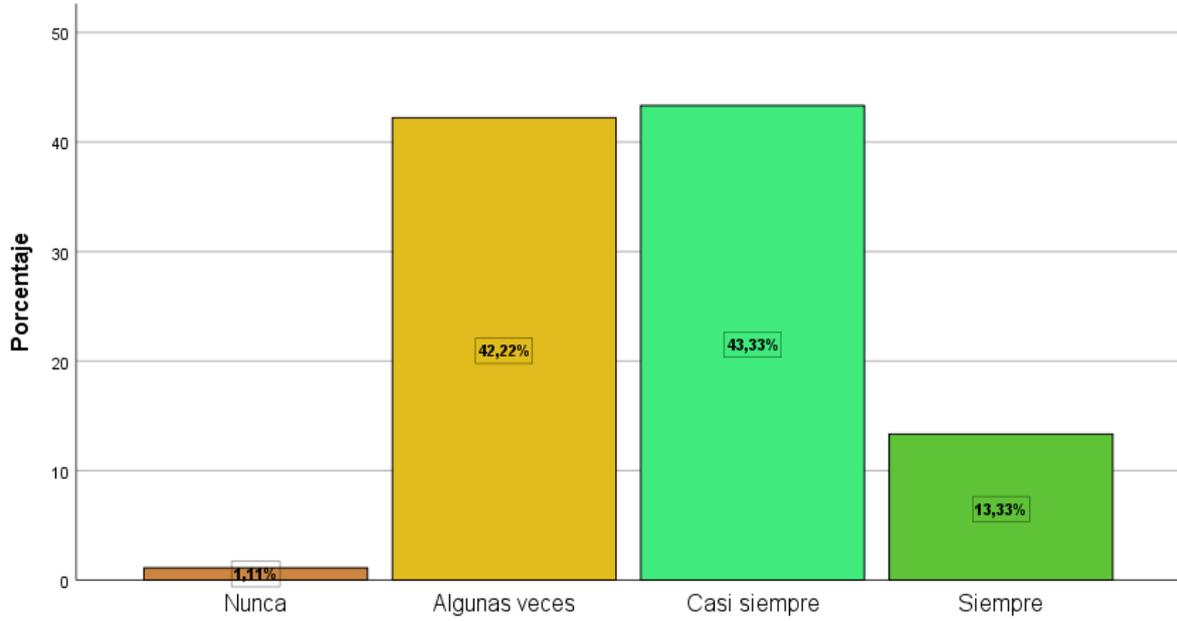
Fuente: Elaboración propia

Gestión de Reclamos

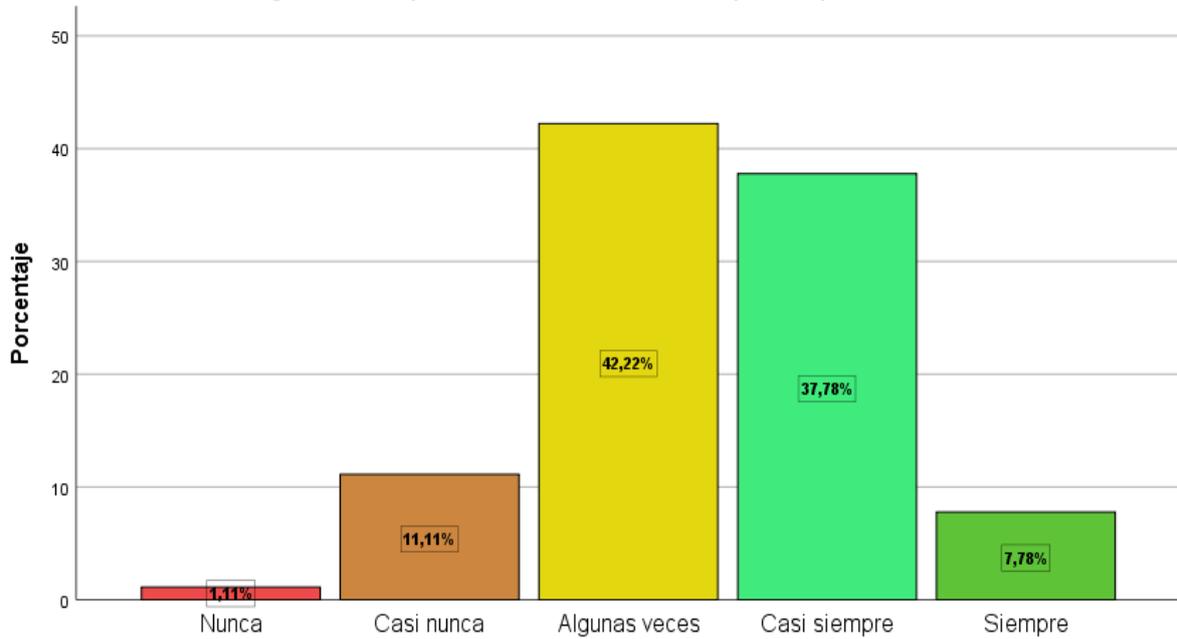
Anexo n° 3. Enfoque en el proceso.



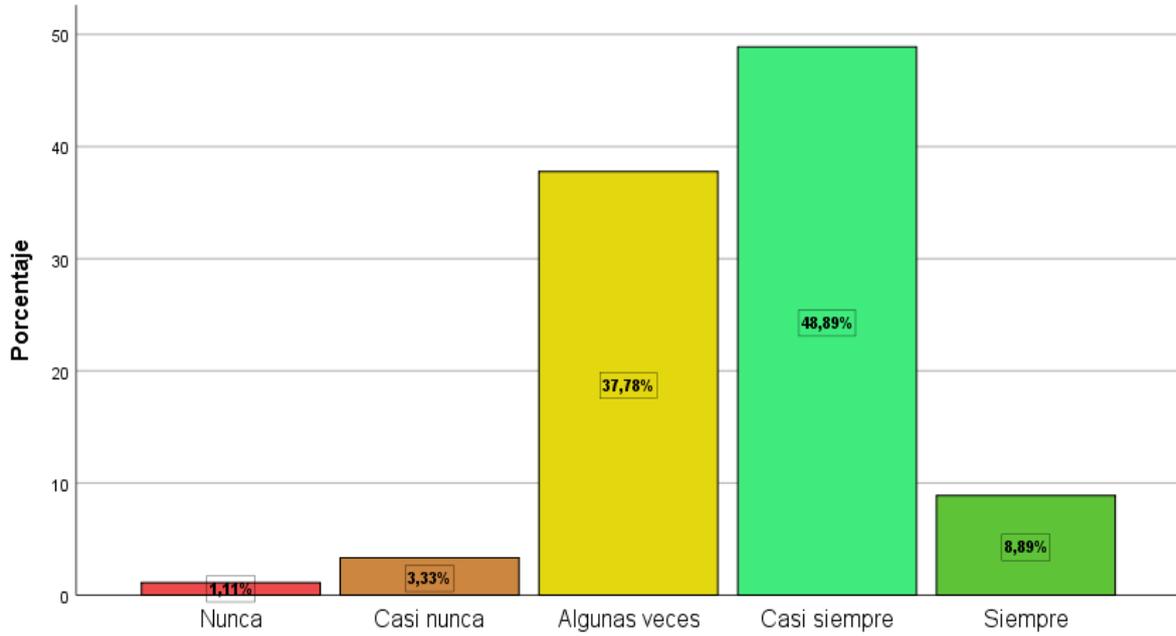
¿Considera que el proceso para iniciar un reclamo es fácil y entendible?



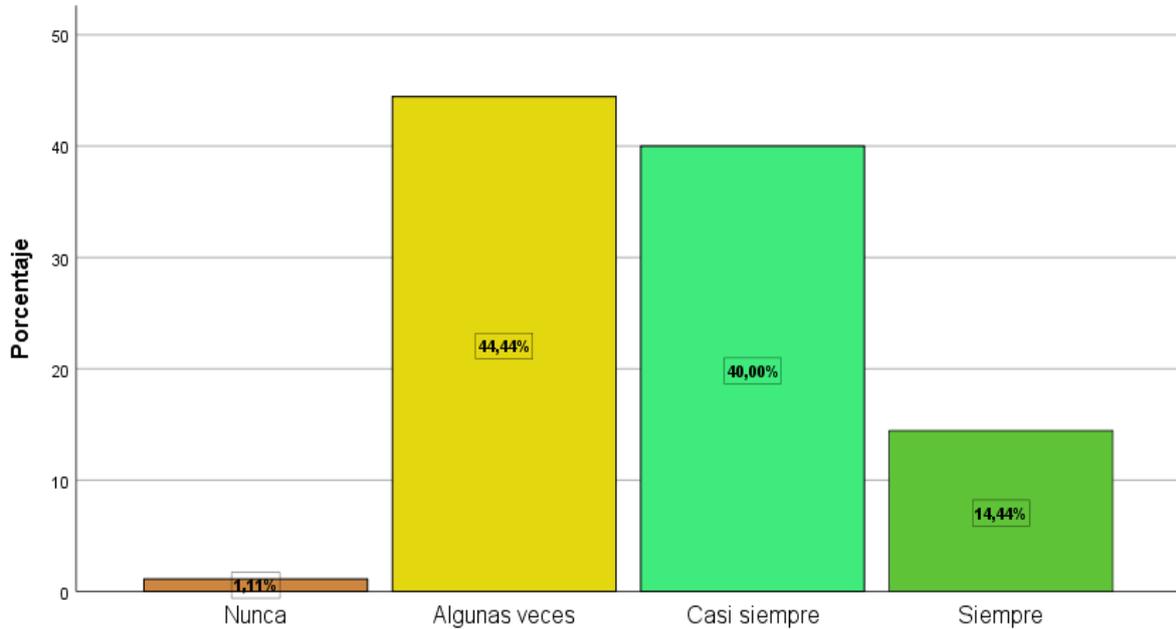
¿Considera que los reclamos tienen una rápida respuesta?



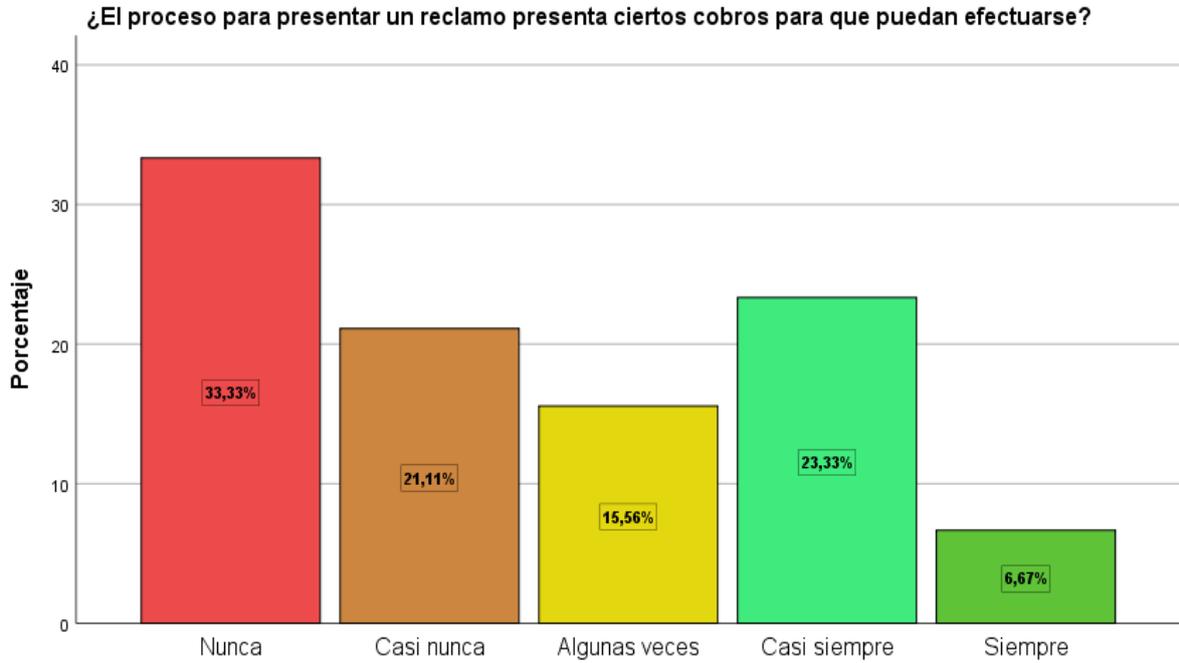
¿Le mantienen informado sobre el proceso de su reclamo?



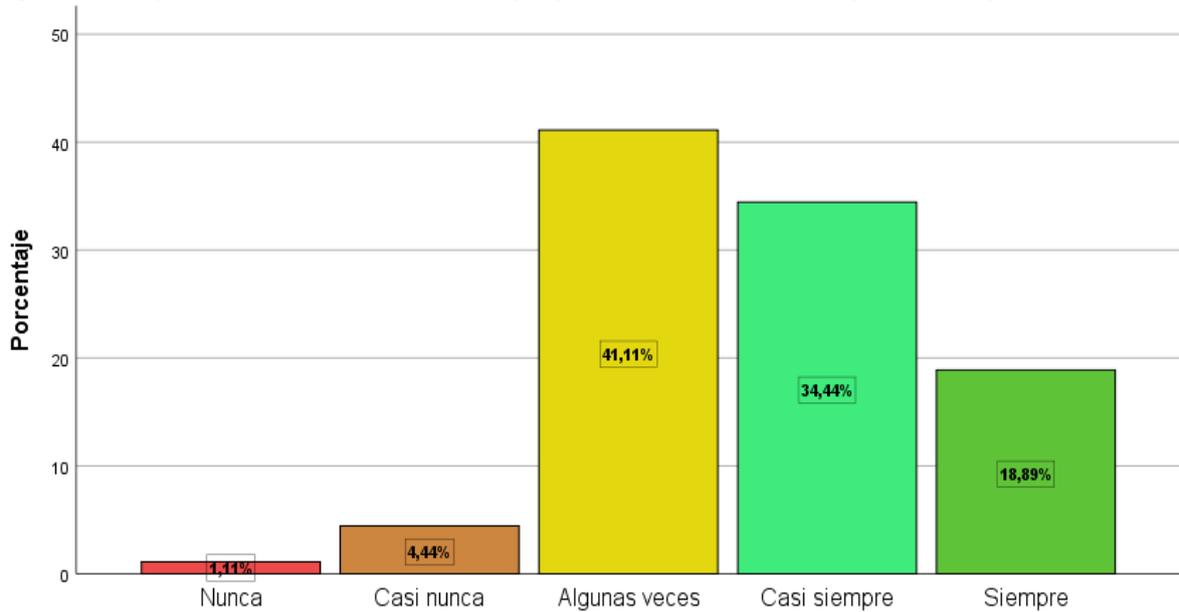
¿Considera que el manejo de los reclamos se desarrolla de manera imparcial y equitativa?



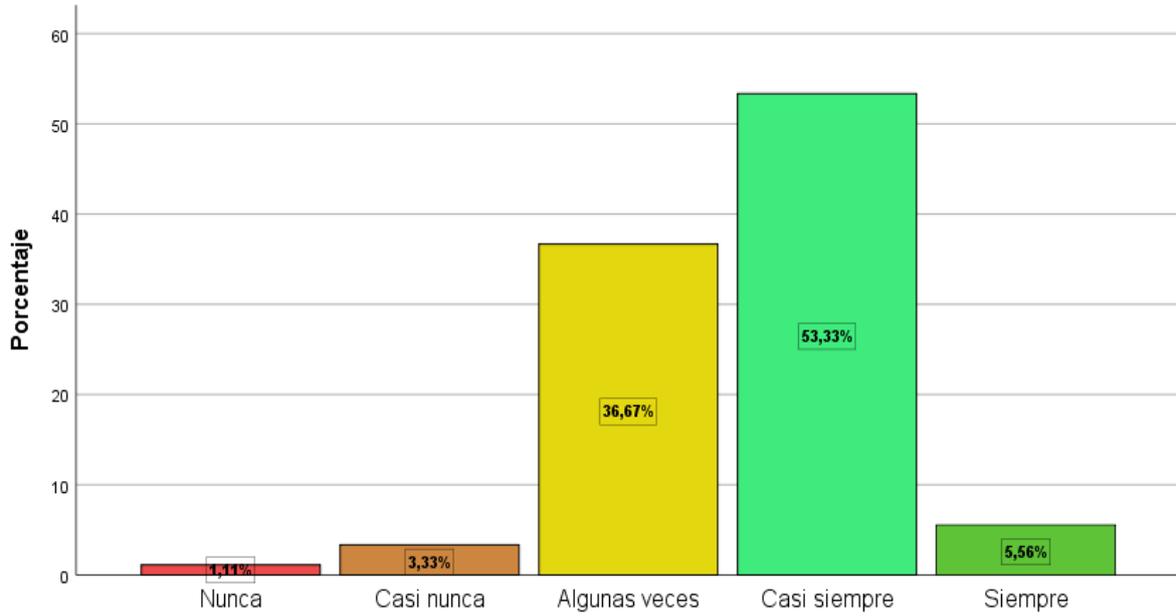
Anexo n° 4. Enfoque en el cliente.



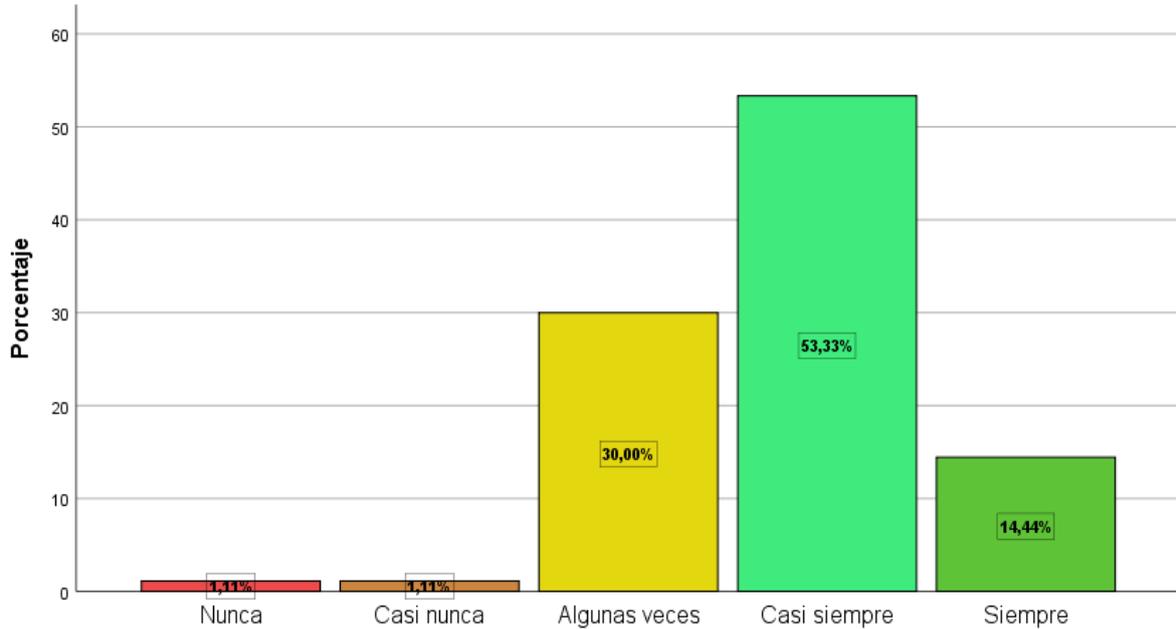
¿Considera que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de reclamos?



¿Considera que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación a la resolución de su reclamo?



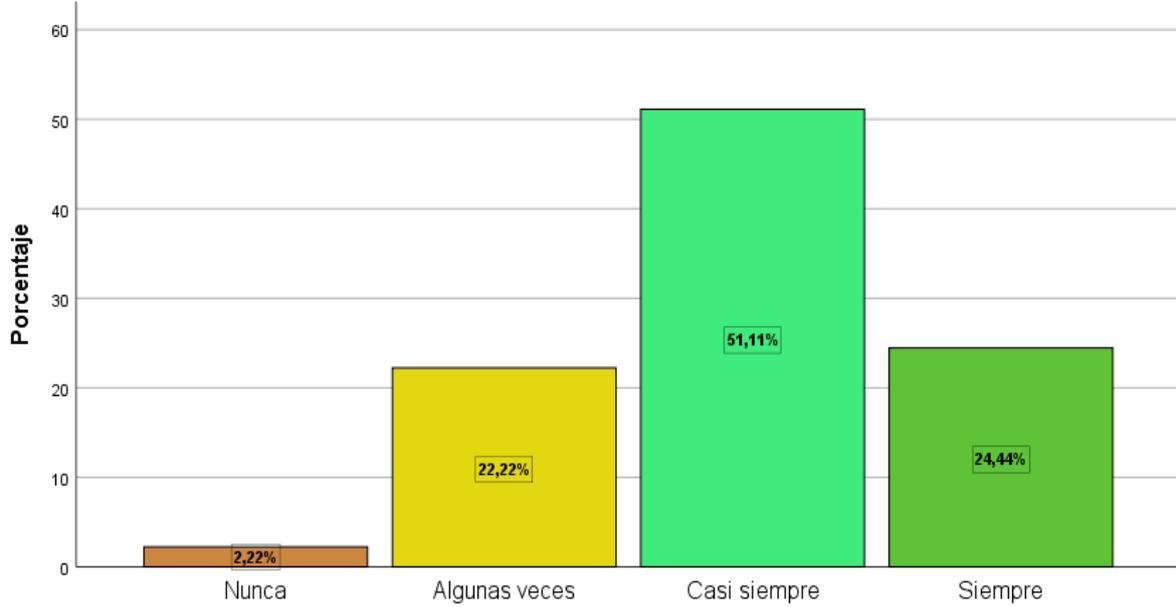
¿El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos?



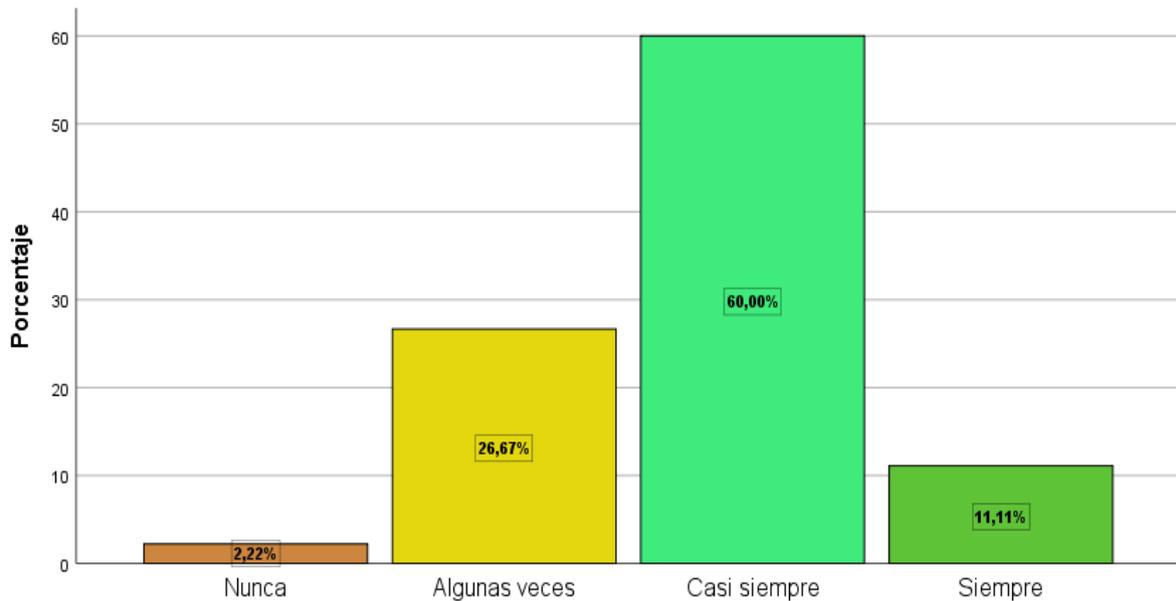
Calidad de Servicio

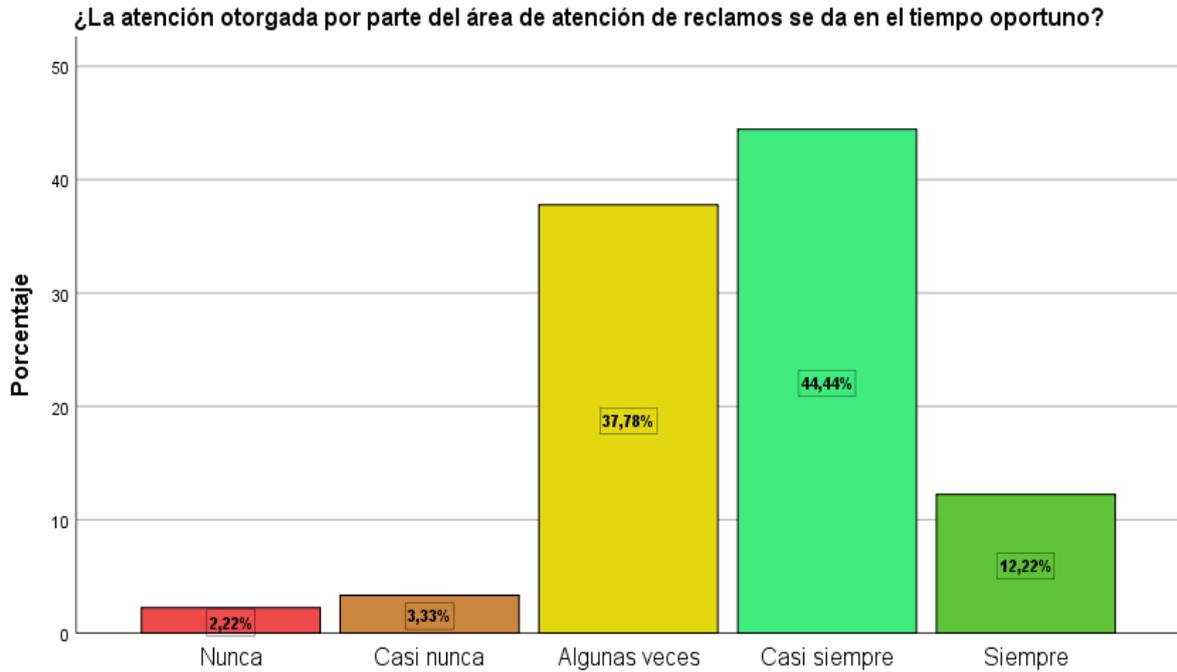
Anexo n° 5. Fiabilidad.

¿Considera confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos de la institución pública?



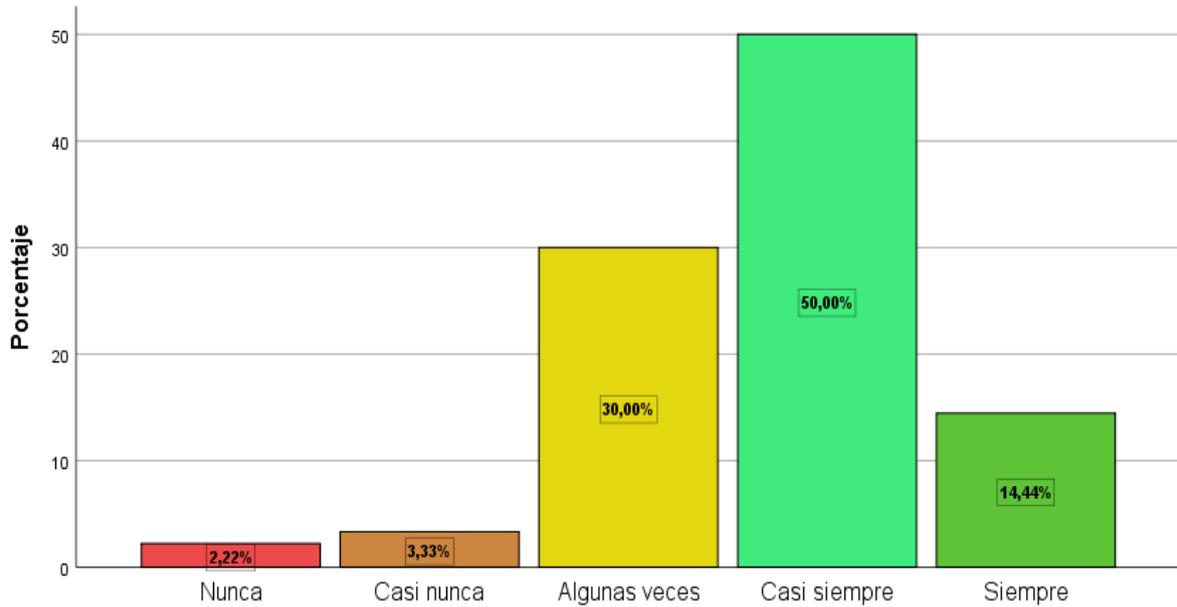
¿Considera que el área de atención de reclamos de la institución pública generalmente brinda un buen servicio?



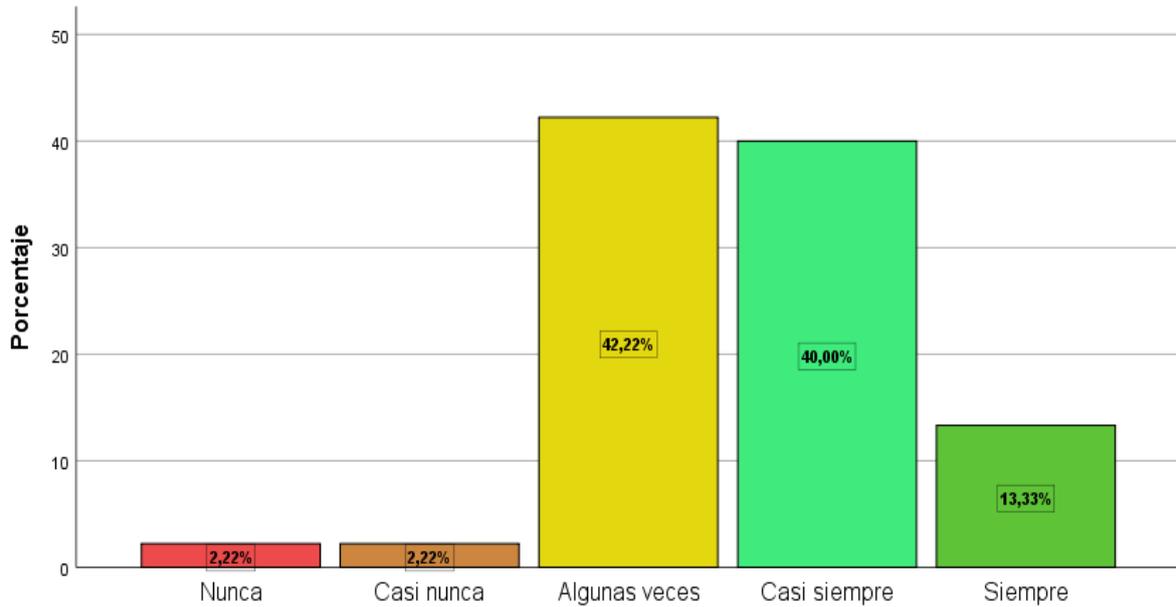


Anexo n° 6. Seguridad.

¿El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio?

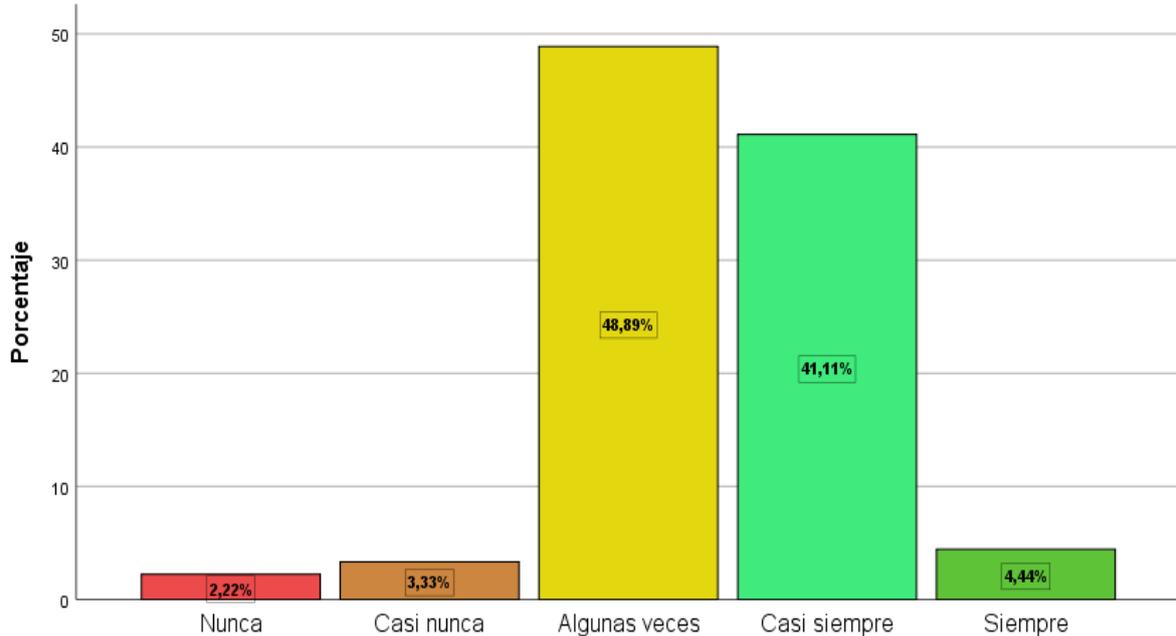


¿Considera que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos le genera un sentimiento de confianza?

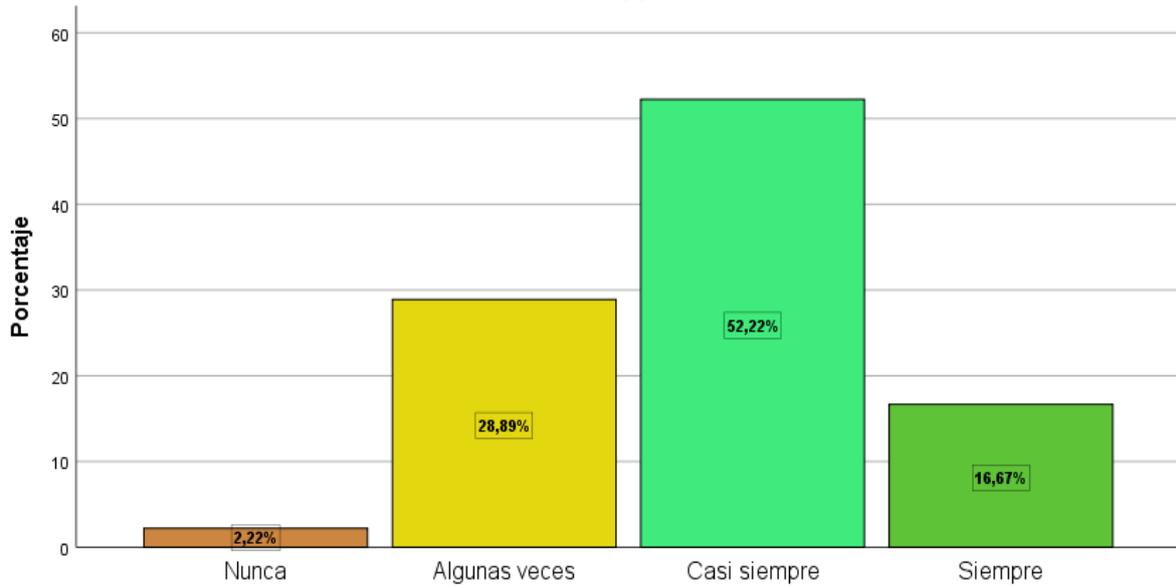


Anexo n° 7. Capacidad de respuesta.

¿Considera que el tiempo para ser atendido en el área de atención de reclamos es el adecuado?

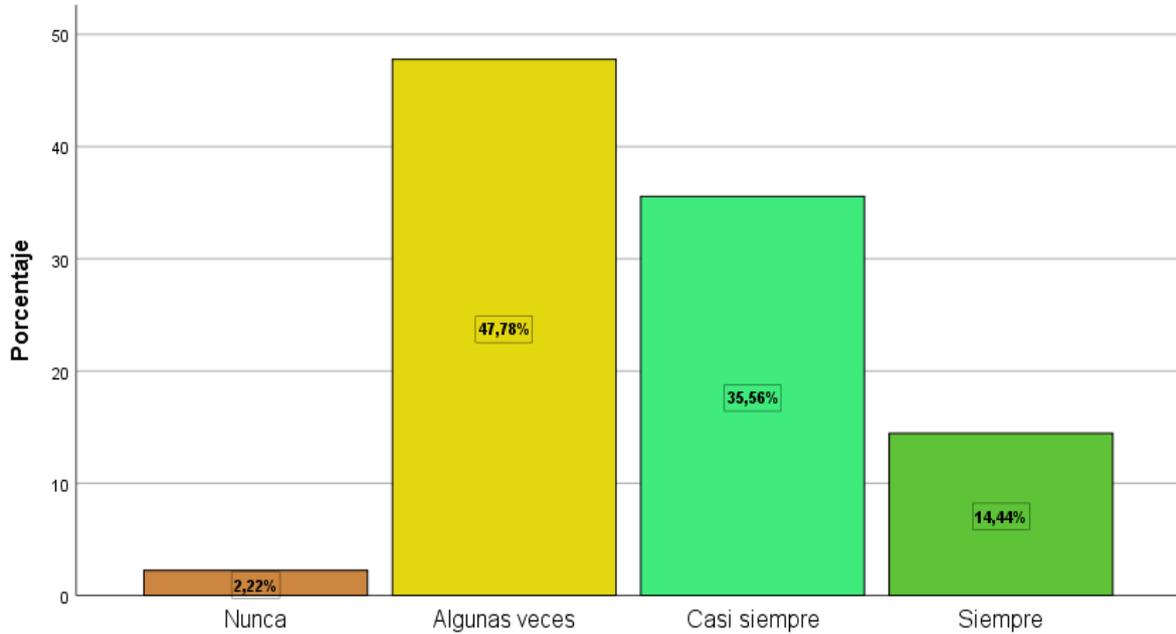


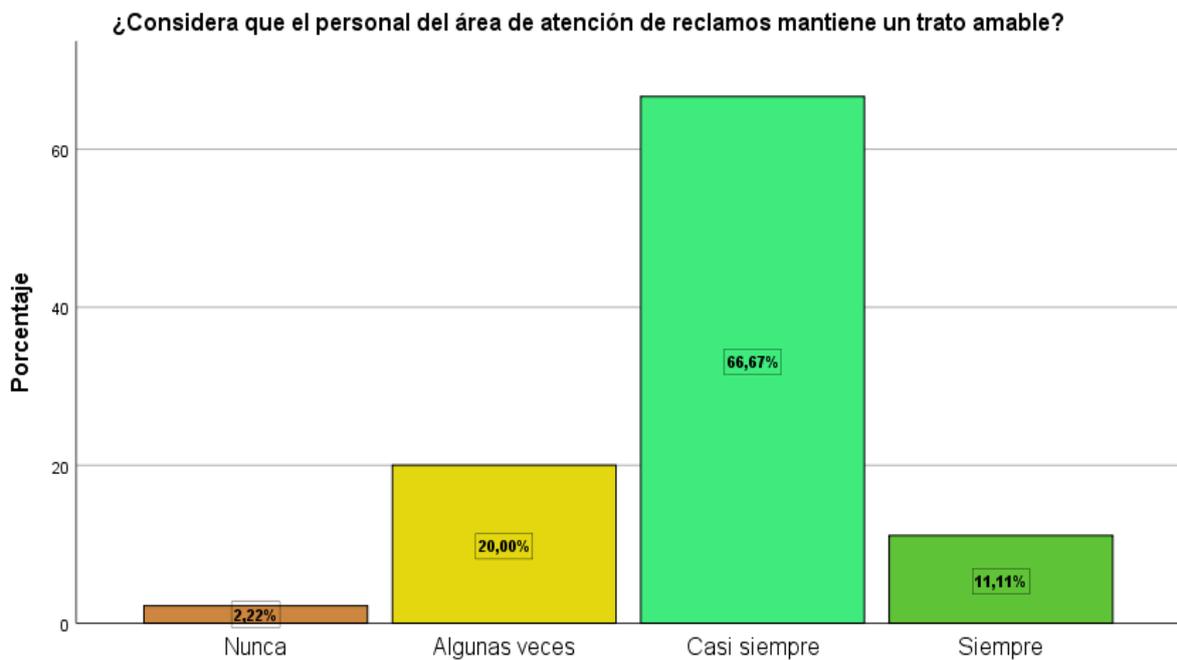
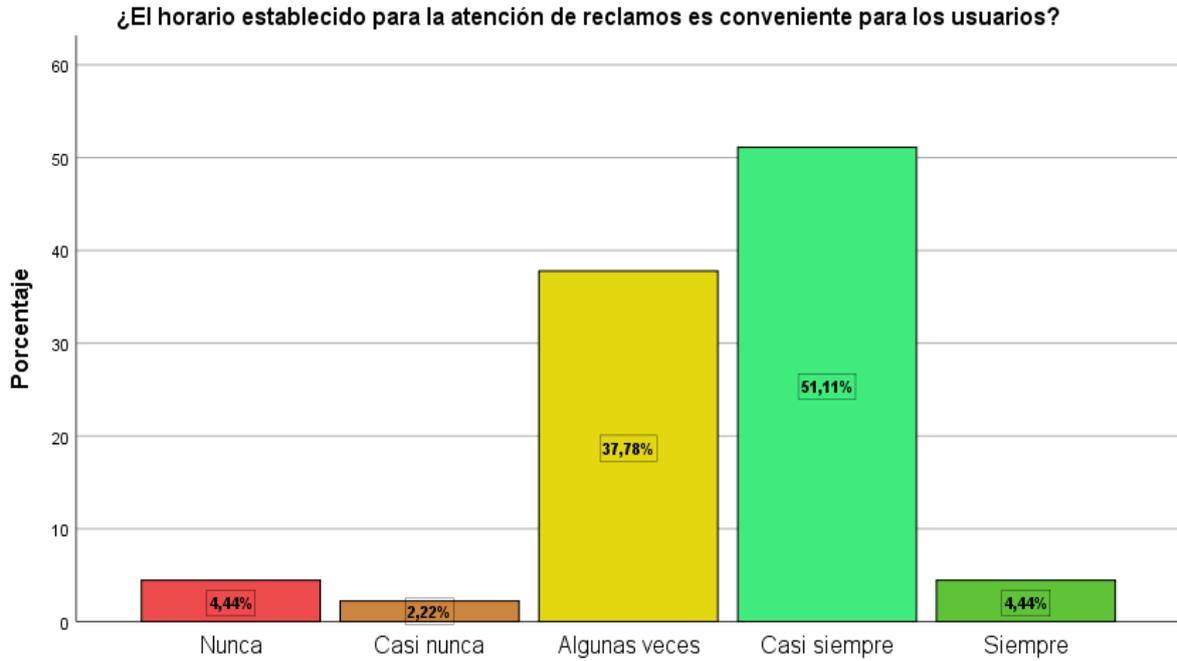
¿Considera que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderlo(a)?



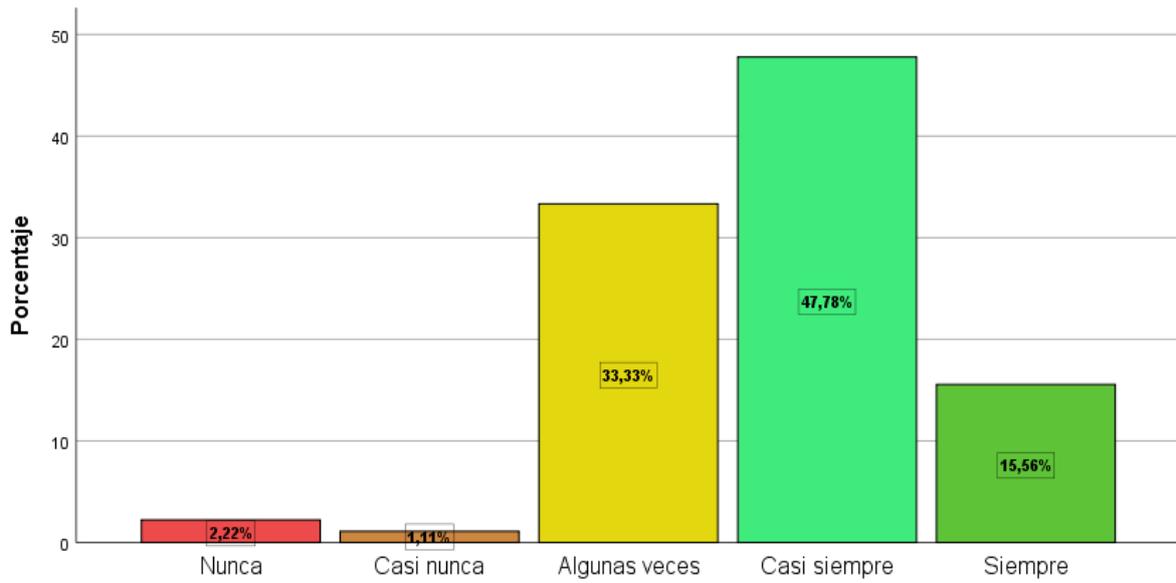
Anexo n° 8. Empatía.

¿Considera que el personal del área ofrece una atención personalizada a los usuarios?



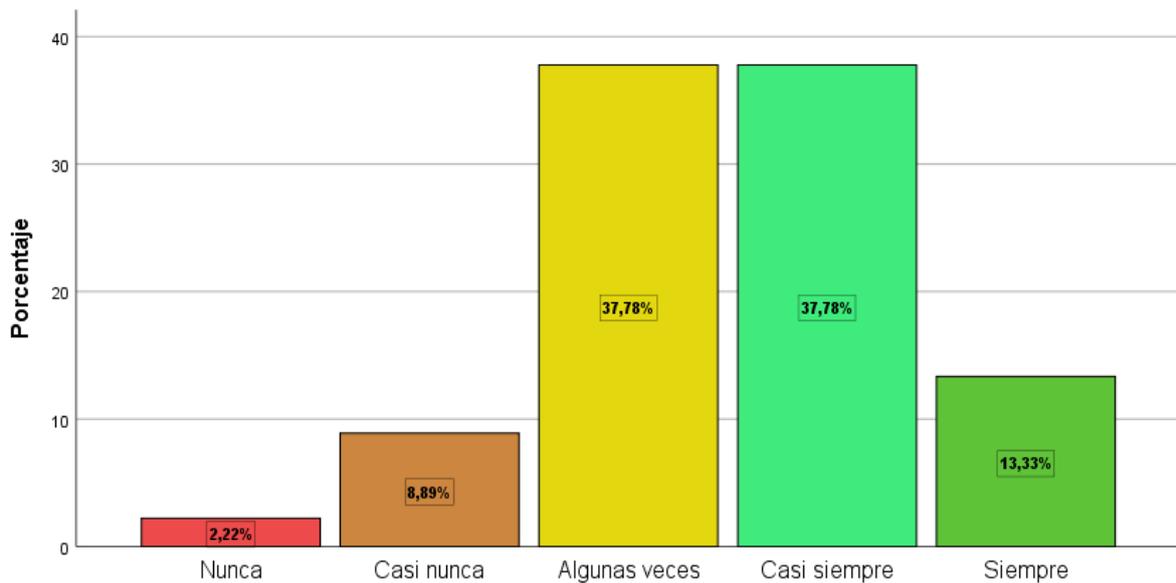


¿El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a sus necesidades?

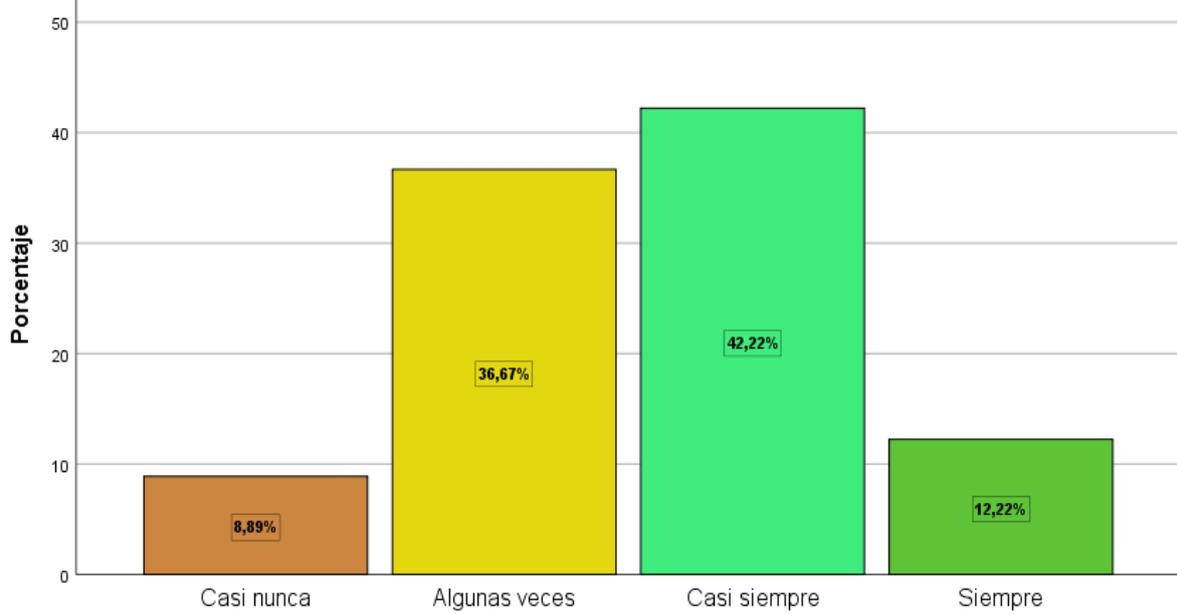


Anexo n° 9. Elementos tangibles.

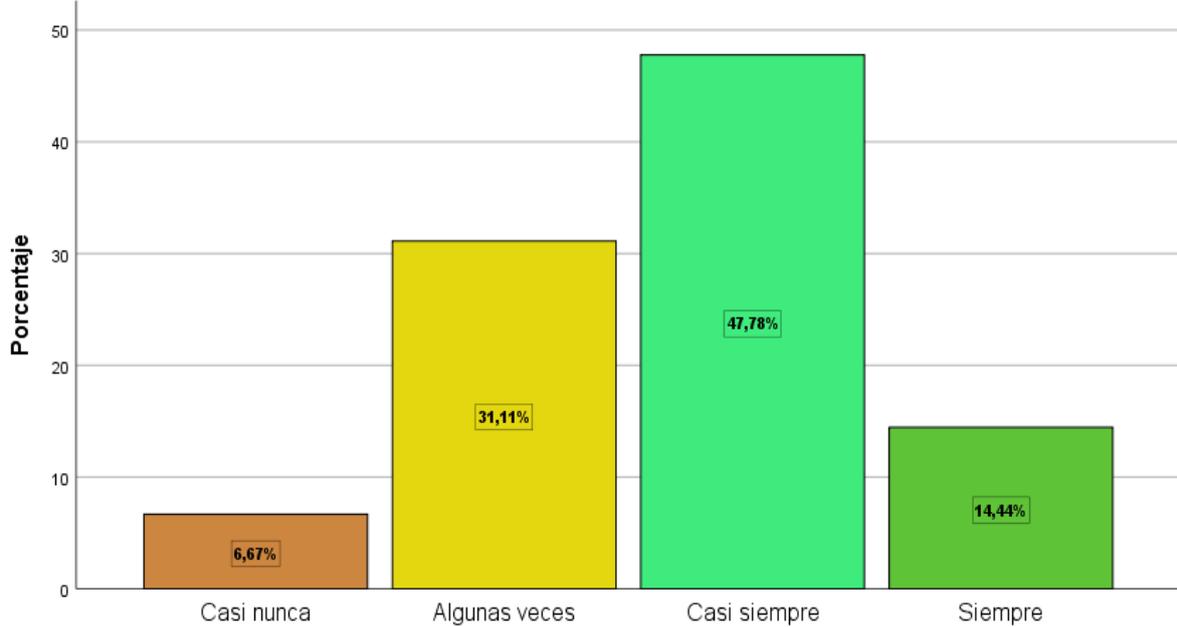
¿Considera que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios?



¿Las instalaciones del área de atención de reclamos son visualmente atractivas y cómodas?



¿Las condiciones de limpieza del área de atención de reclamos son las adecuadas?



Anexo n° 10. Formato de encuesta.

ENCUESTA

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario(a):

A continuación, se le presenta una serie de enunciados con el fin de conocer su percepción acerca de la gestión de reclamos y la calidad de servicio.

Responda las alternativas según corresponda, marque con una "X" la alternativa según su criterio. Asimismo, es válido mencionarle que este cuestionario es totalmente anónimo.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

N.º	ÍTEM	5	4	3	2	1
GESTIÓN DE RECLAMOS						
<i>Fofoque en el proceso</i>						
1	¿Considera que ha podido observar información necesaria de cómo y dónde realizar un reclamo?					
2	¿Considera que sus reclamos han sido escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?					
3	¿Considera que el proceso para iniciar un reclamo es fácil y entendible?					
4	¿Considera que los reclamos tienen una rápida respuesta?					
5	¿Le mantienen informado sobre el proceso de su reclamo?					
6	¿Considera que el manejo de los reclamos se desarrolla de manera imparcial y equitativa?					
<i>Fofoque en el cliente</i>						
7	¿El proceso para presentar un reclamo presenta ciertos cobros para que puedan efectuarse?					
8	¿Considera que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de reclamos?					
9	¿Considera que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación a la resolución de su reclamo?					
10	¿El personal presenta disposición de mejora para los manejos de reclamos?					
CALIDAD DE SERVICIO						
<i>Fiabilidad</i>						
11	¿Considera confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos de la institución pública?					
12	¿Considera que el área de atención de reclamos de la institución pública generalmente brinda un buen servicio?					
13	¿La atención otorgada por parte del área de atención de reclamos se da en el tiempo oportuno?					
<i>Seguridad</i>						
14	¿El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio?					
15	¿Considera que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos le genera un sentimiento de confianza?					
<i>Capacidad de respuesta</i>						
16	¿Considera que el tiempo para ser atendido en el área de atención de reclamos es el adecuado?					
17	¿Considera que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderlo(a)?					
<i>Empatía</i>						
18	¿Considera que el personal del área ofrece una atención personalizada a los usuarios?					
19	¿El horario establecido para la atención de reclamos es conveniente para los usuarios?					
20	¿Considera que el personal del área de atención de reclamos mantiene un trato amable?					
21	¿El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a sus necesidades?					
<i>Elementos tangibles</i>						
22	¿Considera que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios?					
23	¿Las instalaciones del área de atención de reclamos son visualmente atractivas y cómodas?					
24	¿Las condiciones de limpieza del área de atención de reclamos son las adecuadas?					

Anexo n° 11. Tabla de evaluación de experto (1 experto)

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Chocobar Duges Emilio

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 29/10/2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“La Calidad de Servicio bajo el modelo Servqual y su relación con la gestión de reclamos en los usuarios de la Sede Central del INDECOPI relacionados en la protección al consumidor, Lima 2019”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Variable: Calidad de Servicio				
<i>Fiabilidad</i>				
1	Considero confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considero que el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi generalmente brinda un buen servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La atención otorgada por parte del área de atención de reclamos se da en el tiempo oportuno.	<input checked="" type="checkbox"/>		
<i>Seguridad</i>				
4	El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considero que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos me genera un sentimiento de confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>		
<i>Capacidad de respuesta</i>				
6	Considero que el tiempo para ser atendido en el área de atención de reclamos es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considero que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderme.	<input checked="" type="checkbox"/>		
<i>Empatía</i>				
8	Considero que el personal del área ofrece una atención personalizada a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	El horario establecido para la atención de reclamos es conveniente para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		

10	Considero que el personal del área de atención de reclamos mantiene un trato amable.	<input checked="" type="checkbox"/>	
11	El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a mis necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Elementos tangibles</i>			
12	Considero que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Las instalaciones del área de atención de reclamos son visualmente atractivas y cómodas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Las condiciones de limpieza del área de atención de reclamos son las adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
TOTAL			
Variable: Gestión de Reclamo			
<i>Enfoque en el proceso</i>			
15	Considero que he podido observar información necesaria de cómo y dónde realizar una queja o reclamo.	<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Considero que mis quejas y reclamos han sido escuchados de forma adecuada por el responsable de turno.	<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Considero que el proceso para iniciar una queja o reclamo es fácil y entendible.	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Considero que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta.	<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Me mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo.	<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Considero que el manejo de las quejas o reclamos se desarrollan de manera imparcial y equitativa.	<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Enfoque en el cliente</i>			
21	El proceso para presentar una queja o reclamo presentan ciertos cobros para que puedan efectuarse.	<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Considero que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Considero que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo.	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	El personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos.	<input checked="" type="checkbox"/>	
TOTAL			

Sugerencias:

Solicitar

Firma del Experto



Anexo n° 12. Tabla de evaluación de experto (2 experto)

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado (X) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “La Calidad de Servicio bajo el modelo Servqual y su relación con la gestión de reclamos en los usuarios de la Sede Central del INDECOPI relacionados en la protección al consumidor, Lima 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Variable: Calidad de Servicio				
<i>Fiabilidad</i>				
1	Considero confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi.	X		
2	Considero que el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi generalmente brinda un buen servicio.	X		
3	La atención otorgada por parte del área de atención de reclamos se da en el tiempo oportuno.	X		
<i>Seguridad</i>				
4	El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio.	X		
5	Considero que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos me genera un sentimiento de confianza.	X		
<i>Capacidad de respuesta</i>				
6	Considero que el tiempo para ser atendido en el área de atención de reclamos es el adecuado.	X		
7	Considero que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderme.	X		
<i>Empatía</i>				
8	Considero que el personal del área ofrece una atención personalizada a los usuarios.	X		
9	El horario establecido para la atención de reclamos es conveniente para los usuarios.	X		

10	Considero que el personal del área de atención de reclamos mantiene un trato amable.	X		
11	El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a mis necesidades.	X		
<i>Elementos tangibles</i>				
12	Considero que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios.	X		
13	Las instalaciones del área de atención de reclamos son visualmente atractivas y cómodas.	X		
14	Las condiciones de limpieza del área de atención de reclamos son las adecuadas.	X		
TOTAL				
Variable: Gestión de Reclamo				
<i>Enfoque en el proceso</i>				
15	Considero que he podido observar información necesaria de cómo y dónde realizar una queja o reclamo.	X		
16	Considero que mis quejas y reclamos han sido escuchados de forma adecuada por el responsable de turno.	X		
17	Considero que el proceso para iniciar una queja o reclamo es fácil y entendible.	X		
18	Considero que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta.	X		
19	Me mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo.	X		
20	Considero que el manejo de las quejas o reclamos se desarrollan de manera imparcial y equitativa.	X		
<i>Enfoque en el cliente</i>				
21	El proceso para presentar una queja o reclamo presentan ciertos cobros para que puedan efectuarse.	X		
22	Considero que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas.	X		
23	Considero que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo.	X		
24	El personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos.	X		
TOTAL				

Sugerencias: Ninguna

Firma del Experto



CÉSAR ACOSTA CASMÚ

Anexo n° 13. Tabla de evaluación de experto (3 experto)

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ORTA AMABLE JESUS MANUEL
 TITULO Y GRADO
 Ph.D | Doctor | Magister | Licenciado^(*) | Otros (Especifique).....
 UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte
 FECHA: 28 octubre 2019
 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **“La Calidad de Servicio bajo el modelo Servqual y su relación con la gestión de reclamos en los usuarios de la Sede Central del INDECOPI relacionados en la protección al consumidor, Lima 2019”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos a la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIÁ		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Variable: Calidad de Servicio				
<i>Fiabilidad</i>				
1	Considero confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Considero que el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi generalmente brinda un buen servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	La atención otorgada por parte del área de atención de reclamos se da en el tiempo oportuno.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Seguridad</i>				
4	El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considero que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos me genera un sentimiento de confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Capacidad de respuesta</i>				
6	Considero que el tiempo para ser atendido en el área de atención de reclamos es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Considero que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderme.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<i>Empatía</i>				
8	Considero que el personal del área ofrece una atención personalizada a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	El horario establecido para la atención de reclamos es conveniente para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10	Considero que el personal del área de atención de reclamos mantiene un trato amable.	/		
11	El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a mis necesidades.	/		
<i>Elementos tangibles</i>				
12	Considero que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios.	/		
13	Las instalaciones del área de atención de reclamos son visualmente atractivas y cómodas.	/		
14	Las condiciones de limpieza del área de atención de reclamos son las adecuadas.	/		
TOTAL				
Variable: Gestión de Reclamo				
<i>Enfoque en el proceso</i>				
15	Considero que he podido observar información necesaria de cómo y dónde realizar una queja o reclamo.	/		
16	Considero que mis quejas y reclamos han sido escuchados de forma adecuada por el responsable de turno.	/		
17	Considero que el proceso para iniciar una queja o reclamo es fácil y entendible.	/		
18	Considero que las quejas y reclamos tienen una rápida respuesta.	/		
19	Me mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo.	/		
20	Considero que el manejo de las quejas o reclamos se desarrollan de manera imparcial y equitativa.	/		
<i>Enfoque en el cliente</i>				
21	El proceso para presentar una queja o reclamo presentan ciertos cobros para que puedan efectuarse.	/		
22	Considero que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas.	/		
23	Considero que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo.	/		
24	El personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos.	/		
TOTAL				

Sugerencias:

.....

Firma del Experto



DNI: 25627672

Anexo n° 14. Tabla de evaluación de experto (4 experto)

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TÍTULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ²² La Calidad de Servicio bajo el modelo Servqual y su relación con la gestión de reclamos en los usuarios de la Sede Central del INDECOPI relacionados en la protección al consumidor, Lima 2019³³

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Variable: Calidad de Servicio				
<i>Fiabilidad</i>				
1	Considero confiable el servicio ofrecido por el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi.	X		
2	Considero que el área de atención de reclamos de la sede central de Indecopi generalmente brinda un buen servicio.	X		
3	La atención otorgada por parte del área de atención de reclamos se da en el tiempo oportuno.	X		
<i>Seguridad</i>				
4	El personal a cargo del área de atención de reclamos cuenta con el conocimiento necesario para brindar un buen servicio.	X		
5	Considero que la atención recibida por parte del área de atención de reclamos me genera un sentimiento de confianza.	X		
<i>Capacidad de respuesta</i>				
6	Considero que el tiempo para ser atendido en el área de atención de reclamos es el adecuado.	X		
7	Considero que los colaboradores del área de atención de reclamos tienen una adecuada disposición para atenderme.	X		
<i>Empatía</i>				
8	Considero que el personal del área ofrece una atención personalizada a los usuarios.	X		
9	El horario establecido para la atención de reclamos es conveniente para los usuarios.	X		

10	Considero que el personal del área de atención de reclamos mantiene un trato amable.	X		
11	El personal a cargo del área de atención de reclamos muestra interés y comprensión respecto a mis necesidades.	X		
Elementos tangibles				
12	Considero que el área de atención de reclamos se encuentra debidamente equipada para facilitar la atención de los usuarios.	X		
13	Las instalaciones del área de atención de reclamos son visualmente atractivas y cómodas.	X		
14	Las condiciones de limpieza del área de atención de reclamos son las adecuadas.	X		
		TOTAL		
Variable: Gestión de Reclamo				
Enfoque en el proceso				
15	Considero que he podido observar información necesaria de cómo y dónde realizar una queja o reclamo.	X		
16	Considero que mis quejas y reclamos han sido escuchados de forma adecuada por el responsable de turno.	X		
17	Considero que el proceso para iniciar una queja o reclamo es fácil y entendible.	X		
18	Considero que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta.	X		
19	Me mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo.	X		
20	Considero que el manejo de las quejas o reclamos se desarrollan de manera imparcial y equitativa.	X		
Enfoque en el cliente				
21	El proceso para presentar una queja o reclamo presocorta ciertos cobros para que puedan efectuarse.	X		
22	Considero que existe una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas.	X		
23	Considero que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo.	X		
24	El personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos.	X		
		TOTAL		

Sugerencias:

Desarrollar un cuestionario de satisfacción de usuarios para ser aplicado

Firma del Experto

