

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFLUENCIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMOS EN
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA
CIUDAD DE CHACHAPOYAS - 2020.**

Autor:

Bach. Luis Alberto Regalado Perez

Asesor:

Dr. River Chávez Santos

Registro: ...

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por darme la salud, guiarme cada día y encaminarme al logro de mis objetivos y metas de mi vida.

La presente tesis la dedico de manera especial a mis queridos padres Óscar y Isabel, que son los inspiradores de mis sueños y mis guías a seguir, a mis hermanas(os) Marilut, Wilder, José Eider, José Neiser, María Liliana y Elizabeth, por los ánimos y consejos. Y a todos mis sobrinos, amigos que han contribuido para el desarrollo de mi tesis.

Luis Alberto R.P.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios creador de todo lo que existe, por darme la salud y una familia maravillosa, además por ser el guía de mis metas y objetivos de mi vida.

A mis queridos padres óscar y Isabel, por ser la razón de mi vida, los guías y forjadores de los logros de mi vida.

A mis hermanos, Marilut, Wilder, José Eider, José Neiser, Liliana y Elizabeth, quienes me han motivado en cada momento, además por brindarme su apoyo constante.

A mis profesores, por haberme brindado los conocimientos y las experiencias necesarias para formarme como un profesional para trabajar con ímpetu y actitud positiva en el campo laboral.

A mi asesor Dr. River Chávez; por brindarme el tiempo necesario para realizar esta tesis.

Además, agradezco a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas que me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

Luis Alberto R.P.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

DECANO DE LA FACULTA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS

El que suscribe el presente, docente de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, hace constar que ha asesorado la realización de la tesis titulado: **INFLUENCIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS – 2020**, del egresado Luis Alberto Regalado Perez, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudio.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometido a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Actas en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Dr. River Chávez Santos

ASESOR

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Pepe Oswaldo Mori Ramírez

PRESIDENTE



Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

SECRETARIO



Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas - 2020.

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Luis Alberto Regalado Pérez

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

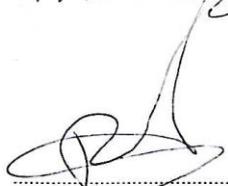
con correo electrónico institucional 4818592842@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 20% de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 03 de Agosto del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 29 de octubre del año 2021 siendo las 14:00 horas, el aspirante: LUIS ALBERTO REGALADO PÉREZ, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: INFLUENCIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMOS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS – 2020, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Pepe Oswaldo Mori Ramírez

Secretario: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Vocal: Mg. Müller Raul Muñoz Zumaeta

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 15:22 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.



SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDECE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I.INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	22
2.1. Variables de estudio	22
2.2. Operación de variable	22
2.3. Diseño de la investigación	24
2.4. Tipo de estudio.....	24
2.5. Campo	24
2.6. Enfoque	24
2.7. Población y Muestra.....	25
2.7.1. Población	25
2.7.2. Muestra	25

2.8. Métodos.....	26
2.8.1. Método inductivo.....	26
2.8.2. Método deductivo	26
2.8.3. Método analítico	26
2.9. Técnicas e instrumentos	27
2.9.1. Técnica.....	27
2.9.2. Instrumentos	27
2.9.3. Procedimientos	27
III. RESULTADOS	29
3.1. Diagnóstico acerca del índice de uso del Libro de Reclamos en las empresas de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas.	29
3.2. Establecer la relación que existe entre el uso del Libro de Reclamos y su influencia en la calidad del servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas.	40
3.3. Propuesta de implementación de un plan de información al usuario sobre la adecuada utilización del Libro de Reclamos.....	43
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Uso del Libro de Reclamos.....	41
Tabla 2. Calidad de Servicio.....	42

ÍNDECE DE FIGURAS

Figura 1. Genero.....	29
Figura 2. Edad.....	29
Figura 3. Estado Civil.....	30
Figura 4. Grado de Instrucción.....	30
Figura 5. Opinión si conoce acerca del Libro de Reclamos.....	31
Figura 6. Puede diferenciar claramente entre una queja y/o reclamo.....	31
Figura 7. Ha evidenciado el aviso y/o Libro de Reclamos en la empresa donde ha viajado.....	32
Figura 8. Ha presentado un reclamo o queja en el Libro de Reclamos de las empresas de transporte que ha utilizado.....	33
Figura 9. Motivos por los que ha presentado su queja y/o reclamo.....	33
Figura 10. Motivos por qué no ha presentado su queja y/o reclamo en el Libro de Reclamos.....	34
Figura 11. Las empresas de transporte cuentan con una oficina donde puede presentar sus quejas y/ o rclamos	35
Figura 12. Cuándo ha presentado una queja o reclamo le han dado respuesta	36
Figura 13. A partir de la queja y/o reclamo presentado, ha notado alguna mejoría en la prestación del servicio de la empresa de transporte utilizada.....	36
Figura 14. Cómo califica el estado de los elementos tangibles (unidades de transporte, mobiliarios, sala de espera) con que se brinda el servicio.....	37
Figura 15. Cómo califica el servicio brindado por el personal de la empresa (choferes e otros).....	38
Figura 16. Cómo califica el respecto por el cumplimiento de horarios establecidos (atención al cliente y salida de vehículos)	38
Figura 17. Cómo califica la atención del servicio a la hora de realizar una reserva de pasaje, así como sus envíos y recojo de ncomiendas.....	39

Figura 18. Cómo califica el grado de satisfacción por el servicio recibido en la empresa prestadora del servicio.....	39
Figura 19. Cómo califica la educación de los conductores de las movilidades de la empresa prestadora del servicio con respecto a las normas, reglamentos de tránsito y el cumplimiento.....	40
Figura 20. Libro de Reclamos.....	41
Figura 21. Calidad de Servicio.....	42
Figura 22. Aviso del Libro de Reclamos.....	47
Figura 23. Aviso del Libro de Reclamos para portales web.....	48
Figura 24. Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamos.....	49

RESUMEN

La presente investigación consideró como problema, ¿Cuál es la influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, 2020?, teniendo como objetivo, determinar el nivel de influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte del terminal terrestre de la Ciudad de Chachapoyas en el 2020. El diseño de la investigación utilizada fue no experimental, de corte transversal con un estudio correlacional; utilizando como instrumento, la encuesta, con una muestra 102 usuarios. Los resultados con respecto al Libro de Reclamos, los usuarios poco conocen, diferenciar entre una queja y reclamo de dicho Libro, además, la mitad de las empresas cuentan con el aviso o Libro de Reclamos, con un porcentaje bajo los usuarios han presentado una queja o reclamo, así mismo, éstos han permitido a las empresas ofrecer un mejor servicio. Con referente a la calidad de servicio, los resultados fueron, los elementos tangibles es regular, el cumplimiento de horarios con respecto a la atención y salida de vehículos es regular, la reserva de pasaje, envío o recojo de encomiendas es bueno, así mismo, la educación de los conductores con respecto a las normas y cumplimiento de reglas de tránsito es regular; entonces esta investigación concluye, que si existe influencia del uso del Libro de Reclamos en la mejora de la calidad de servicio de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas.

Palabras claves: Libro de Reclamos, Calidad de servicio, quejas y reclamos, usuarios

Empresas de transporte.

ABSTRACT

The present investigation considered as a problem, What is the influence of the Claim Book on the quality of service of the transport companies of the land terminal of the city of Chachapoyas, 2020?, Aiming to determine the level of influence of the use of the Complaints Book on the quality of service of the transport companies of the land terminal of the City of Chachapoyas in 2020. The research design used was non-experimental, cross-sectional and descriptive in scope; using the survey as an instrument, with a sample of 102 users. The results regarding the Complaints Book, the users know little, differentiate between a complaint and a claim from said Book, in addition, half of the companies have the notice or Complaints Book, with a low percentage, users have presented a complaint or claim, likewise, these have allowed companies to offer a better service. Regarding the quality of service, the results were, the tangible elements are regular, the compliance with schedules with respect to the attention and departure of vehicles is regular, the reservation of passage, delivery or collection of parcels is good, likewise, driver education with respect to the rules and compliance with traffic rules it is regular; then this research concludes that if there is influence of the use of the Book of Claims in the improvement of the quality of service of the transport companies of the land terminal of the city of Chachapoyas.

Keywords: Claim Book, Quality of service, complaints and claims, users Transport companies.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector transporte o cualquier rubro que desempeñan sus actividades para ser competitivas deben ofrecer productos o servicio de excelente calidad con la finalidad de tener satisfechos a los clientes, de este modo evitando cualquier malentendido; de lo contrario el cliente al no estar satisfecho tendrá como opción a la competencia, de esta manera la empresa por no brindar un servicio de calidad obtendrá escasa utilidad.

Por otro lado, el sector transporte cumple un rol fundamental dentro de la sociedad, ya que es un sector demandado, la cual permite dinamizar la economía, reducir la pobreza, generar empleo, entre otros. Es por ello, considerando que es importante dicho sector para la sociedad, deben comprometerse, tanto los gerentes y trabajadores en ofrecer un servicio de calidad, no esperar a que el cliente presente una queja o reclamo para recién mejorar. Asimismo, las empresas deben entender, que los tiempos cambiaron y que en actualidad deberán competir con calidad y excelente servicio, debido al libre mercado.

Por otro parte, el INDECOPI, que es el organismo en el Perú que vela por el derecho del consumidor y otras funciones ha tenido a bien crear una herramienta (Libro de Reclamos) con la finalidad de obtener (quejas y/o reclamos) para así brindar un servicio de calidad.

Por consiguiente, como clientes o consumidores tenemos derechos amparados en la Constitución Política del Perú, en el artículo 65° y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), las cuales no lo ejercemos de manera correcta debido a la falta de cultura educativa como consumidor, esto se refleja en la falta de utilización y conocimiento de una herramienta creada por el INDECOPI (Libro de Reclamos) esto se corrobora en una investigación realizada por López (2017) titulada, Uso del Libro de Reclamaciones y derecho del consumidor en el distrito de Puno, en el año 2016, muestra esta dificultad que tiene la población puneña, presenta su queja o reclamo luego no hace un seguimiento del mismo, esto se debe al escaso conocimiento del Libro de Reclamos; la cual dificulta la eficacia de esta herramienta, sobre todo permiten a que las empresas sigan cometiendo los mismo errores no traten de mejorar o brinden un servicio de calidad.

Por ello, la presente tesis realizada en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, en la cual las compañías de transporte que ofrecen el servicio de traslado de pasajeros a

los diferentes anexos, caseríos, distritos, provincias, y a otras regiones del Perú, tuvo como problema cuál es la influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio que ofrecen las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas en el 2020 y como objetivo general, determinar el nivel de influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas en el 2020; y como objetivos específicos: a) diagnosticar el índice de uso del Libro de Reclamos en las empresas de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, b) establecer la relación que existe entre el uso del Libro de Reclamos y su influencia en la calidad del servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas y c) propuesta de implementación de un plan de información al usuario sobre la adecuada utilización del Libro de Reclamos y como hipótesis, el adecuado uso del Libro de Reclamos por los usuarios de las empresas de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas presenta un nivel alto de influencia en la calidad del servicio de las empresas de transporte, para solucionar esta problemática y lograr los objetivos e hipótesis planteados se ha tenido por conveniente revisar diferentes fuentes bibliográficas, trabajos previos, recolectar información a través de encuesta y el cuestionario. El tipo de investigación utilizada por el investigador fue de tipo correlacional no experimental bajo un enfoque mixto tanto cuantitativo y cualitativo.

La investigación es importante, porque permite determinar que tanta influencia tiene el hacer uso adecuado del Libro de Reclamos para mejorar la calidad de servicio, diagnosticar los índices de utilización del Libro de Reclamos en las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, establecer la relación que existe entre el uso del Libro de Reclamos y su influencia en la calidad del servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas. Además, de brindarle una propuesta de implementación de un plan de información al usuario sobre la adecuada utilización del Libro de Reclamos.

La investigación tuvo como antecedentes:

(Velásquez, 2009), “Derechos del consumidor y uso del Libro de Quejas”, tesis de licenciatura, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, tuvo como objetivo principal, fundamentar la forma en que se pueda asistir al consumidor para presentar su reclamo en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, utilizó como variables,

derechos del consumidor y Libro de Quejas; el autor llegó a la conclusión, el Libro de Quejas es deficiente debido a que algunos establecimiento comerciales no tienen en lugares visibles o bien no cuentan con ello, de acuerdo a lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, siendo completamente responsable el proveedor de estas arbitrariedades. También, se agrava debido a la falta de cultura del ciudadano para informarle los derechos que tienen como consumidor.

(Morocho & Plaza, 2016), “Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa, utilizando la técnica Servqual, Tesis de licenciatura, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La investigación tuvo como objetivo, determinar cómo influye en la rentabilidad de la empresa la calidad del servicio de transporte, utilizando la técnica Servqual. Las variables empleadas para esta investigación fueron: calidad de servicio y rentabilidad, utilizando la técnica Servqual, aplicando la metodología mixta tanto cuantitativa y cualitativa, de tipo descriptivo bibliográfica y de campo, la muestra fue de 375 clientes, la técnica para obtener resultados fue la encuesta, y tuvo como resultados, el que mayor genera insatisfacción al cliente con 64% respecto al material informativo que entrega el personal, seguido con el 82% corresponde a la percepción de los colaboradores de la empresa por satisfacer la necesidades de los pasajeros de los buces de transportes, respecto a la citación de atención de los colaboradores que ofrecen de forma individual, el 49% corresponde al ofrecimiento de un aperitivo (galletas, café y agua) durante el viaje. Finalmente, el 30% está insatisfecho debido a que la empresa no cuenta con los buses suficientes. La conclusión a la que llegaron los autores que, la técnica Servqual puede ser aplicada a cualquier sector, debido a que sus componentes permiten determinar fortalezas y debilidades, para permitir que los gerentes tomen las decisiones idóneas. Además, se identificó que la lentitud de la salida de las furgonetas de cada hora es a la causa principal que afecta negativamente la satisfacción del usuario con referente a la calidad de servicio. Por ello, se propone adquirir cinco furgonetas y la entrega de aperitivos durante el viaje.

(León & Pitalua, 2011), “Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la terminal de transporte de Cartagena”, tesis de licenciatura, en la Universidad de Cartagena, estableció como objetivo, analizar con respecto a la calidad de servicio del transporte intermunicipal de pasajeros, contrastando expectativas y precepciones, según interpretación de los usuarios. Utilizaron como variables, percepción y expectativas, con

una metodología Servqual, de tipo descriptiva, tuvo como muestra 100 usuarios, la técnica e instrumento aplicado para esta tesis fue la encuesta, y tuvo como resultados que, las personas encuestadas con mayor porcentaje 35% corresponde a las edades entre 31 y 40 años, 23% son profesionales que trabajan de manera formal, el 45% manifestaron que hacen uso de las movilidades del terminal con frecuencia durante el año, los aspectos que peor perciben los encuestados fueron: el interés de los trabajadores por conocer a sus clientes, el recorrido externo a la entrada de la terminal, , actitud de los trabajadores y las respuesta rápida y eficaz; además, los aspectos para mejorar con referente a las expectativas son, capacitar a los colaboradores, señalización que orienten al usuario, toqueados de taxi y los ambientes higiénicos. La conclusión principal fue, los administrativos del terminal para mejorar la calidad del servicio tendrán que tomar acciones desarrollando estrategias para la disminución de los aspectos negativos que perciben los usuarios.

(Chávez, Quezada, & Tello, 2017), “Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú”, tesis de maestría, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estableció el autor como objetivo general, Convalidar las cinco dimensiones de la técnica Servqual impacte en la calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. Las variables empleadas para esta tesis fueron, escala Servqual y calidad de servicio, los autores aplicaron la metodología cuantitativa, de tipo descriptiva correlacional de corte transversal, con una muestra de 384 pasajeros, los instrumentos y técnicas utilizadas por los investigadores para recolectar los datos fueron, la encuesta y cuestionario; los resultados que obtuvieron los autores fueron, de los 384 encuestados, el 51% estuvo conformado por hombres y el 49% mujeres, además obtuvieron que las dimensiones de la escala servqual tiene un impacto en la calidad y que el sector transporte no es factible excluir ninguna dimensión. Así mismo, en término de tangibilidad los usuarios del sector transporte interprovincial califican mejor a las empresas, pero que se alejan más de sus expectativas con referente a la capacidad de respuesta y empatía. Por último, con respecto a la capacidad de respuesta, los usuarios perciben mala la calidad debido a la escasa preocupación de los empleados en ayudarlos en solucionar sus problemas en la empresa y durante el viaje. La conclusión a la cual llegaron los autores fue que, el instrumento Servqual se puede aplicar al sector transporte terrestre con la finalidad de realizar una evaluación de las expectativas y percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio, así

mismo, predecir el comportamiento de los usuarios. Además, no solo es que la calidad del servicio sea buena, sino que supere las expectativas.

(Lopez, 2017), “Derecho del consumidor y uso del Libro de Reclamaciones en el distrito de Puno, en el 2016”, tesis de licenciatura, en la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, tuvo como objetivo, determinar la eficacia de la regulación normativa del Libro de Reclamaciones en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM para los derechos del consumidor y su aplicación práctica en el distrito de Puno, las variables que utilizó, derecho del consumidor y Libro de Reclamaciones, con una metodología mixta tanto cualitativa y cuantitativa; la muestra realizada para esta investigación fue de 100 consumidores del mercado de abastos en la ciudad de Puno, tuvo como resultados, el 89% conoce la existencia del Libro de Reclamaciones, 94% no han presentado en ninguna oportunidad un reclamo tampoco una queja en el Libro de Reclamaciones en el 2016, el 89% de los encuestados manifestaron que son muy pocos los establecimientos que cuentan con el aviso y/o Libro de Reclamaciones. El autor tuvo como conclusión, la vigente norma del Libro de Reclamos fue ineficaz en el distrito de Puno durante el año 2016, debido a que la norma no les obligaba a las empresas a manifestar los reclamos de los consumidores al INDECOPI; también, la población puneña desconoce la utilización legal del Libro de Reclamaciones por ello no hace el uso correcto del mismo, lo que concluye la deficiencia de la norma.

(Morales, 2018), “Análisis de la calidad del servicio en el área de tripulación a bordo en la empresa de transporte Oltursa- San Isidro, 2018”, tesis de licenciatura, en la Universidad San Martín de Porres de Lima-Perú, estableció como objetivo, determinar cómo se relaciona la satisfacción de los usuarios con la calidad de servicio dentro de la empresa interprovincial Oltursa, la investigación tuvo como variable, calidad del servicio. Para ello utilizó la metodología cuantitativa, de tipo descriptivo con una muestra de 82 usuarios, y el instrumento usado fue la encuesta, tuvo como resultados que el 84% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con el ambiente interno de los buses, 83% consideran que el tripulante abordado está atento a los inconvenientes durante el viaje, 75% considera que el comportamiento del tripulante abordado genera confianza; tuvo como conclusión que, los elementos físicos, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía tienen una alta relación con la satisfacción del viajero de la empresa Oltursa, ya que, en su gran mayoría consideran que han recibido un servicio de calidad que ha cumplido con sus expectativas.

(Reategui, 2018), “Implementación efectiva del Libro de Reclamaciones y su relación con la satisfacción de los consumidores del sector financiero, distrito de Chimbote año 2016”, tesis de maestría, en la Universidad Nacional de Trujillo, estableció el investigador como objetivo, determinar en qué medida la implementación efectiva del Libro de Reclamaciones se relaciona con la satisfacción de los usuarios del sector financiero, las variables utilizadas por el investigador fueron, Libro de Reclamaciones y atención de Reclamos, con una metodología cuantitativa de nivel correlacional bajo un enfoque de investigación jurídica empírica, tuvo como muestra 384 personas de las diferentes entidades financieras del distrito de Chimbote, utilizó como técnica o instrumento, la encuesta, entrevista, fichaje, análisis de documentos y el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que, del total de usuarios que han presentado quejas o reclamos, solo el 18.08% de los usuarios lo han realizado por el Libro de Reclamaciones, mientras que el 82.92% restante casi nunca o en ocasiones han presentado en el Libro, Asimismo, los usuarios no presentaron quejas o reclamos por motivo de negativa de la empresa en otorgarle el Libro de Reclamaciones, por falta de orientación por parte de las entidades financieras. La conclusión a la cual llegó el autor que, la implementación efectiva del Libro de Reclamaciones ayuda a aumentar la satisfacción de los usuarios y que también promueve a su vez a mejorar la relación entre entidad financiera y cliente financiero siempre cuando se respetan las normas del Libro de Reclamos y sigan con el procedimiento de dar solución al reclamo presentado.

(Guerrero, 2018), “Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones Decreto Supremo N°042-2011/ PCM en las entidades del Estado de la ciudad de Chachapoyas periodo, 2015.2016”, tesis de maestría, en la Universidad César Vallejos, estableció como objetivo, determinar los factores que inciden en el cumplimiento del Libro de Reclamos en las en las entidades del estado en la ciudad de Chachapoyas 2016, utilizó como variable, Decreto Supremo N° 042-2011/ PCM del Libro de Reclamaciones, el método aplicado fue de tipo descriptivo transversal, con una muestra 6 entidades del estado, las técnicas e instrumentos aplicadas por el investigador fue la observación y la encuesta, tuvo como resultados, de las instituciones encuestadas cinco no cuenta más de un aviso del Libro de Reclamos lo que representa un 83.3% , además, solo dos de las seis tienen a disposición del usuario dicho Libro representa 33.3% , del mismo modo, de las seis entidades del estado , solo uno conocen el tiempo de respuesta a los reclamos presentados por el usuario, el cual representa el

16.7%. La conclusión a la cual ha llegado el autor que, las instituciones públicas tienen un alto grado de desconocimiento con referente al Libro de Reclamaciones y sobre todo incumplen con el Decreto supremo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Variables de estudio

Variable independiente: Libro de Reclamos.

Variable dependiente: Calidad del servicio.

2.2. Operación de variable

Enunciado	Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
¿Cuál es la influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio que brindan las empresas de transportes del terminal terrestre de	Independiente Libro de Reclamos	Libro de Reclamos	Definición.	Encuesta
			Finalidad.	
			Características.	
			Ventajas y desventajas.	
		Acceso al Libro de Reclamos	Empresas que cuentan con el Libro de Reclamos a la vista del usuario.	
			Índices de utilización.	
			Se encuentra a disposición del usuario.	
		Orientación al Cliente	Lugar de atención	
			Horarios de atención.	
			Facilidad de uso.	

Chachapoyas en el 2019?			Diferencia entre queja y reclamo.
		Respuesta presentada en el Libro de Reclamos	Tiempo en que se resuelve una queja o reclamo.
			Comunicación de la respuesta.
			Sanciones por incumplimiento de la respuesta.
	Dependiente Calidad del servicio	Evidencias físicas	Infraestructura.
			Mobiliario
			Flota vehicular.
		Fiabilidad	Salida de las movilidades programadas.
			Sistema de reserva.
			Sistema de envíos y encomiendas.
		Interacción familiar	Capacidad de respuesta.
			Nivel de educación.
			Nivel de servicio.
			Implementación de la oficina.
		Políticas	Nivel de conocimiento de las normas.
Cumplimiento de los valores.			
Cumplimiento de los protocolos.			

2.3. Diseño de la investigación

La tesis utilizó el diseño no experimental dado a que se ha medido la variable dependiente objeto de estudio, realizando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para posteriormente con la información de datos adquiridos se ha procesado a través de los programas de Excel 2016 y SPSS, para luego obtener los resultados.

2.4. Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, porque permitirá saber cómo se puede comportar un concepto o una variable, conociendo el comportamiento de la otra variable. De manera que en la presente investigación permitirá determinar el nivel de influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las compañías de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas en el 2020.

2.5. Campo

La información se obtuvo directamente del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, porque, el estudio se realizó en este ámbito geográfico con las empresas de transporte.

2.6. Enfoque

Para realizar esta investigación se ha tenido por conveniente elaborar desde una perspectiva mixta tanto cuantitativa y cualitativa, ya que, para determinar los objetivos específicos, tanto primero y segundo se realizó un análisis cuantitativo, consiste en la recopilación y análisis de datos para diagnosticar el índice de utilización del Libro de Reclamos de las compañías de transporte del terminal de la ciudad de Chachapoyas y establecer la relación que existe entre el uso Libro de Reclamos y su influencia en la calidad de servicio de las empresas de transporte en dicho terminal.

Luego para el tercer objetivo específico se hizo un análisis cualitativo, porque se proporcionó información al usuario sobre la utilización correcta del Libro de Reclamos.

2.7. Población y Muestra

La investigación se desarrolló en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, Región, Amazonas en el 2020, el objeto de estudio fueron los usuarios que hacen servicio de estas empresas de transporte que ofrecen el traslado de pasajeros a los diferentes, anexo, caseríos, distritos, provincias y regiones.

2.7.1. Población

La población estuvo conformada por los 459000 usuarios que utilizan al mes, de las 51 empresas de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, Región, Amazonas. Estas empresas ofrecen servicio de traslado de pasajeros a los diferentes centros poblados, caseríos, anexos, provincias, y también permite la interconexión con las regiones que se encuentran a su alrededor.

2.7.2. Muestra

La muestra fue definida como un pequeño grupo o subconjunto del universo que se estudiará y reúne las características a lo que se llama población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Se aplicó la muestra no probabilística, a criterio del investigador, la misma que de acuerdo (Carrasco, 2009, pág. 243) la llama como muestras intencionadas en el sentido de que es aquella que el autor selecciona según su juicio.

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

Donde:

N: Tamaño de la población = 459000

n: Tamaño de la muestra.

e: Error de muestra = 0.065

Z: Coeficiente de confianza = 1.96

p: 0.75

q: 0.15

Luego:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.75)(0.15)(459000)}{(0.065)^2(459000 - 1) + (1.96)^2(0.75)(0.15)}$$

$$n = 102$$

Se aplicó a 102 usuarios de la edad de 18 años a más, de las diferentes compañías que se encuentran en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas. La encuesta se repartió en promedio de 2 encuesta por cada usuaria de las empresas de transporte al punto de llegada de obtener el servicio.

2.8. Métodos

La información se obtuvo a través de los siguientes métodos que se detallan a continuación:

2.8.1. Método inductivo

Se utilizó conclusiones particulares para llegar a lo universal o general, obtenida de la muestra, mediante el análisis y procedimientos de datos.

2.8.2. Método deductivo

Según (Ponce, 2006) este método consiste en usar conocimientos generales existentes y así inferir conclusiones particulares.

Se aplicó el método deductivo, porque se trabajó con conclusiones universales de investigaciones relacionadas con el tema acerca de estudios en la presente investigación.

2.8.3. Método analítico

Se utilizó este método porque se han procesado, analizado y sistematizado los datos de estudio, los cuales se obtuvieron con los instrumentos de recopilación de datos cuyos resultados se presentaron en tablas y figuras para obtener el objetivo de estudio.

2.9. Técnicas e instrumentos

2.9.1. Técnica

La técnica para la colección de información que se aplicó fue la encuesta, la cual se obtuvo resultados sobre la influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas; y permitió tener el análisis de hechos, opiniones, mediante un cuestionario de preguntas realizadas a los usuarios a los que se ha estudiado.

2.9.2. Instrumentos

La tesis utilizó como instrumentos para recoger la información los siguientes:

Cuestionario estructurado

Para adquirir información sobre la influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas en el 2020, se realizó un cuestionario de manera estructurada con la finalidad de obtener la información requerida del objeto de estudio.

Representación estadística: se representó a través de cuadros y gráficos de barras.

Análisis de interpretación de datos: se utilizó el software estadístico SPSS para analizar e interpretar los datos.

2.9.3. Procedimientos

- a). Se elaboraron encuestas estructuradas.
- b). Se obtuvieron datos mediante la aplicación del cuestionario según la muestra en estudio.
- c). Se analizaron, discutieron y compararon los resultados obtenidos.
- d). Se discutieron la investigación referenciada en la investigación.
- e). Por último, se elaboraron las conclusiones de la investigación a la que se llegaron.

2.10. Análisis de datos

La información adquirida mediante las encuestas y cuestionarios realizados fueron procesados y tabulados en la hoja de cálculo Microsoft Excel 2016 y el SPSS. Los resultados conseguidos fueron analizados mediante la estadística descriptiva, ya que, ésta se dedica analizar y representar los datos por medio de figuras.

Gráficos estadísticos de barras: que permitió representar gráficamente el conocimiento o características de las preguntas de la encuesta.

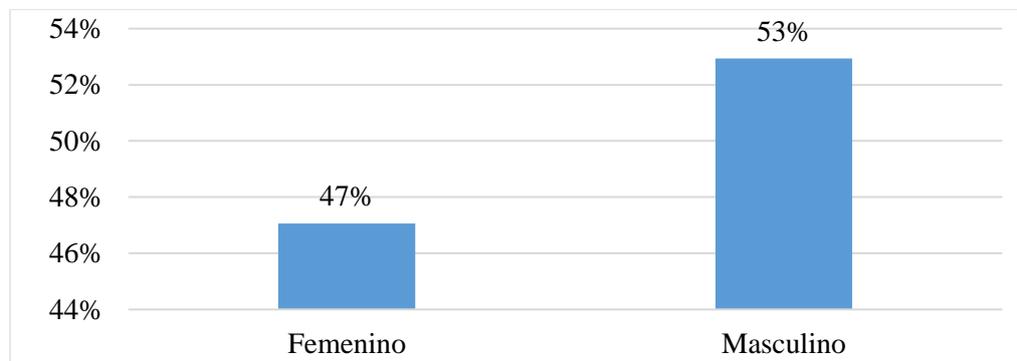
III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico acerca del índice de uso del Libro de Reclamos en las empresas de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas.

La encuesta fue realizada a 102 usuarios de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, referente al Libro de Reclamos y calidad de servicio.

Figura 1

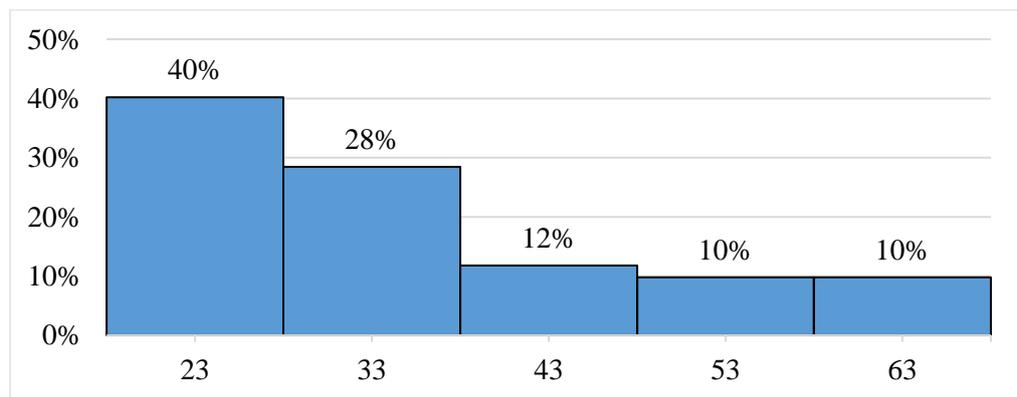
Género



De los encuestados referentes al Libro de Reclamos y calidad de servicio, el 53% son masculinos y el 47% de sexo femenino.

Figura 2

Edad

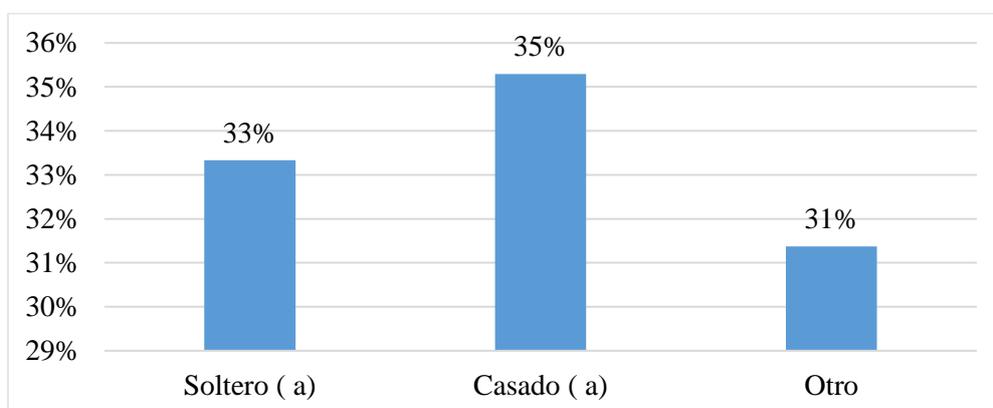


Del 100% de los encuestados con mayor frecuencia en un intervalo entre 18 a 28 años fueron 40%, el 28% están en un rango promedio de 33 años, el 12%

tienen un promedio de 43 años así mismo y en menor cantidad con el 10% tienen un promedio de 53 y 63 años respectivamente.

Figura 3

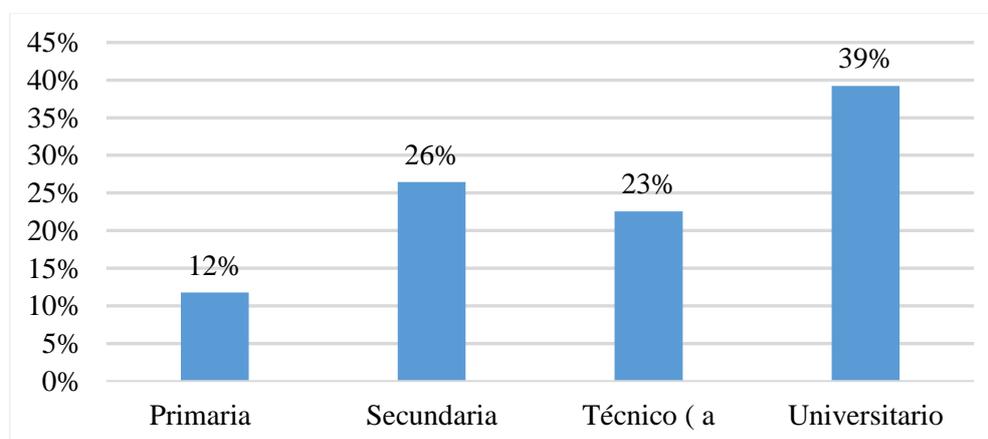
Estado Civil



Respecto al estado civil de los investigados en mayor porcentaje son casados con un 35%, así mismo el 33% y 31% entre solteros y de otro tipo de estado civil respectivamente.

Figura 4

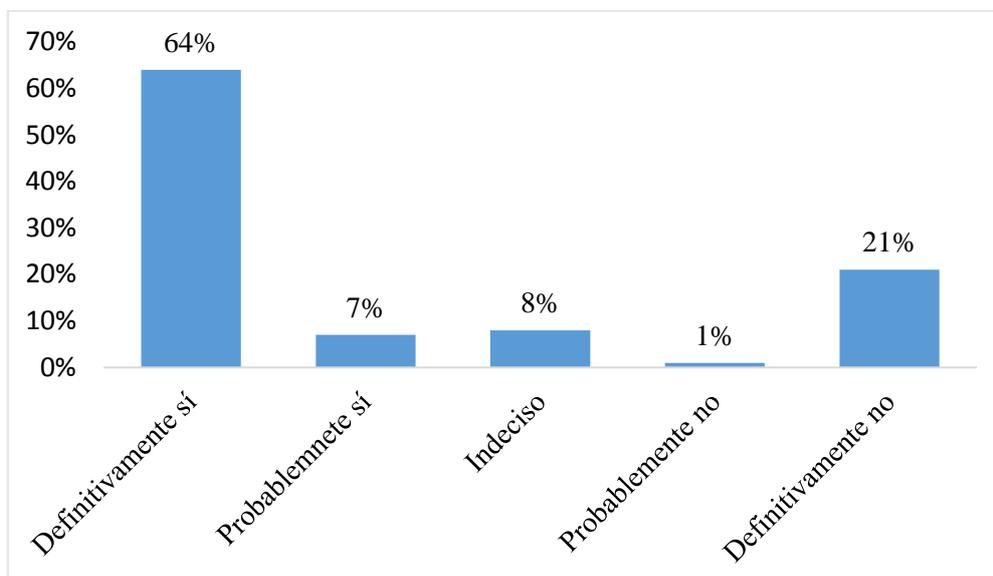
Grado de Instrucción



Si tenemos en cuenta el grado de instrucción el 39% tienen grado de instrucción universitaria, el 26% secundaria, seguido por el 23% que son técnicos y por último el 12% de nivel primario.

Figura 5

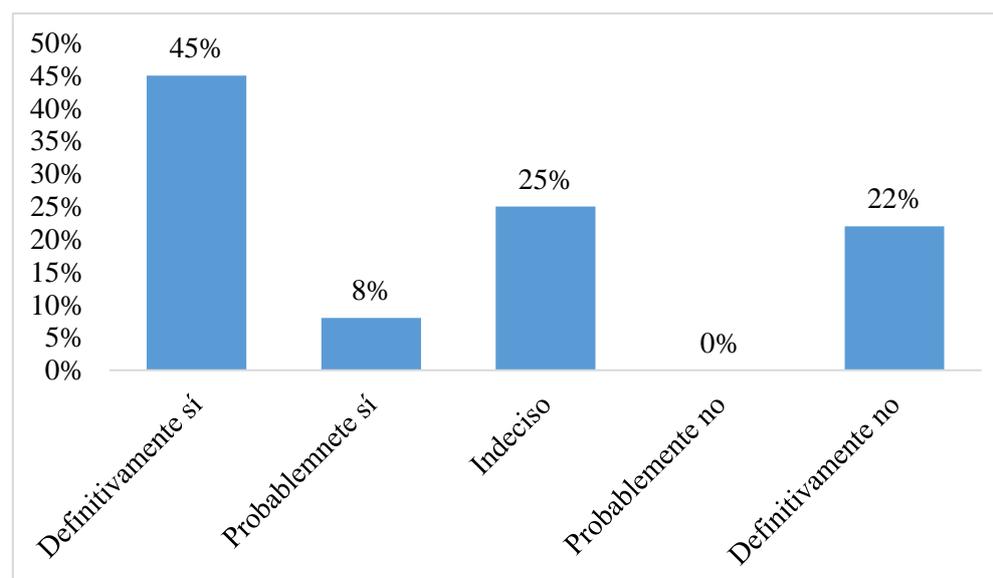
Opinión si conoce acerca del Libro de Reclamos



El 64% contestó que definitivamente sí conoce acerca del Libro de Reclamos, con el 21% dijo que definitivamente no, así mismo el 8% tuvo una indecisa afirmación y por último con el 7 y 1% contestaron probablemente sí y probablemente no secuencialmente.

Figura 6

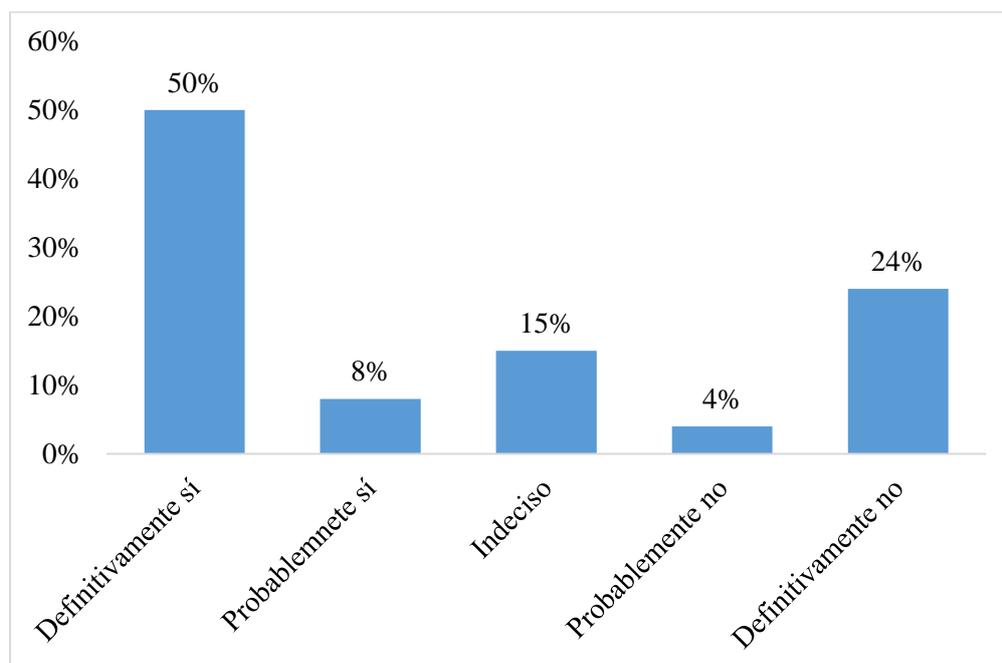
Puede diferenciar claramente entre una queja y reclamo



Si puede diferenciar claramente entre una queja y reclamo; el 45% contestó que definitivamente sí, seguido del 25% que estuvo indecisa, el 22% respondió que definitivamente no y por último solo el 8% mencionó que probablemente sí.

Figura 7

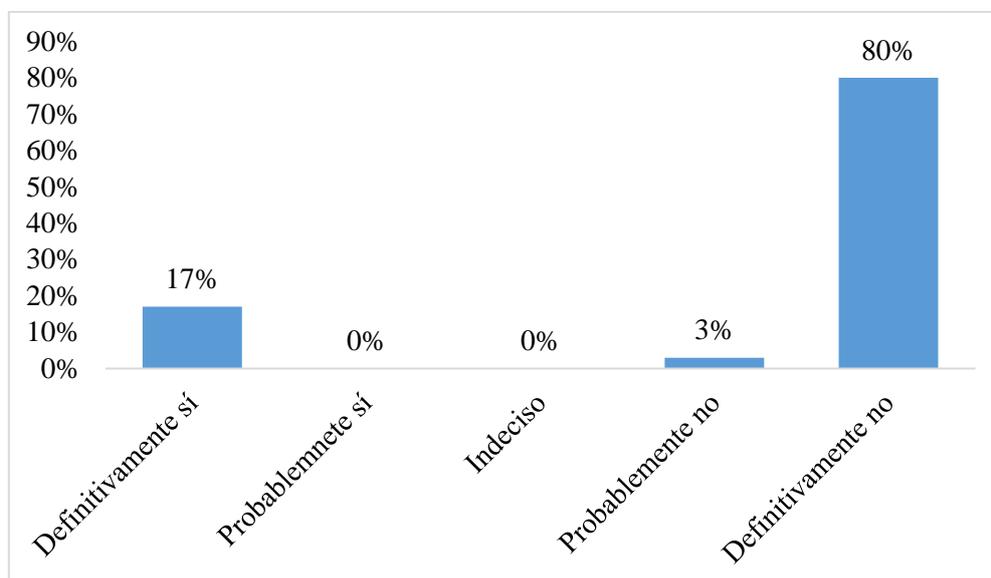
Ha evidenciado el aviso y/o el Libro de Reclamos en la empresa donde ha viajado



La mitad de los encuestados alegó que en la empresa de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas donde ha viajado ha evidenciado definitivamente sí el aviso y/o el Libro de Reclamos, en menor cantidad el 24% respondió que definitivamente no; el 15, 8 y 4% tuvieron una indecisa afirmación, respondieron probablemente sí y probablemente no de manera simultánea.

Figura 8

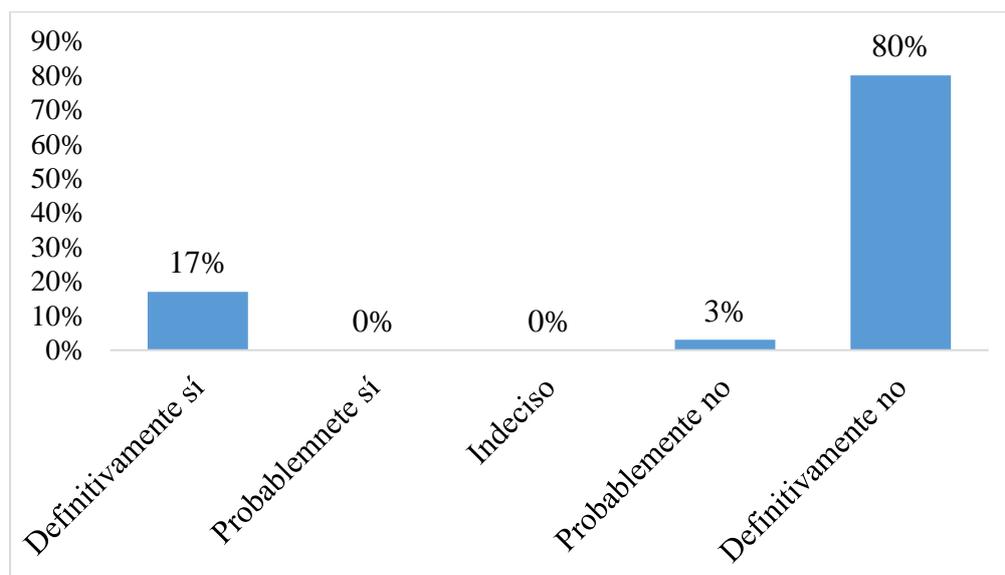
Ha presentado un reclamo o queja en el Libro de Reclamos de las empresas de transporte que ha utilizado



El 80% de los encuestados no han presentado ni un reclamo u queja en el Libro de Reclamos de las empresas de transporte del terminal de la ciudad de Chachapoyas, por el contrario, solo el 17% afirmó que definitivamente sí ha presentado, y solo el 3% dijo que probablemente no.

Figura 9

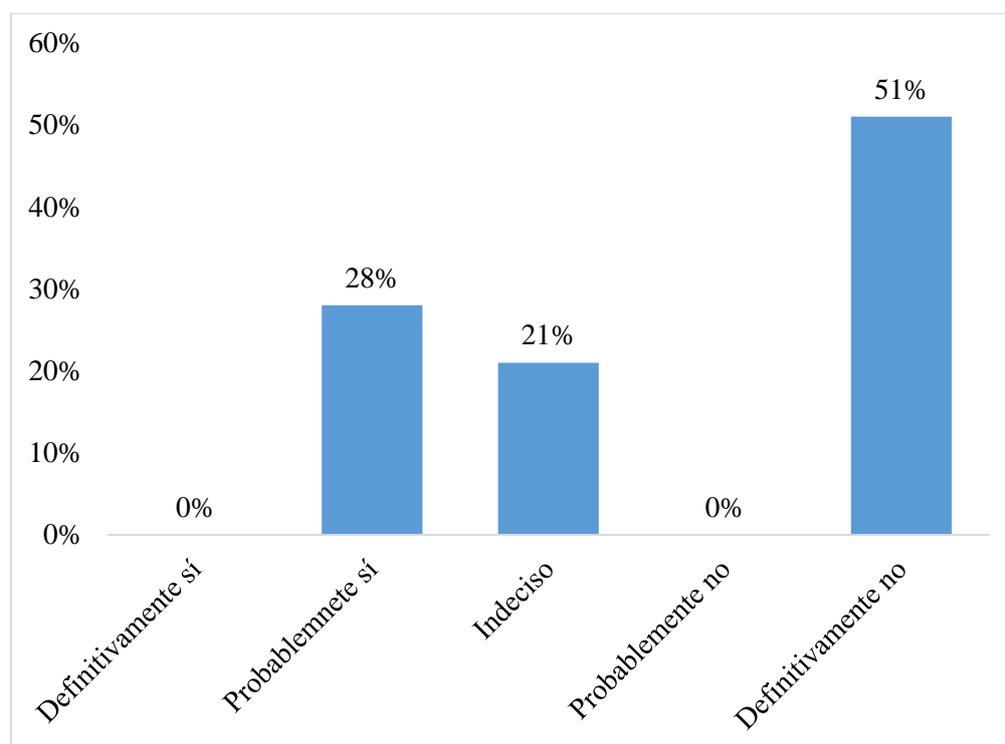
Motivos por los que ha presentado su reclamo y/o queja



Referente a los motivos por los que presentaron los reclamos el 17% que contestaron definitivamente sí estuvieron distribuidos de la siguiente manera: con el 3% contestaron que fue por la mala atención de la secretaria, el 2% por el mal estado de las movilidades, así mismo en mayor medida el 10% por no cumplir con los horarios de salida y por último el 2% presentó por otros motivos.

Figura 10

Motivos porque no ha presentado su queja y/o reclamo en el Libro de Reclamos



Según la pregunta por el motivo que no han presentado su queja o reclamo en el Libro de Reclamos en la empresa utilizada del 51% contestaron que definitivamente no han presentado está distribuida en: el 21% dijo que desconocía el llenado del Libro de Reclamos, el 17% afirmó que fue por falta de disponibilidad de tiempo y eficacia del Libro de Reclamos, en cambio el 10% alegó que no lo han facilitado el Libro de Reclamos y por último el 3% mencionó que hubo otros inconvenientes

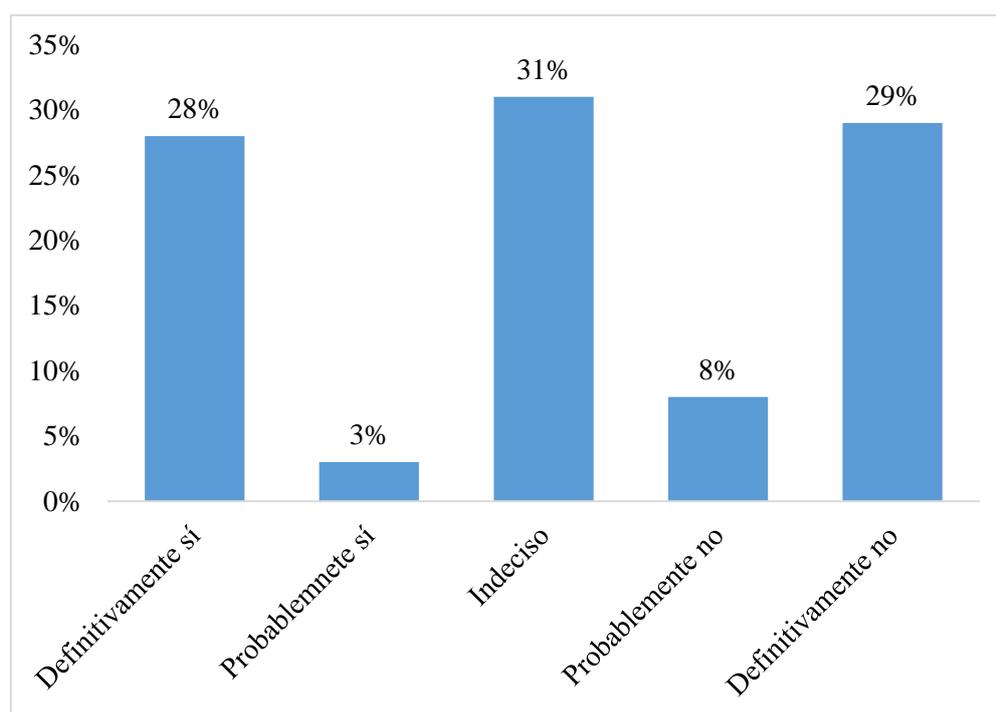
El 28% que contestó probablemente sí se distribuye de la siguiente manera: el 12% dijo que, por falta de disponibilidad de tiempo y eficacia del Libro de

Reclamos, el 8% desconocía del llenado del Libro de Reclamos, el 5% porque no lo han facilitado el Libro de Reclamos y el 4% por otros motivos.

Así mismo el 21% tuvieron una indecisa afirmación respecto a falta de disponibilidad de tiempo y eficacia del Libro de Reclamos.

Figura 11

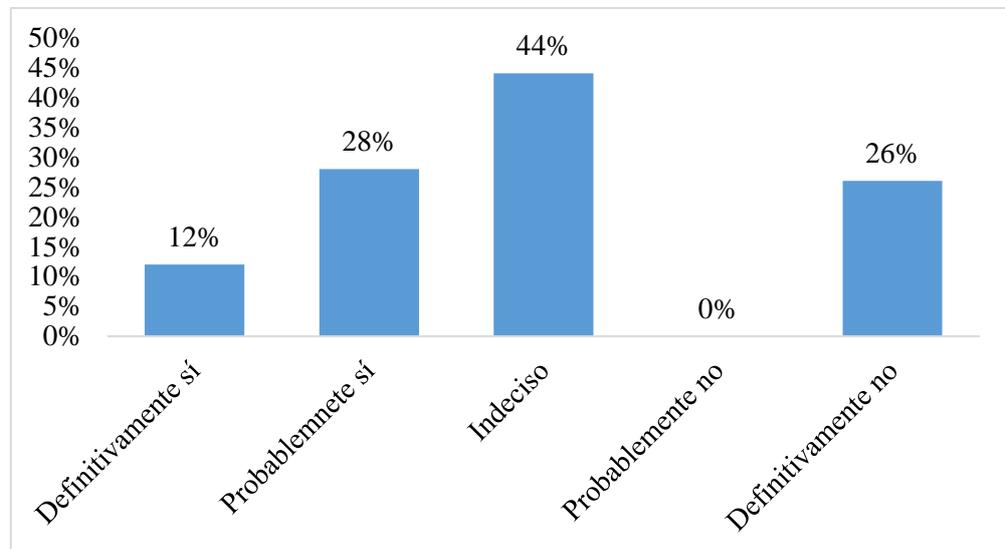
Las empresas de transporte cuentan con una oficina donde puede presentar sus quejas y/o reclamos



En cuanto a si las empresas de transporte cuentan con una oficina donde puede presentar sus reclamos o quejas, con un 31% estuvieron indecisas, el 29% dijo que definitivamente no, seguido del 28% que afirmó que definitivamente sí, con un 8% y 3% mencionaron que probablemente no y probablemente si al respecto.

Figura 12

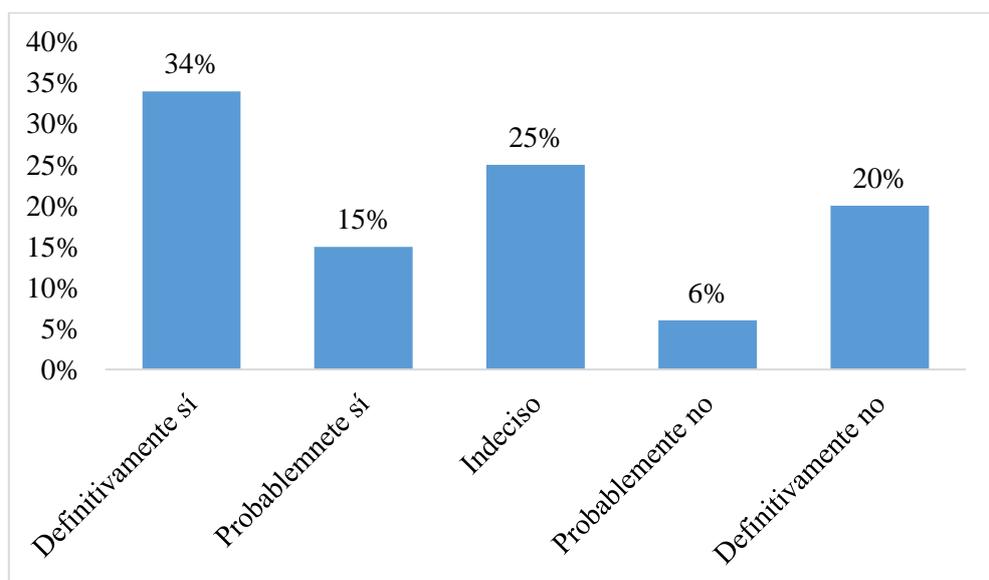
Cuando ha presentado una queja o reclamos le han dado respuesta



El 44% tuvo una indecisa afirmación respecto a si cuándo ha presentado una queja o reclamo le han dado respuesta, el 26% afirmó que definitivamente no, el 12% dijo que definitivamente sí con un 28% contestaron que probablemente sí.

Figura 13

A partir de la queja y/o reclamo presentado, ha notado alguna mejoría en la prestación del servicio de la empresa de transporte utilizada

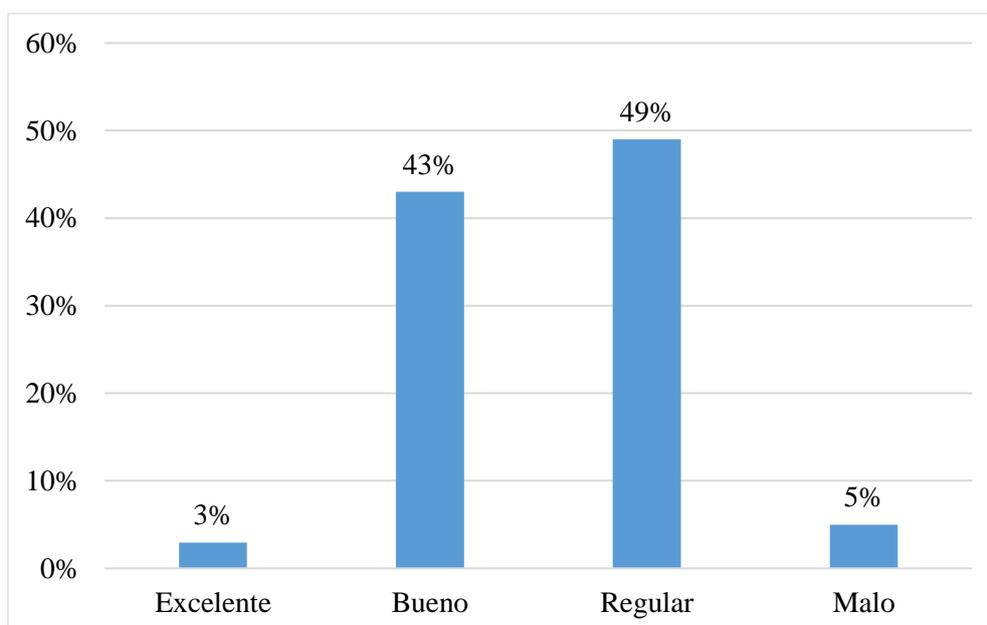


Si a partir de la queja y/o reclamo presentado ha notado alguna mejoría en la prestación del servicio de la empresa de transporte del terminal terrestre, el 34% afirmó que definitivamente sí, el 15% mencionó que probablemente sí, seguido del 6% contestó que probablemente no, el 25% tuvo una respuesta indecisa y por último el 20% dijo que definitivamente no.

La encuesta fue realizada a 102 clientes del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, concerniente a la prestación de servicios de las empresas prestadoras de servicios de transporte.

Figura 14

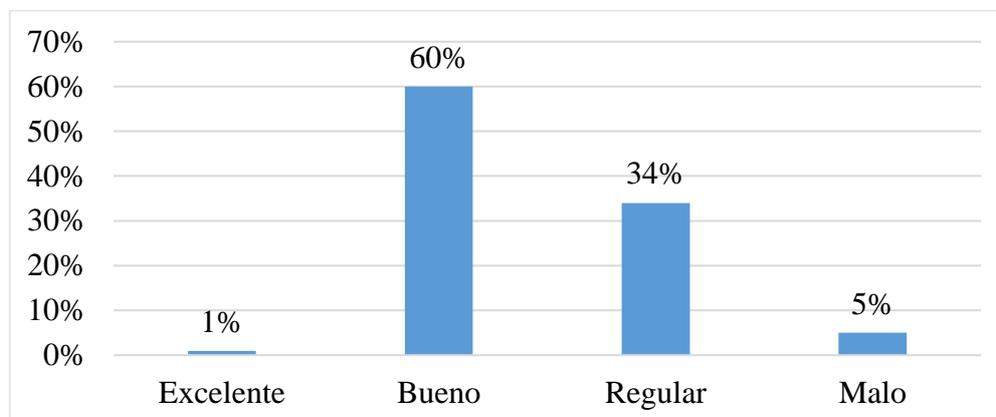
Cómo califica el estado de los elementos tangibles (unidades de transporte, mobiliarios, sala de espera) con que se brinda el servicio



Respecto a la pregunta de cómo califica el estado de los elementos tangibles (unidades de transporte, mobiliarios, sala de espera) con que se brinda el servicio en el terminal terrestre por parte de las empresas, el 49% contestó que es regular, el 43% afirmó que es bueno, por último, el 5% y 3% contestaron que es malo y excelente respectivamente.

Figura 15

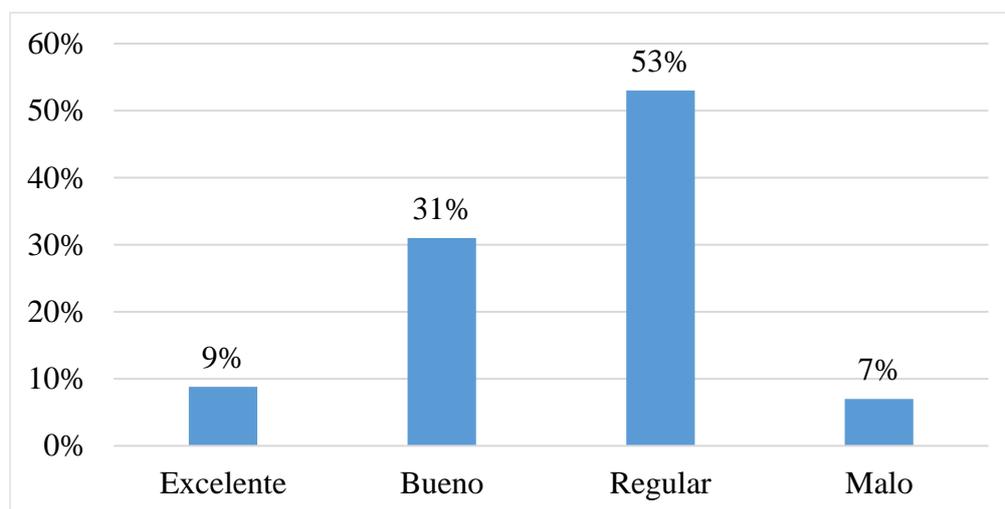
Cómo califica el servicio brindado por el personal de la empresa (choferes, secretaria, u otros)



El 60% contestó que el servicio brindado por el personal de la empresa (choferes, secretaria, u otros) es bueno, el 34% dijo que es regular por último el 5% y 1% alegó que es malo y bueno simultáneamente.

Figura 16

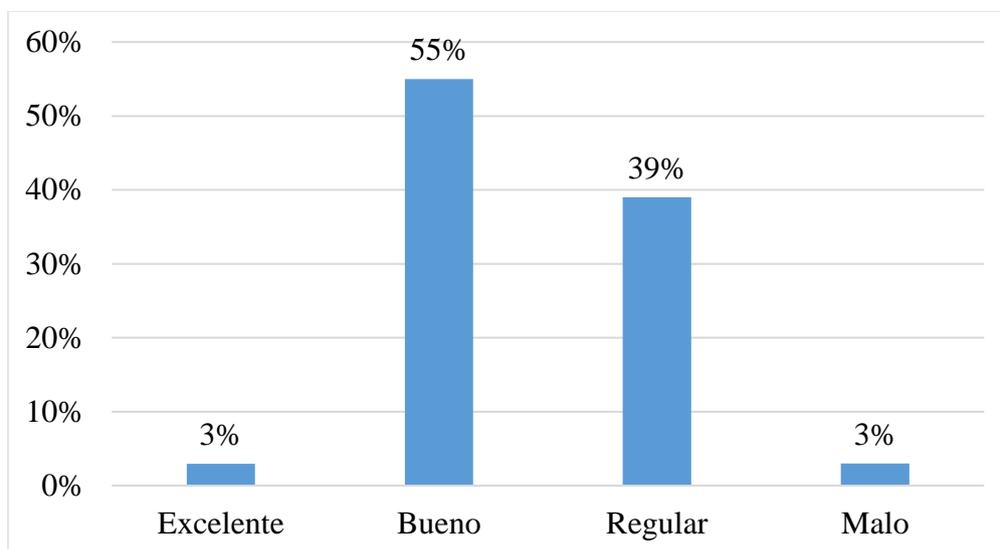
Cómo califica el respeto por el cumplimiento de horarios establecidos (atención al cliente y salida de vehículos)



En mayor medida con el 53% de los encuestados respondieron que el cumplimiento de horarios establecidos (atención al cliente, salida de vehículos) es de manera regular, el 31% afirmó que es bueno, y en menor medida el 9% contestó que es excelente y por último el 7% manifestó que es malo.

Figura 17

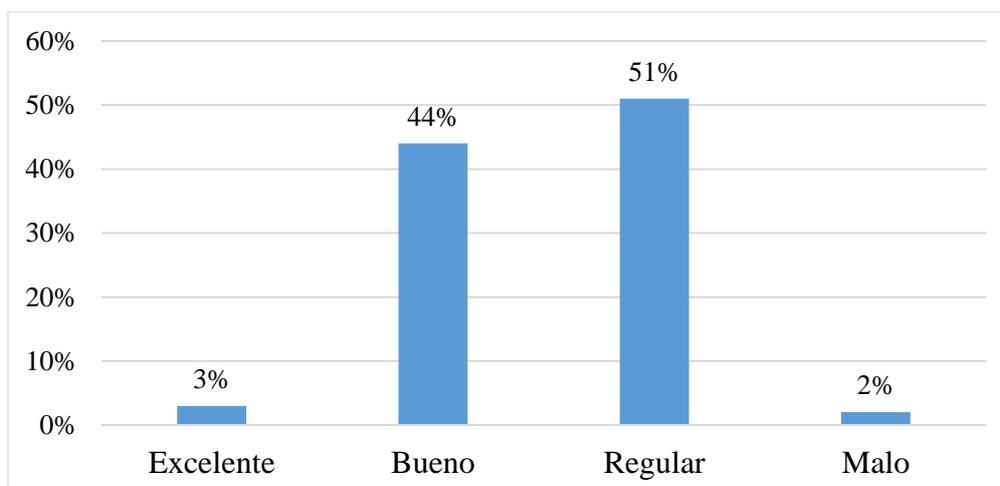
Cómo califica la atención del servicio a la hora de realizar una reserva de pasaje, así como sus envíos y recojo de encomiendas



Que cómo califica la atención del servicio a la hora realizar una reserva de pasajes, así como sus envíos y encomiendas el 55% respondió que bueno, seguido de un 39% que afirmó que es regular, y con un 3% alegaron que es excelente y malo.

Figura 18

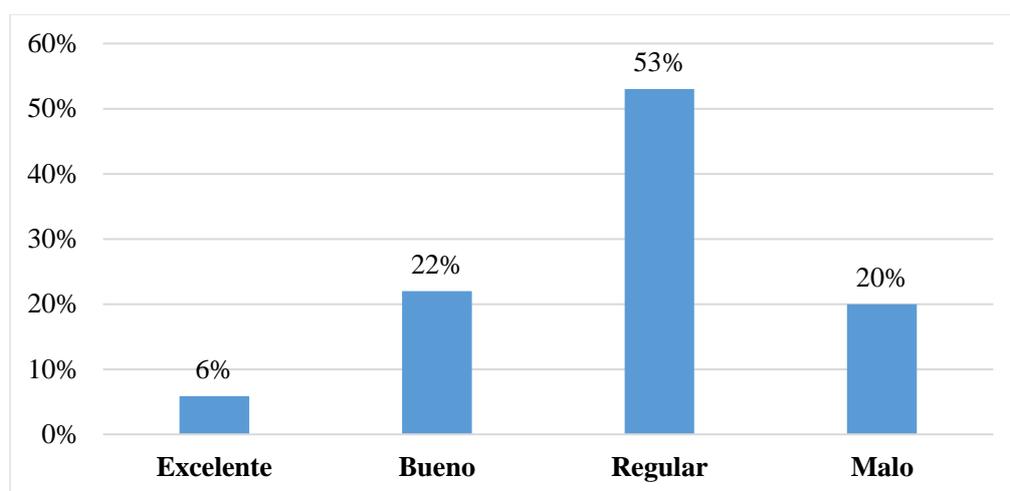
Cómo califica el grado de satisfacción por el servicio recibido en la empresa prestadora del servicio



El 51% contestó que el grado de satisfacción por el servicio recibido en la empresa es regular, el 44% afirmó que es bueno, y en menor medida con un 2 y 3% malo y excelente respectivamente.

Figura 19

Cómo califica la educación de los conductores de las movilidades de la empresa prestadora del servicio con respecto a las normas, reglamento de tránsito y el cumplimiento



Referente a cómo califica la educación de los conductores de las movilidades de la empresa prestadora del servicio con respecto a las normas, reglamentos de tránsito y el cumplimiento, el 53% confirmó que es regular, seguido por un 22% que afirma que es bueno, 20% contestó que es malo y por último el 6% mencionó que es excelente.

3.2. Establecer la relación que existe entre el uso del Libro de Reclamos y su influencia en la calidad del servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas.

Según las preguntas planteadas a los clientes, referentes a la relación que existe entre el uso del Libro de Reclamos y su influencia en la calidad de servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas observamos que:

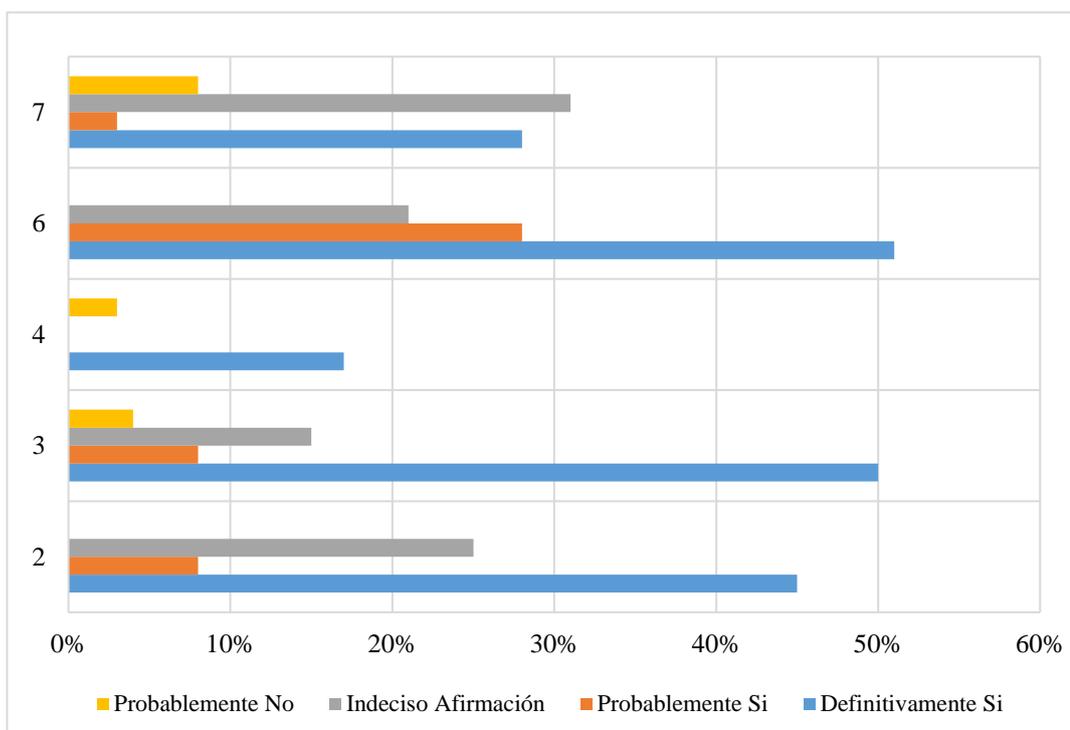
Tabla 1

Uso del Libro de Reclamos

Ítems	Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso Afirmación	Probablemente No	Definitivamente No
2	45%	8%	25%	0%	22%
3	50%	8%	15%	4%	24%
4	17%	0%	0%	3%	80%
6	51%	28%	21%	0%	0%
7	28%	3%	31%	8%	29%
8	8%	4%	64%	4%	21%
9	5%	26%	15%	18%	36%
TOTAL	29%	11%	24%	5%	30%

Figura 20

Libro de Reclamos



Teniendo en cuenta el cuadro N° 01 y además considerando a las medidas características de la escala de Likert Definitivamente Sí, Probablemente Sí e Indeciso

Afirmación como porcentajes de influencia positiva y a Probablemente No, Definitivamente No como escalas de medida negativa, se puede evidenciar que en un 64% el Libro de Reclamos es importante para los clientes y lo utilizan en muchos casos, así mismo en un 35% se manifiesta de manera negativa por la falta de información acerca del llenado del Libro de Reclamos, falta de conocimiento de la existencia del mismo y otras dificultades referente al uso del Libro de Reclamos.

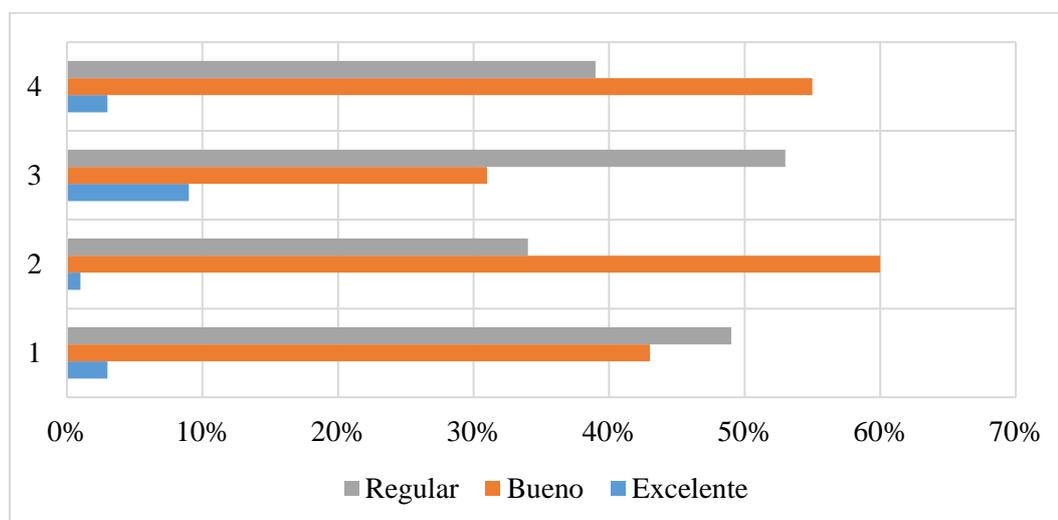
Tabla 2

Calidad de servicio

Ítems	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	3%	43%	49%	5%
2	1%	60%	34%	5%
3	9%	31%	53%	7%
4	3%	55%	39%	3%
5	3%	44%	51%	2%
6	6%	22%	53%	20%
TOTAL	4%	36%	40%	6%

Figura 21

Calidad de Servicio



Respecto a la calidad de servicio con un 80% manifiesta un grado aceptable en cuanto a la calidad de servicio de las empresas que prestan servicios de transporte desde el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas y solo en un 6% se evidencia de manera negativa.

Por lo tanto, si consideramos los cuadros y gráficos resultantes de medición en la escala de Likert referente a las preguntas que corresponden al uso del

Libro de Reclamos es importante para los clientes en un 64%, así mismo la calidad de servicio está representada por un 80%. Teniendo en cuenta estos resultados podemos alegar que el uso del Libro de Reclamos tiene un alto nivel de influencia con un promedio de un 72% sobre la calidad de servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, toda vez que según reporte estadístico teniendo en cuenta las respuestas de los clientes; muchos de los servicios han mejorado a partir de las quejas y/o reclamos descritos en el Libro de Reclamos de las empresas.

3.3. Propuesta de implementación de un plan de información al usuario sobre la adecuada utilización del Libro de Reclamos.

La propuesta está hecha con la finalidad de brindar información al usuario sobre el uso adecuado del Libro de Reclamos para que de esta manera se comprometan más en defender sus derechos; al mismo tiempo mejoren los servicios o productos que las empresas que les brindan u ofrece; para ello, tendrá como medio el realizar un reclamo o queja sobre la insatisfacción de un producto o servicio, utilizando de manera correcta el Libro de reclamos.

Libro de Reclamaciones

De acuerdo con el Reglamento, se entiende que el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza tangible o digital, en el cual todo consumidor puede escribir sus reclamos o quejas sobre bienes o servicios de las empresas que les brindan atención. (Decreto Supremo N° 011, 2011, pág. 3)

Según (Laca & Paz, 2015, pág. 5) , define al Libro de Reclamos como una herramienta que se encarga de canalizar las insatisfacciones o un medio donde el consumidor o usuario expresa sus reclamos y quejas derivados del consumo de un bien o servicio.

El objetivo del Libro de Reclamaciones

De acuerdo (Laca & Paz, 2015, pág. 5) el objetivo “es el de garantizar el derecho de los consumidores en la relación de consumo que mantengan con sus proveedores, a través de un procedimiento uniforme de reclamación cuya lógica está referida a la posibilidad de que el consumidor interponga su reclamo o queja y que obtenga una respuesta del proveedor”.

Legislación

La herramienta (Libro de Reclamaciones) creada por el Indecopi se encuentra regulado en los artículos desde el 150 al 152 del Código de Protección y Defensa de los Consumidores, desarrollado más ampliamente en su norma regulado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo Nro. 006-2014-PCM y recientemente por el Decreto Supremo Nro. 058-2017-PCM.

Artículo 4°. – Características del Libro de Reclamaciones

Según el (Decreto Supremo N° 011, 2011, págs. 4-5) considera que los comercios que desarrollan sus actividades abiertas a la población deben tener a disposición del usuario con mínimo un Libro de Reclamos de manera tangible o digital. Así mismo, las empresas que desarrollan actividades abiertas al público, ofrezcan productos o prestación de servicio de manera virtual, éstas deben implementar un Libro de Reclamos de modo digital, el cual debe de estar disponible para el usuario en el propio medio digital empleado.

Por otro lado, las empresas que comercialicen sus productos o servicio exclusivamente abierto a la población podrán elegir por contar con un Libro de Reclamaciones digital en vez de físico. Este Libro tiene que estar habilitado para el consumidor mediante una plataforma de fácil acceso en el mismo local de la empresa. Donde el proveedor debe orientar al ciudadano en donde escribir su queja o reclamo de manera correcta. Por otro lado, si el Libro fuera de forma física este deberá tener Hojas numeradas y desglosables, pero si la empresa lo tiene de forma digital debe facilitar la copia al correo electrónico del reclamo al cliente.

Artículo 5°. – Características de la Hoja de Reclamación

Las hojas de reclamación de manera tangible y virtual deben contener por lo mínimo tres (3) hojas autocopiadas, la primera deberá ser cedida al consumidor a

la hora de hacer constar su reclamo o queja, la segunda permanecerá en propiedad de la empresa y la última, será otorgada al INDECOPI cuando sea solicitado por éste. Las Hojas de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones tanto tangible como digital, deberán tener como la información necesaria de acuerdo al anexo 1 del reglamento.

La información que debe contener:

- ❖ Denominación para la identificación clara de la Hoja de Reclamación.
- ❖ Código de identificación y numeración correlativo.
- ❖ Fecha de la queja o reclamo.
- ❖ Dirección del establecimiento y Nombre del proveedor.
- ❖ Nombre, teléfono, domicilio y en caso se trate de un menor de edad, pedir el correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor.
- ❖ Identificar el servicio contratado o el producto.
- ❖ Detalle de la reclamación.
- ❖ Un lugar físico para que el proveedor anote las acciones con referente a la queja o reclamo.
- ❖ Firma del usuario. En caso sea virtual el proveedor debe buscar mecanismos para que se reemplace a la firma del usuario pero que acredite que se halla acorde con los términos de su reclamo o queja. (Decreto Supremo N° 011. (2011).

Diferencia entre un reclamo y queja

Reclamo

Según el (Decreto Supremo N° 011, 2011, pág. 3), define es la forma de manifestación o de expresarse del usuario mediante el ingreso de su reclamo en el Libro de Reclamos por la insatisfacción relacionada a los bienes suministrados y servicio prestados por la empresa. Cabe aclarar que no significa una denuncia o una infracción el reclamo, sino solo una manifestación.

Queja

Es la forma de expresarse del cliente ante el proveedor, mediante el ingreso de su queja en el Libro de Reclamos por la insatisfacción, el disgusto o malestar. Es una disconformidad no relacionado con un bien suministrado u servicio prestado; cabe

recaltar que no significa una denuncia o una infracción, sino solo una manifestación. (Decreto Supremo N° 011, 2011, pág. 3)

Artículo 9°.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

Toda empresa que ofrece servicios o productos tienen por obligación exhibir el Libro de Reclamaciones en sus locales comerciales y cuando sea necesario o incumba en medios digitales, en un espacio visible para acceso al público; asimismo, como mínimo el proveedor deberá exhibir un aviso del Libro de Reclamaciones, de acuerdo al formato del anexo 2 del presente reglamento. Finalmente, los proveedores que cuenten con más de un local comercial tendrán la misma obligatoriedad de poner a la vista un aviso de dicho Libro en cada uno en sus establecimientos.

Artículo 10°.- Implementación del Libro de Reclamaciones

Todo proveedor que brinde un servicio o producto tiene por obligación según comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, de implementar el Libro de Reclamaciones, en un plazo no mayor a los cuatro meses, mejor dicho, de (120) días calendarios desde el inicio de su actividad de acuerdo a la presente norma (Decreto Supremo N° 011, 2011, pág. 5)..

Empresas que desarrollen actividades de transporte de personas

Las empresas que brindan el servicio de traslado de personas, ya sea, urbano, interregional, internacional, y fluvial, no tienen la necesidad de contar con el Libro de Reclamos, pero sí un número telefónico u otro medio como página web, o a través de mensajes para que así las personas realicen sus reclamos.

Por otro lado, los usuarios que presentan sus quejas y reclamos, éstas deberán ser ingresado de inmediato por la empresa en el Libro de Reclamos, ya sea, de modo virtual o físico.

Por otra parte, las compañías de transporte aérea deben poner a disposición del usuario el Libro de Reclamos antes del embarque y después de éste. Adicionalmente podrá implementar otro medio adicional que permita el registro de reclamos, quejas o denuncias. (Decreto Supremo N° 011, 2011, pág. 11).

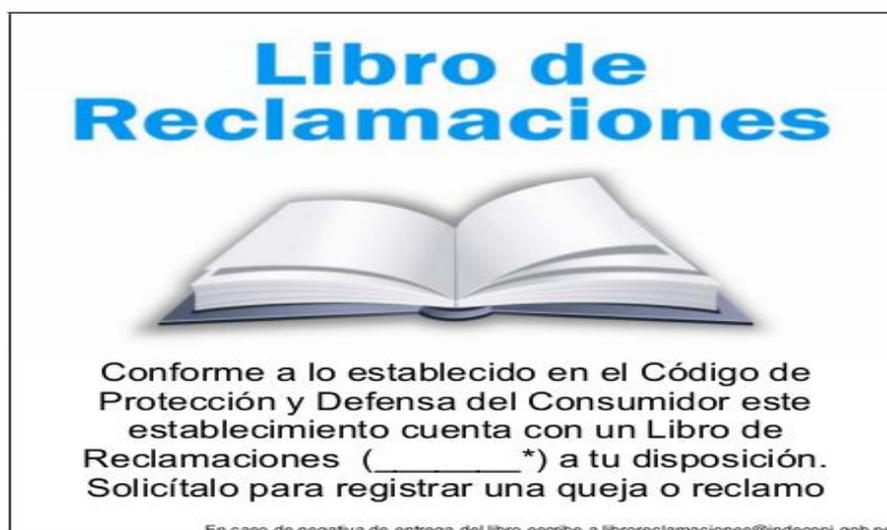
Acceso al Libro de Reclamaciones

Toda empresa tiene la responsabilidad de tener habilitado para el usuario el Libro de Reclamaciones, de manera tangible (Libro con Hojas de Reclamaciones) o digital (computadora).

- ❖ De ser físico, el proveedor deberá tener en su establecimiento tres hojas desglosables, autocopiadas y debidamente enumeradas, además, deber contener datos de contacto de la empresa y los tuyos, una explicación breve del reclamo o queja.
- ❖ De ser virtual, el proveedor tendrá una plataforma digital con trabajadores competentes para el apoyo del registro de la queja y reclamo.
- ❖ Los productos o servicios que sean vendidos por página web, el proveedor tendrá como obligación facilitar una versión digital para la realización de los reclamos y quejas. Adicionalmente, el cliente tendrá que solicitar al proveedor un código de ingreso y el envío de la reclamación por el correo electrónico para el seguimiento. (INDECOPI, 2015)

Figura 22

Aviso del Libro de Reclamos



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A4. Asimismo, cada una de las letras de la frase "Libro de Reclamaciones" deberá tener un tamaño mínimo de 1x1 centímetros y las letras de la frase "Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor este establecimiento cuenta con un Libro de Reclamaciones **físico o virtual** a tu disposición. Solicítalo para registrar una queja o reclamo." deberá tener un tamaño mínimo de 0.5x0.5 centímetros.

* El proveedor deberá indicar si el Libro de Reclamaciones del establecimiento es de naturaleza **física o virtual**.

Figura 23

Aviso del Libro de Reclamos para portales web



Se precisa que el Aviso del Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá ser legible y visible de acuerdo al diseño de la página web de inicio.

Forma de llenar la Hoja de Reclamación

Para que el reclamo o queja siga los trámites que corresponde, el consumidor debe de llenar toda la información requerida de acuerdo al formato del Reglamento, de no ser así, se considerará como no presentado.

Por ello, para que sea validado el reclamo, el consumidor debe de seguir y respetar los procedimientos establecidos por la norma como, por ejemplo, consignar sus datos personales y de contacto, fecha del reclamo o queja, detalle del mismo, en otros. (INDECOPI, 2015, pág. 4)

Figura 24

Formato de Hojas de Reclamación del Libro de Reclamos

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 000000001-201X]	
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]		
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR [DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
DOMICILIO:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE:					
PEDIDO:					FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				[DÍA]	[MES]
				[AÑO]	
					FIRMA DEL PROVEEDOR
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPÍ según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPÍ.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Atención del reclamo

El consumidor que ingrese su reclamo en el Libro de Reclamos de la empresa, debe ser atendido en el plazo menor a 30 días, ya sea por correo electrónico o una carta. Además, el plazo para dar solución al reclamo puede ser extendido hasta por otro igual cuando la naturaleza lo amerite, del mismo modo, debe ser comunicado al consumidor luego de haber culminado el plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571.

Por otro lado, si el proveedor detectase que el consumidor por equivocación ha enmarcado erradamente la opción queja siendo reclamo en la Hoja de Reclamaciones o no haya otra elección, la empresa deberá darle la gestión del reclamo, acorde a lo determinado en el presente Reglamento.

Las empresas no deben condicionar la atención de los reclamos o quejas de los usuarios o clientes al pago anticipado del servicio o producto, materia de dicho reclamo.

Artículo 12°.- Preservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de las empresas

Para la conservación de la Hoja de Reclamaciones de naturaleza tangible o digital presentado por el consumidor, el proveedor tiene un plazo de dos (2) años desde la fecha registrada de su reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones.

Pérdida o extravío

En caso se perdiera alguna hoja del Libro de Reclamaciones, las empresas deben de comunicar de inmediato a la autoridad policial, realizando una denuncia en un plazo máximo de 48 horas de suscitado los hechos (INDECOPI, 2015, pág. 6).

Ventajas del Libro de Reclamaciones

- ❖ Las empresas atienden directamente los reclamos de los usuarios.
- ❖ Advertir dificultades en el Sistema de Atención al Usuario.
- ❖ Buscar soluciones eficientes para evitar asistir a tercera instancia (SBS, INDECOPI, PJ, etc.).

- ❖ El usuario puede realizar su queja y reclamo en la oportunidad y lugar donde se suscitan los hechos.
- ❖ Genera mayor transparencia e información en el mercado.

Cultura de Reclamo en los usuarios

Según (Guerrero, 2018, págs. 28-29) los usuarios generalmente no realizan un reclamo por ahorrar tiempo y evitar todo procedimiento, ya que consideran que es pérdida de tiempo; esto se da porque están mal informados, falta de confianza en las instituciones del país. Por ello, no basta con realizar una queja o reclamo, sino se debe hacer un seguimiento hasta obtener la respuesta, según el plazo establecido por la ley, de ser lo contrario acudir a la siguiente instancia según corresponda el rubro para que obtenga la respuesta esperada.

El único fiscalizador para adquirir productos o servicio de calidad es el cliente, cuanto más reclamo se presente en el Libro de Reclamaciones, permitirá a la organización subsanar la debilidad, por ente mejor la calidad. Para ello el usuario nunca debe quedarse callado por la mala atención, discriminación, información inadecuada entre otros, ya que al quedarse silencioso la empresa seguirá cometiendo los mismos errores; es ahí la importancia de reclamar, defender los derechos como consumidor.

Directorio de Instituciones Públicas y los pasos para presentación de quejas o reclamos

El usuario cada día obtiene servicios y productos la cual para adquirirlo no siempre la reciben de manera adecuada, sino se presenta deficiencias, ya sea, por mala atención, discriminación, en otros, para mejorar esto se debe presentar una queja o reclamo en las hojas de reclamos en el Libro de Reclamos en la entidad correspondiente y que pasos se debe realizar. De manera resumida se detallará la presentación de un reclamo es la siguiente:

1. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Datos:

Teléfono: 224-7777 / 0-800-44040

E-mail: sacreclamo@indecopi.gob.pe

Web: www.indecopi.gob.pe

En el departamento de Amazonas el Indecopi se encuentra ubicado en Jr. Ayacucho 1073 – Chachapoyas, atención de 08:30 am a 16:30 pm lunes a viernes.

Los productos y servicios que atiende el Indecopi son los que se mencionan a continuación: Transporte terrestre, aéreos y fluviales de pasajeros, Servicios bancarios, financieros y seguros equipos de telecomunicaciones, servicios educativos privados y artículos de educación, electrodomésticos y servicio técnico, hoteles y restaurantes, servicios turísticos, diversión y espectáculos, alimentos, automóviles, accesorios, repuestos y mecánicas entre otros.

Pasos para presentación de tus quejas y reclamos

Para presentar un reclamo o queja ante el Indecopi de manera rápida, se debe seguir a continuación los pasos:

Paso 1:

El consumidor para realizar su reclamo, ya sea, de manera virtual o física en el Libro de Reclamaciones, primero se debe acudir ante el proveedor.

Paso 2:

De no ser aceptado y de tener alguna duda, se debe acudir al Indecopi, para seguir con el reclamo, y si amerita el caso comenzar con una denuncia o un arbitraje de consumo. Asimismo, tu reclamo lo puede realizar de manera virtual en la plataforma “Presenta tu reclamo”

2. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL)

Datos:

Teléfono: 0-801-12121

E-mail: usuarios@osiptel.gob.pe

Web: www.osiptel.gob.pe

La entidad pública de Osiptel se encuentra en el departamento de Amazonas ubicada Jr., Ayacucho N° 956 – Chachapoyas. Atención: lunes a viernes: 8:45 am- 5:45 pm.

Osiptel se encarga de atender quejas y reclamos referente a:

- ❖ Telefonía pública, móvil y fijo.
- ❖ Internet.
- ❖ Televisión de paga satelital o cable.
- ❖ Arrendamiento de circuitos.
- ❖ Otros servicios de telecomunicaciones.

Pasos para presentación de tus quejas y reclamos

Para presentar un reclamo o queja ante el Osiptel de manera sencilla, se debe seguir los siguientes pasos:

Paso 1:

Para presentar las disconformidades del consumidor ante la empresa operadora que presta el servicio, se debe seguir un formulario de reclamos según concierne:

- ❖ Para el servicio de telefonía fija y móvil.
- ❖ Para otros servicios de telecomunicaciones.
- ❖ Formulario de quejas.

Paso 2:

De no estar acorde con lo resuelto por la empresa telefónica, se puede presentar el reclamo ante Osiptel, se puede realizar a través del formulario de recursos de apelación. Este trámite se puede tramitar en la empresa operadora.

3. Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Energía y Minería (OSINERGMIN)

Datos:

Teléfono: 219-3410 / 0-800-41800

E-mail: atencionalcliente@osinergmin.gob.pe

Web: www.osinergmin.gob.pe

La entidad pública de Osinergmin está en los diferentes departamentos del Perú con la finalidad de estar más cerca de los usuarios, sobre todo brindarles un servicio de calidad con referente a la luz y gas natural. En el departamento de Amazonas se encuentra ubicado o dirección Jr. Dos de mayo N°: 370 – Chachapoyas.

Osinergmin, el organismo que vela por la inversión en minería y energía ofrece gas natural y energía electrónica; para presentar un reclamo ante esta entidad a nivel nacional se debe tener en cuenta la información que aparece en el recibo de consumo.

Pasos para la presentación de tus quejas y reclamos

Presentar un reclamo o queja ante el organismo de Osinergmin de manera sencilla se debe perseguir los siguientes pasos que se mencionan a continuación:

Paso 1:

Para realizar un reclamo por la disconformidad del servicio que brinda la empresa se debe seguir un formato que determina el ente regulador.

Paso 2:

De estar disconforme con la solución que te brinda la empresa, otra opción es presentar tu reclamo ante el Tribunal del Osinergmin, además, este procedimiento se puede realizar ante la empresa concesionaria.

4. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN)

Datos:

Teléfono: 440-5115 / 0-800-11004

E-mail: info@ositran.gob.pe

Web: www.ositran.gob.pe

Ositran el ente que se encarga de la infraestructura de transporte ofrece los siguientes servicios: aeropuertos, puertos, carreteras, vías férreas y el metro de Lima y Callao.

Pasos para presentación de tus quejas o reclamos

Para presentar un reclamo ante el proveedor solo se tiene que contar con cuatro opciones para ingresar la reclamación:

Paso 1:

- ❖ Reclamo vía escrito, pidiendo a la empresa su Libro de Reclamos.
- ❖ Comunicación telefónica a la empresa prestadora.
- ❖ Realizar el reclamo mediante el correo electrónico.
- ❖ Presentación de reclamo por medio de página web.

Paso 2:

Si estás disconforme con la solución que te brinda la empresa, tienes la opción de presentar una impugnación teniendo 15 días como plazo:

- ❖ Presentar un recurso de reconsideración adquiriendo nuevas pruebas para ser analizado nuevamente.
- ❖ Presentación de un recurso de apelación ante el proveedor, y ella debe remitirlo al Tribunal del Ositran.

En ambos asuntos, el plazo para impugnar es de 15 días hábiles.

5. Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS)

Datos:

Teléfono: 614-3180 / 614-3181 / 0-800-00121

E-mail: sunass@sunass.gob.pe

Web: www.sunass.gob.pe

La entidad pública de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) se encuentra en los distintos departamentos del país para facilitar el servicio eficiente a la ciudadanía de cada región; en caso de un problema ocasionado en el sistema de dicho servicio acercarse a EMUSAP como primera instancia que se puedan presentar en el servicio, en caso de no solucionarse acercarse a la entidad rectora que es la SUNASS, se encuentra

ubicada Jr. Unión N° 814, Chachapoyas, Amazonas. Atención al público: de 8:30 am a 16:30 pm, lunes a viernes.

La Sunass el organismo regulador de los servicios de saneamiento, para atender a los reclamos se debe verificar la información que aparece en el recibo de consumo en todo el país.

Pasos para presentación de tus quejas y reclamos

Para presentar un reclamo o queja en la Sunass se debe proceder los siguientes pasos:

Paso 1:

El consumidor para presentar su reclamo lo realizará por medio de formatos que establece el procedimiento de reclamo del ente regulador.

Paso 2:

De estar disconforme con la solución brindada por la empresa puedes apelar tu reclamo ante el Tribunal de la Sunass; dicho reclamo puedes tramitarlo ante la empresa, ella se encargará de reportar ante el ente regulador.

6. Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)

Datos:

Teléfono: 372-6150 / 372-6127 / 372-6144

E-mail: atencionalusuario@susalud.gob.pe

Web: www.susalud.gob.pe

Pasos para presentación de tus quejas y reclamos

Para presentar un reclamo en dicho ente sigue los siguientes pasos:

Paso 1:

Para realizar tu reclamo en instituciones de salud en primera instancia debes de identificar quien te brindó el servicio de las siguientes instituciones que te mencionamos a continuación: Entidades Prestadoras de Servicio – EPS, Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud- IATAS,

Seguro integral de salud- SIS, entidades prepagadas, fondos de la FF-AA y de la Policía Nacional.

Paso 2:

Puedes realizar tu reclamo ante las entidades aseguradoras, locales de salud o delegados de Susalud asignados en cada establecimiento de salud público. Asimismo, puede presentar el reclamo vía plataforma virtual.

Paso 3:

De estar disconforme con la atención del reclamo presentado debe acudir de inmediato a Susalud para que empieces la conciliación de arbitraje. Asimismo, puedes hacerlo de forma directa en los establecimientos de salud.

7. Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP (SBS)

Datos:

Teléfono: 200-1930 / 0-800-10840

Email: www.sbs.gob.pe/principal/categoria/consultas/934/c-934

Web: www.sbs.gob.pe

El ente rector (SBS), pone a servicio de los usuarios las siguientes pautas para la atención de tus denuncias o reclamos procedente de infracciones por parte de entidades supervisoras:

Reclamos:

Para la presentación de un reclamo contra una AFP se debe realizar por escrito ante la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS, a través de su Mesa de Partes.

Denuncias:

Para presentar una denuncia en entidades financieras, compañía de seguro o cualquier otra empresa supervisora, se puede hacer a través de la ventanilla virtual o alguna Mesa de Parte de la SBS, pero sí este es por el mal servicio se debería recurrir al Indecopi. (INDECOPI, 2015).

8. Educación

En el territorio nacional el ente rector que vela por una educación de calidad es el Ministerio de Educación, pone al servicio de los padres de familia.

Textos Escolares

Para presentar una denuncia con referente a los textos escolares de instituciones educativas de nivel primaria y secundaria del país, el padre de familia debe de ingresar a la página de Observatorios Nacional de Textos Escolares.

Violencia Escolar

En caso detectase que su pequeño hijo (a) fuera víctima de violencia (psicológica, físico, lesiones, abuso, trato negligente, malos tratos o explotación) en la escuela, usted debe de concurrir a las autoridades educativas o PNP para realizar la denuncia según corresponda los hechos. Asimismo, lo puede presentar en la plataforma “Sí se Ve, contra la violencia escolar” del Ministerio de Educación.

Libro de Reclamaciones

Con referente a los servicios educativos en especial de las Instituciones Privadas (IEP), estos son controlados o supervisados por autoridades del Ministerio de Educación y el Indecopi. En cuanto al Indecopi principalmente para casos de consumo del menor hijo.

Pasos para presentación de tus quejas y reclamos

Paso 1:

Identificar con precisión el motivo o razón del reclamo, para ello será importante que el padre dialogue con su hijo sobre lo ocurrido con la finalidad de recabar las pruebas del caso.

Paso 2:

Asistir a la institución para realizar la queja o reclamo a través del Libro de Reclamos, de manera, virtual o físico.

Sí el problema se produjera en clase, el estudiante puede acudir de inmediato a presentar su reclamación. Luego de ser interpuesta la reclamación, el colegio tiene un término no mayor de 30 días calendarios para dar atención al reclamo.

Paso 3:

Las autoridades del colegio deben de atender de inmediato la reclamación, de no ser así o si el padre debe acudir al INDECOPI o llamar al (224-7777/0800-4-4040) o escribir al correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe. (INDECOPI, 2015).

IV. DISCUSIÓN

En la investigación Velásquez (2009), tuvo como resultados, el Libro de Quejas es deficiente debido a que algunos establecimientos comerciales no tienen en lugares visibles o bien no cuenta con el mismo como lo establece la ley, también, a la falta de cultura del usuario para que se informe los derechos que tiene como consumidor. Se coincide en parte, ya que los pasajeros que utilizan las empresas de transporte del terminal de Chachapoyas según la encuesta, manifestaron el 24 % no han evidenciado el Libro o aviso del Libro de Reclamos en las empresas utilizadas, también el 21% desconoce sobre el Libro de Reclamos, y además el 22% no sabe diferenciar entre una queja o reclamo.

Según los resultados de López (2017), obtuvo que la población puneña conoce la existencia del Libro de Reclamaciones, en un alto porcentaje 89% pero a pesar que conocen los investigados no han presentado ningún reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones, además el 89% de los encuestados manifestaron que son muy pocos los establecimientos que cuentan con el aviso del Libro de Reclamaciones. Se concuerda, con el autor, ya que, los resultados obtenidos de la investigación titulada influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio en las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas los encuestados contestaron conocer el Libro de Reclamos con el 64%, además, las empresas que operan en el terminal de la ciudad de Chachapoyas la mitad cuenta con el aviso o Libro de Reclamos a la vista del usuario con el 50% y también, con el 80% definitivamente nunca han presentado una queja o reclamo, por motivos de no saber llenar las hojas de reclamos, considerar pérdida de tiempo e ineficiencia del mismo.

En la tesis Reategui (2018), tuvo como resultados, solo el 18 % de los usuarios han presentados sus quejas o reclamos a través del Libro de Reclamos, mientras el resto casi nunca han presentado, los motivos por los cuales no han presentado su queja o reclamo por razones, la empresa se ha negado entregarles el Libro de Reclamaciones y por falta de orientación de las entidades financieras. También con la investigación realizada se coincide, porque el 17% de los usuarios de las empresas de transporte del terminal de la ciudad de Chachapoyas han presentado sus quejas o reclamos por la hoja del Libro de Reclamos y restante nunca han presentado en las empresas, los motivos por las cuales no han presentado han sido que algunas coincide con la investigación de Reategui y

otras no; con el 21 % desconocimiento del llenado del Libro de Reclamos, 17% por falta de disposición de tiempo y eficacia del mismo, 10 % por negarles el Libro y 4% por otros inconvenientes.

En la investigación de Guerrero (2018), tuvo como resultados, de las seis instituciones encuestadas cinco no cuentan con más de un aviso del Libro de Reclamaciones con el 83.03%, asimismo, solo dos de las seis instituciones tienen el Libro a disposición del usuario, además, del total de las entidades del estado, tres cuentan con el Libro de Reclamaciones en el área de mesa de partes con el 50% y finalmente 16.7%, de las seis entidades del estado solo uno conoce el plazo de respuesta. Se refuta al autor, ya que, los usuarios de la investigación el 50% han evidenciado el aviso o el Libro de Reclamos en las empresas de transporte utilizadas, aunque solo cuentan con un aviso y, además, esto se debe a que los usuarios en su gran mayoría son profesionales; el 64% de los encuestados definitivamente sí conocen el Libro de Reclamaciones, aunque no lo han utilizado sobre todo saben para que sirve. Además, los usuarios contestaron que desconocen si existe o no una oficina donde pueda presentar sus reclamos o quejas, se debe a la falta de interés de hacer respetar sus derechos como consumidor o cultura. Por ello, coincidiendo con los autores citados, la falta de uso del Libro de Reclamos, ya sea por no saber llenar, considerar pérdida de tiempo o que es ineficaz. También no saber diferenciar entre una queja o reclamo, se ha tenido a bien brindar información al usuario referente al Libro de Reclamaciones para que se culturen y así poder reclamar, permitir que le brinde mejor servicios o productos.

Según la investigación realizada con referente a la calidad de servicio: el 40% oscilan entre 18 y 28 años de edad, el 39% son universitario, el 35 % son casados, los elementos tangibles es regular 49%, con referente al servicio brindado por el personal de la empresa es bueno 60%, además, el 53% de los encuestados consideran el cumplimiento de horarios con respecto a la atención y salida de vehículos es regular, el 55% califica que la atención a la hora de hacer una reserva de pasaje, envío o recojo de una encomienda es buena, además, el cliente califica el servicio recibido es regular con el 51%, asimismo, la educación de los conductores con respecto a las normas y cumplimiento de reglas de tránsito es regular. Los autores citados no coinciden con los resultados como por ejemplo Chávez, Quezada y Tello (2017), manifiestan que los clientes perciben mala calidad con respecto al poco interés de los empleados en ayudarlos a los clientes en solucionar los

inconvenientes, caso que la investigación es lo contrario, los usuarios califican la atención buena, ya sea para atenderles o apoyarles en cualquier inconveniente. Por otro lado, los autores León y Pitalua (2011), tampoco concuerda con los resultados de la investigación, pero si con los autores mencionado con referente al poco interés de los empleados en brindarles la atención adecuada y eficaz. Los usuarios están insatisfechos no es con respecto a la reserva de pasajes o salida de las movilidades, sino por el mal señalamiento a la entrada del terminal y a la poca capacitación que hace la empresa a sus empleados con respecto a que tengan un trato cordial, además mejorar los servicios higiénicos en gran parte coincide con la investigación, ya que en nuestra encuesta el porcentaje con respecto a esto es regular. En esta misma línea, Morocho y Plaza (2016), tampoco coincide con nuestra investigación, porque tuvo como resultados los usuarios están insatisfechos referente al material informativo que se le entrega el personal, seguido, el ofrecimiento operativo (café, galletas y aguas) y de no contar con la flota vehicular suficiente para brindar el servicio, caso que no sucede en nuestra investigación, la que peor se percibe con respecto a que los choferes tienen poca educación con referente a las normas y cumplimiento de la misma. Finalmente, en la investigación Morales (2018) coincide con resultados de la investigación, el tripulante está atento a los inconvenientes que puede tener el cliente, la atención es buena, además, los ambientes internos de las movilidades son adecuados.

Por otro lado, revisando nuestra hipótesis diseñada, los resultados conseguidos en el trabajo de campo y los análisis elaborados a los objetivos específicos podemos decir que se viene cumpliendo con lo plasmado en la hipótesis, de acuerdo a la información recopilada y procesada se ha logrado demostrar que si existe una alta influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las empresas de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, toda vez que según reporte estadístico teniendo en cuenta las respuestas de los clientes; muchos de los servicios han mejorado a partir de las quejas y/o reclamos descritos en el Libro de Reclamos de la empresa.

V. CONCLUSIONES

- ❖ Podemos corroborar que si existe influencia del uso del Libro de Reclamos en la calidad de servicio de las compañías de transporte que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, toda vez que según reporte estadístico teniendo en cuenta las respuestas de los clientes; muchos de los servicios han mejorado a partir de las quejas y/o reclamos descritos en el Libro de Reclamos de la empresa.
- ❖ El 64% de los usuarios que utilizan las empresas de transporte del terminal de la ciudad de Chachapoyas, definitivamente si conocen el Libro de Reclamos, el 21% definitivamente no, el 8%, 7% y 1% estuvo indeciso, probablemente sí y probablemente no secuencialmente. Asimismo, el 45% definitivamente si sabe diferenciar claramente entre una queja o reclamo, cual refleja una deficiencia motivo por el cual los usuarios nunca han presentado su reclamo y queja en las hojas del Libro de Reclamos.
- ❖ Teniendo en cuenta estos resultados podemos alegar que con un promedio del 72% el uso del Libro de Reclamos se encuentra estrechamente influenciado en la calidad de servicio de las empresas que operan en el terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, toda vez que según reporte estadístico teniendo en cuenta las respuestas de los clientes; muchos de los servicios han mejorado a partir de las quejas y/o reclamos descritos en el Libro de Reclamos de las empresas.
- ❖ Por último, se propuso un plan de implementación de información sobre el Libro de Reclamos, en donde se busca que el cliente se informe para que sirva, características, cuándo se debe utilizar y cómo, características de las hojas, a que entidad corresponde en primera y segunda instancia, con la finalidad de que hagan una correcta queja o reclamo, para obtener resultados, mejor calidad del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

- ❖ Personalmente considero que sin importar lo muy apurado o lo corto de tiempo del momento, deberíamos detenernos un momento y pensar que el cambio proviene de uno mismo y que si no nos detenemos a hacer un reclamo por un mal servicio o producto, difícilmente podremos cambiar la dirección de la empresa y la calidad del servicio para el hoy y los futuros clientes.
- ❖ Los usuarios deben tomar más interés de informarse con respecto al Libro de Reclamos sobre su finalidad, características, diferencia entre una queja o reclamo, como llenar una hoja de Libro de Reclamos, entre otros o que entidad atiende sus reclamos.
- ❖ Las compañías de transporte de personas del terminal terrestre de la ciudad Chachapoyas deben de implementar una oficina exclusiva para atender las insatisfacciones de los clientes presentado por un reclamo y/o queja. Así mismo, los gerentes de las empresas deben de tomar en cuenta los reclamos de los clientes con la finalidad de mejorar sus servicios, ya que, si influye el hacer el uso del Libro de Reclamos en la mejora de la calidad de servicio.
- ❖ Para lograr un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes, se recomienda a la empresa enfocarse referente a la atención al cliente de manera personalizada, elementos tangibles (infraestructura limpia, movilidades con asientos reclinables) y salida de las movilidades. Estos aspectos, influyen en los usuarios de las empresas de transporte visualmente en la percepción.
- ❖ Implementación de una propuesta de información con respecto al Libro de Reclamos con la finalidad que el usuario amplíe su conocimiento referente al Libro, ya que, éste es el justiciero con respecto a las empresas que vulneran los derechos, no ofrecen productos o servicio de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima-Perú: San Marcos.
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el servicio en el sector transporte interprovincial en el Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco-Perú.
- Decreto Supremo N° 011. (2011). Decreto Supremo que Aprueba el reclamo del Libro de Reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor. *Diario Oficial el Peruano*.
- Guerrero, A. (2018). *Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del Libro de Reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas periodo, 2015-2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Chiclayo - Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). México: McGraw Hill.
- INDECOPI. (2015). *Guía informativa acerca del uso del Libro de Reclamaciones*. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/libro_reclamaciones.pdf
- INDECOPI. (2015). *Directorio de Instituciones Públicas*. Obtenido de https://www.consumidor.gob.pe/oficinas_atencion
- INDECOPI. (2015). *Libro de Reclamaciones*. Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/libro-de-reclamaciones>
- INDECOPI. (2015). *Presenta tu Reclamo*. Obtenido de <https://www.consumidor.gob.pe/presenta-tu-reclamo>
- Laca, A., & Paz, R. (2015). *Libro de Reclamaciones*. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lima Perú. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/\\$FILE/lacaramo.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/$FILE/lacaramo.pdf)

- León, J., & Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad de servicio al usuario de la terminal de Cartagena*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena, Cartagena- Colombia.
- Lopez, E. (2017). *Derecho del consumidor y uso del Libro de Reclamaciones en el distrito de Puno, en el 2016*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno- Perú.
- Morales, E. (2018). *Análisis de la calidad de servicio en el área de tripulación a bordo en la empresa de transporte Oltursa- San Isidro, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú.
- Morocho, M., & Plaza, M. (2016). *Influencia de la calidad de servicio de transporte en la rentabilidad de la empresa, utilizando la técnica setvqual, caso de estudio Transforsur Cia. Ltda*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador.
- Ponce, L. (2006). *La Metodología de la Investigación Científica del Derecho*. UNAM.
- Ramírez, J. (2013). *Programa de Especialización de Ejecutivos de ESAN*.
- Reategui, O. (2018). Implementación efectiva del Libro de Reclamaciones y su relación con la satisfacción de los consumidores del sector financiero, distrito de Chimbote año 2016. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo- Perú.
- Taylor, J., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de Investigación*. Nueva York: Paidós SAICF. Obtenido de [https:// asodea.files.wordpress.com/2009/09/taylor-s-j-bogdan-r-etodologia-cualitativa.pdf](https://asodea.files.wordpress.com/2009/09/taylor-s-j-bogdan-r-etodologia-cualitativa.pdf)
- Velásquez, J. (2009). *Derecho del consumidor y uso del Libro de Quejas*. (Tesis de licenciatura).Universidad de San Carlos Guatemala, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO 1. Aplicación de encuesta a los usuarios de las empresas de transporte del terminal terrestre de la Ciudad de Chachapoyas referente al Libro de Reclamos.

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta "Libro de Reclamos"

Sr. (a) Cliente del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, sírvase responder con sinceridad la siguiente encuesta referido al Libro de Reclamos y Servicio de calidad, marcando con una X en la opción que crea conveniente.

Sexo:	Femenino ()	Masculino()		
Edad:	18 a 29 ()	30 a 39()	40 a 49 ()	50 a 59 ()
	60 a más ()			
Estado Civil:	Soltero (a)()	Casado (a)()	Otro()	
Grado de instrucción:	Primaria ()	Secundaria ()	Técnico (a)()	Universitario ()

Libro de Reclamos	5	4	3	2	1
1. ¿Conoce acerca del Libro de Reclamos?					
2. ¿Puede diferenciar claramente entre una queja y reclamo?					
3. ¿En la empresa de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas donde ha viajado ha evidenciado el aviso y/o el Libro de Reclamos?					

4. ¿Ha presentado un reclamo o queja en el Libro de Reclamos de las empresas de transporte del terminal de la ciudad de Chachapoyas? (si su respuesta es No pase a la pregunta 6).					
5. ¿Cuáles fueron los motivos:					
• Atención de la secretaria.					
• Por el estado de las movilidades.					
• Por no cumplir con los horarios de salida de las movilidades					
• Otros					
6. ¿Por qué motivo no ha presentado su queja o reclamo en el Libro de Reclamos en la empresa utilizada?					
• No lo han facilitado el Libro de Reclamos.					
• Desconocimiento del llenado del Libro de Reclamos.					
• Falta de disponibilidad de tiempo y eficacia del Libro de Reclamos					
• Entre otros.					
7. ¿Las empresas de transporte cuentan con una oficina donde puede presentar sus reclamos o quejas?					
8. ¿Cuándo ha presentado una queja o reclamo, le han dado respuesta?					
9. ¿A partir de la queja y/o reclamo presentado, ha notado alguna mejoría en la prestación del servicio de la empresa de transporte del terminal terrestre?					

Definitivamente si	5
Probablemente si	4
Indeciso	3
Probablemente no	2
Definitivamente no	1

Gracias por su colaboración, Dios los bendiga

ANEXO 2. Aplicación de encuesta a los usuarios de las empresas de transporte del terminal terrestre de la Ciudad de Chachapoyas referente a la Calidad de servicio.

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA
DE AMAZONAS**



**FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Encuesta "Calidad de Servicio"

El presente instrumento tiene como objetivo recolectar información referente a la calidad de servicio brindada por las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas, marcando con una X en la opción que crea conveniente.

CALIDAD DE SERVICIO	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ¿Cómo califica el estado de los elementos tangibles (unidades de transporte, mobiliarios, sala de espera) con que se brinda el servicio?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
2. ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de la empresa (¿choferes, secretaria, otros?)				
3. ¿Cómo califica el respeto por el cumplimiento de horarios establecidos (atención al cliente, salida de vehículos)?				
4. ¿Cómo califica la atención del servicio a la hora realizar una reserva de pasajes, así como sus envíos y encomiendas?				
5. ¿Cómo califica el grado de satisfacción por el servicio recibido en la empresa prestadora del servicio?				
6. ¿Cómo califica la educación de los conductores de las movilidades de la empresa prestadora del				

servicio con respecto a las normas, reglamentos de tránsito y el cumplimiento)?				
---	--	--	--	--

Gracias por su colaboración, Dios los bendiga

ANEXO 3. Aplicación de las encuestas a los usuarios de las empresas de transporte del terminal terrestre de la ciudad de Chachapoyas.

