



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Christofer Patrick Abraham Huaita Rocha**

**ASESOR**

**Mg. Keller Sánchez Dávila**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los diecisiete días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las *11:00 am*, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°343-2018/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Relación de la Gestión de Quejas o Reclamos y Mejora de la Satisfacción del Usuario en la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, Tarapoto 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por el bachiller **Huaita Rocha Christofer Patrick Abraham**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
Secretario : Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona  
Vocal : Mg. Keller Sánchez Dávila

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de *Aprobado por unanimidad* la Sustentación de la Tesis. Siendo las *11:40 am* se dio por concluido el presente acto firmado:

  
PRESIDENTE  
Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

  
SECRETARIO  
Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona

  
VOCAL  
Mg. Keller Sánchez Dávila

## **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi maestría, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi hermana, por brindarme el tiempo necesario para realizarme como profesional, a mis amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

Christofer

## **Agradecimiento**

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base solo para mi entendimiento del campo en el que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro.

Agradezco a mis padres, mi institución, a mis maestros, a mi asesor el Mg. Keller Sánchez Dávila por sus esfuerzos para que finalmente pudiera adquirir grado de Maestro como un feliz profesional.

El autor

## Declaratoria de autenticidad

Yo **CHRISTOFER PATRICK ABRAHAM HUAITA ROCHA**, identificada con DNI N° 70341448, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, TARAPOTO 2018”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría


He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 31 de octubre de 2018

.....  
  
**Christofer Patrick A. Huaita Rocha**  
**DNI: 70341448**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

Con el propósito de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, en cumplimiento con las normas vigentes establecidas por la Universidad Cesar Vallejo; pongo a su consideración la Tesis titulada: “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”.

La tesis fue trabajada en capítulos, iniciando con el capítulo I introducción donde se trata la realidad problemática, estudios previos, teorías relacionada al tema, así como la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II se trabajó, el diseño donde se aborda el diseño de estudio, las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, finalmente, análisis de los datos y aspectos éticos. En el capítulo III se aborda los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la estadística descriptiva e inferencial; en tanto en el capítulo IV se aborda la discusión de los resultados, en el capítulo V se aborda las conclusiones y finalmente el capítulo VI se hace referencia las recomendaciones.

El presente trabajo de investigación científica constituye mi primera experiencia, producto de mis estudios de maestría; por lo que dejo a su criterio, para poder llegar a la sustentación de esta y su posterior aprobación.

El autor.

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Acta de Sustentación de Tesis .....  | ii  |
| Dedicatoria.....   | iii |
| Agradecimiento .....   | iv  |
| Declaratoria de autenticidad .....   | v   |
| Presentación.....  | vi  |
| Índice .....   | vii |
| Índice de tablas .....   | ix  |
| Índice de figuras .....  | x   |
| RESUMEN.....   | xi  |
| ABSTRACT .....   | xii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 13  |
| 1.1. Realidad problemática .....   | 13  |
| 1.2. Trabajos previos.....   | 15  |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema.....   | 18  |
| 1.4. Formulación del problema.....   | 28  |
| 1.5. Justificación del estudio.....  | 28  |
| 1.6. Hipótesis .....   | 29  |
| 1.7. Objetivos.....  | 30  |
| II. MÉTODO.....  | 31  |
| 2.1. Tipo de estudio .....   | 31  |
| 2.2. Diseño de estudio.....  | 31  |
| 2.3. Variables – Operacionalización.....   | 31  |
| 2.4. Población y muestra.....  | 32  |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 34  |
| 2.6. Métodos de análisis de datos .....  | 36  |
| 2.7. Aspectos éticos .....   | 37  |
| III. RESULTADOS.....   | 38  |
| IV. DISCUSIÓN .....  | 43  |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| V. CONCLUSIONES .....                 | 46 |
| VI. RECOMENDACIONES .....             | 47 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... | 48 |

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Validación de Instrumentos

Índice de confiabilidad de instrumentos

Constancia de autorización de la autoridad donde se ejecutó la investigación

Autorización para la publicación electrónica de la tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Resultados de la gestión de quejas o reclamos .....   | 38 |
| Tabla 2. Resultados de la variable satisfacción del usuario.....   | 39 |
| Tabla 3. Prueba de correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable<br>gestión de quejas o reclamos con la variable satisfacción del usuario ..... | 40 |
| Tabla 4. Prueba de correlación entre las variables gestión de quejas o reclamos y la<br>satisfacción del usuario.....  | 41 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Variable gestión de quejas o reclamos ..... | 38 |
| Figura 2. Variable satisfacción del usuario.....      | 39 |
| Figura 3. Dispersión de puntos .....                  | 42 |

## RESUMEN

La investigación titulada “Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”, tuvo como objetivo general demostrar la relación que existe entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo, local de Tarapoto, 2018. Además, se trabajó en base a un diseño correlacional y donde la muestra de estudio estuvo conformada por 80 usuarios de los servicios de la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, del local de Tarapoto.

Por otro lado, se tomó en cuenta como instrumento de recolección de datos un cuestionario y posteriormente se empleó el sistema SPSS 24. Asimismo, los resultados demostraron que el valor de la sig. (Bilateral) fue (0,000), lo que representa un número inferior al margen de error admisible de 0,05, donde a partir de ello se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo, local de Tarapoto, 2018. Así mismo, el resultado del coeficiente de correlación fue ,746 dando a entender que existe una correlación positiva alta. Por lo que se llegó a concluir que se ha podido demostrar que existe relación entre la gestión de quejas o reclamaos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo, local de Tarapoto, 2018.

Palabras Claves: Gestión de quejas o reclamos y satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Relationship of the management of complaints or claims and improvement of user satisfaction in the Directorate of Labor and Employment Promotion, Tarapoto 2018", had as its general objective to demonstrate the relationship that exists between the management of complaints or claims and user satisfaction in the Labor Directorate, local Tarapoto, 2018. In addition, we worked based on a correlational design and where the study sample was made up of 80 users of the services of the Directorate of Labor and Employment Promotion, from the local Tarapoto.

On the other hand, a questionnaire was taken into account as a data collection instrument and later the SPSS 24 system was used. Also, the results showed that the value of the sig. (Bilateral) was (0,000), which represents a number lower than the allowable error margin of 0.05, where the research hypothesis is accepted: There is a relationship between the management of complaints or claims and user satisfaction in the Directorate of Labor, local Tarapoto, 2018. Likewise, the result of the correlation coefficient was, 746 implying that there is a considerable positive correlation. So it was concluded that it has been shown that there is a relationship between the management of complaints or claims and user satisfaction in the Directorate of Labor, local Tarapoto, 2018.

Key words: Management of complaints or claims and user satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Así como en una empresa particular se observa la satisfacción del cliente como una variable que nos permite identificar la efectividad de los procesos en una empresa, este concepto se puede extrapolar a la satisfacción del usuario en el caso de los servicios públicos. De este modo, la tendencia entre las instituciones públicas es presentar una moderada o escasa satisfacción por parte del usuario en este aspecto (Rocca, 2016). Por esta razón existen muchos estudios dedicados a desarrollar métodos para evaluar la satisfacción, basándose mayormente en las particularidades del servicio que son tomadas en cuenta por el mencionado (Arias, Serrano y García, 2016). En países latinoamericanos los niveles de satisfacción disminuyen considerablemente convirtiéndose en causales bastante relevantes el trato brindado por el personal, la accesibilidad de los servicios, la efectividad en la entrega de productos y la participación comunitaria (Rivera, 2014).

Cuando las características antes mencionadas no reciben la atención requerida por parte de las organizaciones, surge el reclamo por parte del usuario la cual también debe ser controlada por las instituciones públicas. En el contexto latinoamericano se observa, en el caso del sector salud, que los mayores motivos de reclamos y quejas se relacionan con aspectos técnicos de diagnóstico, la recepción de información y la vigilancia insuficiente durante el la estancia en los centros de salud (Peña, Rodríguez y López 2014). Es por este motivo que el análisis de quejas es tomado como un mecanismo de suma importancia para obtener índices adecuados de satisfacción del servicio, de este modo se busca la realización de informes detallados que permitan a los profesionales identificar oportunidades de mejora en los servicios o bienes brindados, siendo de crucial importancia tener sistemas de registro óptimos que permitan apreciar de forma clara las propuestas de solución de los usuarios (Rodríguez, Castaño, Lorenzo, Leis y Gil, 2010).

En el Perú, la satisfacción del usuario varía de acuerdo a las distintas condiciones del servicio experimentadas por este, puesto que en el caso de

instituciones especializadas en salud la ubicación, servicio específico y trato también son relevantes; además las propias expectativas del usuario y la urgencia de su necesidad generan cambios en una variable tan subjetiva como la mencionada (Shimabuku, Huicho, Fernández, Nakachi, Maldonado y Barrientos, 2012). Los usuarios de instituciones públicas también manifiestan características relevantes para garantizar la satisfacción de los mismos como lo son el tiempo en que tardan en ser atendidos, la puntualidad y el buen trato (Tito y Dávila, 2010). En instituciones dedicadas al registro y la bibliotecología como la RENIEC observamos la priorización de factores como la empatía, el buen trato y la disposición en el personal, de modo que las condiciones ambientales quedan en segundo plano ante la propia interacción entre usuario y personal (Neira y Díaz, 2016).

En el Perú, cada institución ha desarrollado su propia forma de confrontar los reclamos que son recibidos a diario. Ejemplos propios del sector público se encuentran en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015) que desarrolló un modelo de atención a las quejas de los administrados en trámites y el Ministerio de Salud (MINSA, 2015) que elabora informes trimestrales sobre las quejas recibidas de los pacientes verificando las condiciones de atención para cada una de sus sedes. El Ministerio de Trabajo, institución objeto del estudio, presenta indicadores óptimos a nivel nacional. Sin embargo la situación cambia de acuerdo departamento donde se brinden los distintos servicios.

De este modo, se abordó el caso en la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, que ha presentado en los últimos años un alto índice de reclamos y quejas en razón a sus usuarios, debido esencialmente al trato del personal y la demora de la atención. Bajo este contexto la gestión de quejas se convierte en un factor de mucha influencia, puesto que a través de su estudio se pueden establecer planes de mejora para la satisfacción del usuario (Guerrero y Trujillo, 2014).

## 1.2. Trabajos previos

### Internacional

Peña, Rodríguez y López (2004) en el artículo “Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social”. El estudio se realizó bajo un método cualitativo – exploratorio y teniendo como población a usuarios que registraron quejas en la institución. De este modo, se identificaron 7 factores principales: Complicaciones durante la atención, Error diagnóstico, Utilización de estudios de gabinete, Información deficiente por parte del médico, Alta Voluntaria, Falta de vigilancia durante la hospitalización y Redicciones vaginales múltiplex durante los trabajos de aporoto.

Luis C., Navarro E., Real E. y Rufino M. (2008) en el artículo “Análisis de las reclamaciones en una zona básica de salud”, tuvieron como método utilizado uno cuantitativo – descriptivo, donde se utilizó como muestra las reclamaciones de 126 pacientes. De esta manera se descubrió que el profesional más reclamado era el médico de familia, seguido por el medico de dirección-gerencia y el personal auxiliar administrativo respectivamente. Además, los motivos de queja más frecuentes se agruparon en categorías obteniendo factores Organización-administración, factor asistencial y factor limitaciones en la infraestructura. (p. 84).

Rodríguez, A., Castaño, B., Lorenzo, F., Leis, M. et all. (2010) en el artículo “Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela” desarrollaron un proyecto para la mejora del nivel de calidad de la gestión de quejas en la Gerencia de Atención Primaria. El estudio fue de corte cuantitativo explicativo-preexperimental, concentrándose en los proceso de la institución mencionada. Se obtuvo como resultado que el porcentaje de reclamaciones resueltas subió de 79.3% a 83%, un incremento en las quejas del 45.9%, la reducción de la demora de atención de 22.8a 19.4 días y que el porcentaje de quejas pertinentes que llegaba a la gerencia aumentará de 31.1% a 67,9%.(p. 64).

Rocca, L. (2016) en su tesis “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la

Municipalidad de Berisso”. Tuvo como objetivo, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio. Se tuvo como muestra a 250 usuarios de los servicios públicos de las municipalidades mencionadas, el estudio fue de corte cuantitativa – exploratorio. De este modo los autores concluyeron que los niveles alcanzados fueron entre “Satisfecho” y “Algo insatisfecho”. Los participantes valoraron más aspectos como la presentación del personal, su interés, la efectividad del servicio, atención, comunicación, amabilidad y comprensión de sus necesidades (p. 131).

Arias, Serrano y García (2016) en el artículo “¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Un estudio piloto” tuvieron como objetivo estudiar la diferencia entre calidad percibida y satisfacción del servicio. Se optó por un estudio cuantitativo descriptivo-transversal con una muestra conformada por 287 usuarios de alguno de los servicios del centro deportivo. Así, se concluyó que ante un coste de servicio pareja la calidad percibida favorece a la entidad privada.

### **Nacional**

Guerrero, S. y Trujillo, F. (2014) en la tesis “Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo” buscaron determinar la eficiencia del sistema de quejas y los niveles de satisfacción del cliente en la empresa. Esta investigación fue de corte cuantitativo descriptivo; donde la muestra estuvo conformada por 385 clientes que hayan presentado alguna manifestación de queja, 15 escogidos del libro de reclamaciones de la empresa y 15 colaboradores de los sectores estratégico y operativo. De este modo se concluyó que la empresa presenta deficiencias notorias en los procesos de atención de quejas y reclamos, generando una alta insatisfacción en los usuarios (p. 64).

En cuanto la satisfacción del usuario en servicios públicos, Tito y Dávila (2010) en la artículo “Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007” buscaban determinar la satisfacción de los usuarios y determinar posibles mejoras para la institución respecto a ella. El estudio de corte cuantitativo-



descriptivo tuvo como muestra a 185 madres que atendían a sus hijos en la institución. Se concluyó que el servicio era considerado como recomendable, siendo los aspectos más valorados la rapidez en los tiempos de espera, puntualidad y la presencia del trato amable durante todo el proceso. (p. 76).

Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D. Nakachi, G., et all (2012) En el artículo “Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú” en el que se tuvo como objetivo evaluar los cambios en los niveles de insatisfacción del usuario externo entre los años 2008 al 2010. La investigación fue de método cuantitativo – descriptivo transversal, la cual fue realizada en 2051 padres o acompañantes de los niños atendidos de todos los servicios. Finalmente se concluye que los servicios de hospitalización y emergencia aumentaron sus niveles en cuantos aspectos tangibles, higiene y otros; en cuanto a los demás servicios disminuyeron respecto a capacidades médicas. (p. 46).

Julcamoro M. y Terán A. (2013) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017” investigaron determinar la satisfacción del usuario. El estudio fue cuantitativo-descriptivo y transversal, teniendo una muestra de 375 usuarios del servicio de emergencias. Se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 33,40% en fiabilidad, 24,60% en capacidad de respuesta, 37,50% en seguridad, 25,10% en empatía, 36,70% en aspectos tangibles, en cuanto la insatisfacción los resultados que evidenció fue un 66,63% en fiabilidad, 75,40% en capacidad de respuesta 62,50% en seguridad, 74,90% en empatía y 63,30% en aspectos tangibles (p. 82).

Palacios, M. (2017) en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016” tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y la calidad del servicio mencionado. Se optó por una metodología cuantitativa-descriptiva con una muestra conformada por 368 usuarios atendidos en el servicio de consulta externa. De esta manera, se obtuvo niveles altos de insatisfacción derribando una calidad por debajo de lo esperado. (p. 71).

## **Regional y local**

No se han encontrado investigaciones respecto a las variables de estudio que se han desarrollado en la presente investigación, por lo cual no se consideraron en este punto.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Quejas y reclamos**

Según la International Organización Internacional de Normalización (ISO, 2011) menciona que la queja se expresa como la insatisfacción la cual fue suscitada en una empresa u organización con respecto al servicio o producto que dicha entidad brinda, del cual se espera una pronta respuesta o resolución implícita o explícita, esto se encuentra definido dentro de la norma denominado ISO 9000 (p. 2).

Por otra parte, para el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2017) hace mención a la diferencia entre un reclamo y una queja, donde el reclamo está directamente determinado por la disconformidad que muestra el usuario/cliente por el producto obtenido, el bien adquirido o el servicio prestado, mientras que la queja se considera como aquel malestar en cuanto a la atención brindada por una empresa u organización (p. 2).

Para Castillo (2012) manifiesta que los reclamos o quejas son aquellas expresiones formales de los conflictos, dado que si un cliente presenta algún tipo de reclamo o queja se está considerando que sus intereses están siendo vulnerados por algún integrante de una organización en particular, además es válido señalar que el conflicto no es más que alguna situación en donde dos partes tienen intereses o criterios antagónicos (p. 302).

#### **Importancia del manejo de quejas y reclamos**

La importancia que tiene el manejo de reclamos y quejas por parte de la identificación de los conflictos originados por los mismos, asimismo esto permitirá que mejore el clima laboral e introduciendo cambios para modificar o eliminar las posibles causas de los conflictos y así, ayudar a preservar el nivel de conflictos dentro del umbral considerado funcional y permitido, de esta manera,

las quejas y los reclamos deben convertirse en una oportunidad para direccionar de manera positiva las actividades dentro de una organización (Castillo, 2012, p. 304).

### **Principales causas de los conflictos**

Castillo (2012). Los conflictos se generan de dos básicas fuentes, una es determinada por el individuo, y el segundo originado por la organización. Partiendo del individuo, este se origina de acuerdo a la diferencia, cultural, social, política o educativa, las cuales influyen en la interpretación o percepción de su entorno; en cuanto a la organización esta se presenta por problemas en las actividades de los colaboradores en las distintas áreas funcionales dentro de la organización (p. 306).

### **Canales de expresión de las quejas y reclamos**

Castillo (2012) precisa que dentro de toda empresa u organización para poder promover la expresión de las quejas y los reclamos se emplean canales como (p. 307):

**Grupos primarios:** Comprende la recepción directa de la queja por parte de una especialista o un área responsable de ese tipo de situaciones.

**Buzón de reclamos:** Se realiza de manera anónima y escrita por lo que emisor no recibe una compensación, pero su caso es utilizado para realizar propuestas de mejora (p. 307).

**Encuesta de actitudes:** Sirven para obtener una opinión general de los clientes, sin embargo, se limita a los parámetros del diseño de la empresa.

**Línea telefónica especial y Consultor confidencial:** Solo pueden ser opciones para empresas grandes que cuenten con los recursos suficientes para mantener estos canales de comunicación (p. 307).

### **Métodos de solución de reclamos**

Castillo (2012) menciona que una vez establecido los canales de recepción, lo siguiente será desarrollar métodos para la solución de las quejas; el autor propone los siguientes pasos (p. 307):

Identificar la naturaleza de la queja con el fin de verificar su veracidad, identificar las causas que originaron el reclamo, desarrollar acciones para intervenir en las causas mencionadas, mantener un seguimiento que permita verificar los resultados satisfacciones de las decisiones tomadas.

### **Gestión de quejas y reclamos**

Para García (2014) la gestión de quejas y reclamos está orientado a volver a obtener la confianza inmediata de cierto cliente que resultó insatisfecho a causa del servicio otorgado por una empresa, organización o institución; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con ese mismo cliente o algún otro.

### **Procesos**

García (2014) Cuando una organización afronta una queja o un reclamo por parte de un consumidor o usuario, dicha entidad debe enfrentar a diversos trámites, tanto propios como legales, lo cual hacen necesaria su organización y una correcta burocratización.

Asimismo, el autor propone una serie de principios para el manejo de quejas (p. 28):

**Visibilidad:** Toda la información referida a las gestiones que el usuario debe seguir para poder transmitir su queja a la organización.

**Información adecuada:** señala que las organizaciones requieren saber manejar grandes sumas de información a causa de las diversas actividades que desempeñan a diario. Toda la información viene a conformar un grupo de datos que cuando se organizan anticipadamente logran formar un mensaje en base a ciertos hechos.

**Accesibilidad:** El procedimiento a realizar para el manejo de todas las quejas debe ser el mismo, las instrucciones brindadas al usuario deben ser entendible, y estas deben implicar un proceso sencillo (p. 28).

**Facilidad de iniciar un proceso:** define que son las condiciones especiales que puede conseguir y obtener algo o de alcanzar alguna finalidad en especial.

**Respuesta:** La queja del usuario debe ser entendida con rapidez y cortesía dependiendo de la urgencia de esta, además de mantener al informado (p. 29).

**Velocidad de tratamiento:** Es aquella capacidad de respuesta que tiene la persona frente a una situación o circunstancia similar.

**Objetividad:** Las quejas deben ser solucionadas de forma imparcial y equitativa.

**Equidad e imparcialidad en el manejo:** señala que es la tendencia a juzgar con imparcialidad y haciendo uso de la razón, en otras palabras, se conoce también como equidad.

### **Orientación al cliente**

García (2014) La gestión de quejas y reclamos debe estar enfocado a la solución de problemas con los clientes y usuarios de la organización, con la finalidad de llevar a cabo una administración eficiente de la misma, y potenciar el objetivo principal de cualquier entidad competitiva que la satisfacción del usuario.

En este punto el autor menciona los siguientes principios:

**Cargos:** La participación en el proceso de solución también debe incluir a los miembros de la organización mencionados por el usuario.

**Gratuidad:** define que viene a ser la dispensación de cierto bien o servicio que no cuenta con contraprestación o contrapartida supuesta brindada por el beneficiario, principalmente cuando no existe precio o no es sustanciado dentro de un pago o cargo pecuniario que deba enfrentar.

**Confidencialidad:** La identificación del usuario denunciante solo debe realizarse para motivos de la solución de su queja, bajo otra situación solo podrá ser comunicada si este lo desea.

**Protección de identidad:** consiste en la protección de la información que brinda una persona en un determinado momento, con el fin de guardar confidencialidad y reserva de la información como tal.

**Enfoque centrado en el cliente:** Las organizaciones deben desarrollar procesos de mejora basadas en la retroalimentación, de este modo se debe estar abierto para recibir quejas y poder administrarlas y solucionarlas.

**Orientación:** Es un proceso que se ofrece al individuo para que este logre resolver ciertos problemas que se presentan en su vida. Este proceso involucra asesoramiento, tutela, dirección y tiene cierto resultado con que el individuo logra la plena madurez.

**Responsabilidad:** La organización debe establecer con el usuario cuáles son sus responsabilidades para la solución de su queja y dar las garantías para su cumplimiento.

**Garantía en rendición de cuentas:** consiste y se trata del proceso donde las personas vigilan y evalúan el actuar responsable de los servidores públicos por medio de mecanismos como la transparencia y la fiscalización.

**Mejora continua:** Una de las metas de la organización debe ser un mejoramiento continuo del proceso de atención de las quejas y reclamaciones (p. 29).

**Objetivos de mejora:** consiste en el conjunto de características determinadas con el fin de guiar el esfuerzo y así optimizar un proceso que ya existe, de forma concreta y medible, en relación a términos de características del bien o servicio que resultan acorde al usuario.

Estos principios fueron reforzados y aplicados en el manejo y gestión de quejas y reclamos mencionados en el portal web del (Banco Santander, 2013). Ello, aplicando la teoría de Fayol direccionadas en la gestión de quejas y luego estandarizadas en distintas entidades bancarias alrededor del mundo (p. 4).

Para tener conocimiento del porcentaje de las quejas que han sido resueltas se realiza el cálculo que se muestra a continuación:

$$\text{Quejas solucionadas (Qs)} = \frac{\text{Cantidad de quejas solucionadas}}{\text{Cantidad de quejas recibidas}} \times 100$$

En resultados donde este sea mayor e igual que 90% será considerado como excelente ( $\% Q_s \geq 90 \%$ ).

En resultados donde este sea mayor e igual que 80% y menor que 90 % será considerado Bueno ( $80 \% \leq \% Q_s < 90 \%$ )

En resultados donde este sea menor que 80% será considerado Mal ( $\% Q_s < 80 \%$ )

### **Teoría de la calidad total de Edward Deming**

La iniciativa antes mencionada se sustenta en la teoría a través de la premisa en que la totalidad de las características de los procesos y servicios deben basarse en las necesidades de los usuarios, por lo que se busca predecir los problemas para poder prevenir que ocurran (Carro y Gonzáles, 2015). En ese sentido los autores argumentan que el área que mejor se adapte a este modelo será la que mejor conozca de sus procesos, este es el motivo por el que 90% de problemas en una organización es a causa de sus procesos. Por esta razón es importante que cada área se centre en la mejora continua y sus gerentes en el cliente. Por otro lado, se debe entender que además que este proceso garantiza mejoras de poca inversión y a corto plazo, también se debe tener en cuenta que a largo plazo se busca mejorar los procesos financieros, humanos y productivos. Para esto se utiliza instrumentos como el Círculo PDCA (Plan, Do, Check, Act) o Círculo de Deming. Según Pietrzak y Paliszkiewicz (2015) puede ser utilizado para cualquier proceso de gestión y mantiene un esquema de “hipótesis-experimento-evaluación” representando un ciclo. A continuación, se desarrollarán sus etapas:

**Planear:** Se realiza el análisis estratégico en donde se definen la misión, visión y virtudes de la organización. Se establecen estrategias para lograr la visión y se desarrollan planes operativos para llevarlas a cabo.

**Hacer:** Implementación de la estrategia, para lograrlo los miembros de la organización deben ser informados de sus objetivos

y tareas; además de ser motivados para la realización de las mismas.

**Revisar:** Para garantizar el logro de los objetivos es importante mantener un control del cumplimiento de tareas, para lo cual se utilizan hipótesis a demostrar, instrumentos de medición, observación de los cambios, entre otros.

**Actuar o reajustar:** Con la información recolectada se podrá visualizar los aciertos y las oportunidades de mejora, en el segundo caso se deberá replantear o adaptar la estrategia para que se ajuste mejor a los objetivos.

El PDCA (plan-do-check-act) viene a ser un ciclo iterativo que consta de cuatro pasos empleados fundamentalmente como si fuera un esquema de proceso de optimización para la calidad, según sostiene Pietrzak y Paliszkievicz (2015). Sin embargo, podría ser utilizado como marco de cualquier proceso de gestión, en este número - proceso de gestión estratégica. Su método puede expresarse como hipótesis-experimento-evaluación y podría ser reformulado en plan-do-check-act (o ajustar) el ciclo.

### 1.3.2. Satisfacción del usuario

Para Valdivia (2015) es la actitud que presenta el cliente hacia el servicio o la organización, esta puede ser complacencia o lo propuesto. A pesar de ser de carácter subjetivo, puede ser medido mediante instrumentos psicológicos.

Por otro lado Parra (2011) define a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que realiza entre la experiencia durante el servicio y sus expectativas, este será observado a través del estado de ánimo del usuario siendo de satisfacción o insatisfacción. El grado de satisfacción e insatisfacción también puede variar, de acuerdo a que tan cumplidas se encuentren sus expectativas. Además Nerváez (2014) lo plantea como la reacción de un individuo al satisfacer una necesidad determinada, esta se encuentra determinada por el máximo beneficio que se pueda obtener.



Debido a esto, La International Organization for standardization o ISO (2015) establece el ISO 9001, que determina que toda organización debe desarrollar sistemas para estudiar la satisfacción del cliente, puesto que esta será la unidad de medida de su desempeño. Para aquello existen dos formas de recolectar la información, de forma directa a través de la consulta con el cliente para que declare su percepción del servicio; o de manera indirecta identificando la medida en que los requerimientos del cliente son cumplidos. Dentro de estos modos de recolección se desarrolla el estudio de las quejas en indicadores el cumplimiento, la fidelidad, retorno del cliente, rechazos, devoluciones, etc (p. 17).

Una de las herramientas más usadas para la satisfacción del cliente es la metodología SERVPERF, la cual apareció a partir de la metodología inicial SERVQUAL creada por Parasuraman (Ibarra, L., 2015)

Según, Del Pozo, J. (2012), el enfoque SERVQUAL determinado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1991, determina la calidad de servicio a partir de la satisfacción de usuario, la cual se encuentra medida de forma directa sin embargo en esta aparece dos medidas una de la expectativa antes de la experiencia del servicio y la de la calidad percibida después de la experiencia, lo cual determina un tipo pre experimental sin embargo dicha teoría fue criticada duramente por J. Cronin y S. Taylor en el año 1992, los cuales mencionaban que el nivel de satisfacción determinado por Parasuraman no es real siendo su principal deficiencia en que muchas veces la expectativa se pierde en relación a que ya no es la primera vez que experimenta el servicio por lo que el enfoque presentado por Cronin y Taylor de nombre SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE), determina la satisfacción del cliente como unidad de medida para determinar la calidad del servicio a partir de la percepción del cliente o usuario del servicio eliminando la expectativa, sin embargo, ambas presentan las mismas dimensiones para la medición (p. 40).

Cronin y Taylor (1992) citado por (Hernández, P, 2011), en su trabajo empírico controvertido el marco de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) correspondiente a la conceptualización y cálculo de la calidad de asistencia, y propusieron una medida de calidad de servicio basada en el rendimiento llamada

'SERVPERF' que ilustra la calidad de la asistencia es una manera de comportamiento del consumidor. Argumentaron que SERVPERF era un medio mejorado de medir la construcción de la calidad del servicio. Su estudio fue replicado más tarde y los hallazgos sugieren que poca o ninguna evidencia teórica o empírica respalda la relevancia de la brecha de calidad E-P = como la base para medir la calidad del servicio (p. 356).

Nominalizando la crítica máxima contra la escala SERVQUAL, Croning y Taylor (1992) proporcionaron evidencias empíricas en cuatro industrias. comida rápida, control de plagas, limpieza en seco y la banca para apoyar la superioridad de su escala 'única actuación' sobre la escala SERVQUAL conservando los mismos artículos como había sido propuesto por el Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). En forma de ecuación, la calidad del servicio de SERVPERF se puede expresar como (p. 358):

$$SQ_i = \sum_{j=1}^k P_{ij}$$

Donde:

SQ<sub>i</sub>= calidad percibida del servicio del 'yo' individual

K= Número de atributos

P= percepción del individuo 'i' deseo respecto al rendimiento de una empresa de servicios en el atributo 'j'

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (2012) indican que el éxito del servicio se encuentra muy relacionado con la percepción de calidad que tiene el usuario. Debido a que este es subjetivo es necesario desarrollar métodos para su valoración. A pesar del gran impacto de esta teoría, también ha recibido muchas críticas. En ese sentido se obtiene un modelo de investigación comercial que genera información diferenciada sobre opiniones del usuario, críticas, sugerencias que permiten mejorar aspectos deficientes de la empresa; además brinda opiniones de los empleados referentes a propuestas y comparaciones con otras organizaciones. Para lograrlo se estudian los siguientes factores:

**Fiabilidad del servicio:** La empresa tiene la responsabilidad de garantizar el cuidado y dedicación generando confianza en que cumplirá con los compromisos, metas, procedimientos, soluciones y precios del servicio.

**Eficiencia en el servicio:** señala que es toda una ingeniería de detalles, con inicios en las ventas eficaces, productos y servicios con gran calidad, tiempos de respuesta breves y rápidos y el acatamiento del prometido, de allí que todas las quejas y reclamos tiene origen a causa del incumplimiento.

**Capacidad de respuesta:** El personal de la empresa debe mostrar apertura a la atención del cliente en cuanto prontitud, propiedad, brindar información, entre otros.

**Comunicación asertiva:** consiste en la actitud que una persona posee cuando expresa su opinión de una manera clara y con total respeto ante el cliente y usuarios.

**Seguridad:** Las personas debe inspirar confianza en el usuario y su quehacer debe tener credibilidad.

**Competencias del trabajo:** se basa en la capacidad para responder y hacer frente las situaciones que se presenten en el momento de forma satisfactoria para ambos.

**Empatía:** En base a las necesidades y preferencias del cliente se debe crear modos de atención personalizada, puesto que es importante la individualidad del servicio.

**Planificación del horario:** señala que esta siempre se ha dado mediante un horario que brinde la posibilidad de saber cuáles son las actividades que se debe realizar a lo largo del día, pero, ¿Nosotros tenemos la capacidad de acatar dicho horario? ¿Lo desarrollamos en su totalidad? ¿Tenemos la capacidad de evitar distracciones y así no desperdiciar nuestro tiempo?

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación de la gestión de quejas o reclamos con la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018?

### **Problemas específicos**

¿Cómo es la gestión de quejas o reclamos entre los usuarios de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018?

¿Cuál es nivel de satisfacción que presentan los usuarios de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión procesos y enfocado al cliente y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del Empleo?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

La investigación es conveniente porque coopero con la Dirección del trabajo y promoción del empleo para que pueda gestionar las quejas o reclamos que recibe constantemente por la insatisfacción de algunos usuarios respecto a los servicios que les brindan en las entidades e instituciones públicas.

### **Relevancia social**

Las conclusiones que se obtuvieron permitieron observar oportunidades de mejora dentro de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018. De este modo, se pudo realizar propuesta para proyectos de intervención basados en la percepción de los usuarios.

### **Valor teórico**

Se presentó la oportunidad de construir nuevos conocimientos en cuanto a gestión de quejas o reclamaciones, puesto que son fenómenos muy poco estudiados en el Perú; especialmente en instituciones públicas. Además, se presentó la oportunidad de ampliar los conocimientos sobre los modelos de satisfacción al cliente SERVQUAL y SERVPERF.

### **Implicancia práctica**

El estudio tuvo implicancia práctica porque ayudo a resolver el manejo de los reclamos y quejas que llegan a la Dirección del trabajo y promoción del empleo y con ello busco la mejora en la satisfacción de los usuarios de un servicio que se les brinda, asimismo establecer medidas y acciones rápidas para resolver las quejas o reclamos dependiendo de la gravedad del caso.

### **Utilidad metodológica**

Para el cumplimiento de los objetivos del estudio es importante desarrollar el uso de técnicas indirectas de recolección de información, para esto la construcción de instrumentos de medición que permitieron obtener información que se pueda generalizar.

## **1.6. Hipótesis**

### **General**

**H<sub>i</sub>:** Existe una relación significativa entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

### **Específicas**

**H1:** La gestión de quejas o reclamos entre los usuarios de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, es adecuado.

**H2:** La satisfacción que presentan los usuarios en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, es alta.

**H3:** la relación que existe entre la dimensión procesos y enfocado al clientes y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del Empleo, es significativa.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Demostrar la relación que existe entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

### **Específicos**

Determinar la gestión de quejas o reclamos entre los usuarios en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018

Establecer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

Establecer la relación que existe entre la dimensión procesos y enfocado al cliente y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del Empleo.

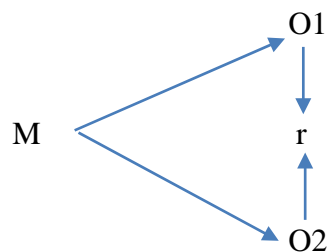
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio

El estudio de investigación fue de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se pudo determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

### 2.2. Diseño de estudio

En base a lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), se desarrolló un estudio de corte transversal – correlacional puesto que se buscó esclarecer la relación entre dos variables y está planteado de la siguiente manera:



En donde:

- M = 80 usuarios de todos los servicios del local de Tarapoto del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- O1 = Gestión de quejas o reclamos
- O2 = Satisfacción del usuario
- r = Relación

### 2.3. Variables – Operacionalización

#### Identificación de las variables

**Variable I:** Gestión de quejas o reclamos

**Variable II:** Satisfacción del usuario

### Operacionalización de la variable

| Variable                            | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones            | Indicadores                          | Escala de medición |
|-------------------------------------|--|--|------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| <b>GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b> | Son el producto de los conflictos, puesto que representan un conflicto de intereses antagónicos entre el usuario y un área de la empresa (Castillo, 2012). | Opinión declarada por el usuario acerca del sistema de gestión de quejas que rebele conformidad o inconformidad.   | Procesos               | Información adecuada                 | Ordinal            |
|                                     |  |  |                        | Facilidad de iniciar un proceso      |                    |
|                                     |  |  |                        | Velocidad de tratamiento             |                    |
|                                     |  |  |                        | Equidad e imparcialidad en el manejo |                    |
|                                     |  |  | Enfocado al cliente    | Gratuidad                            |                    |
|                                     |  |  |                        | Protección de identidad              |                    |
|                                     |  |  |                        | Orientación                          |                    |
|                                     |  |  |                        | Garantías en rendición de cuentas    |                    |
|                                     |  |  |                        | Objetivos de mejora                  |                    |
|                                     |  |  |                        |                                      |                    |
| <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>     | Es la actitud que presenta el cliente hacia el servicio o la organización, esta puede ser complacencia o lo propuesto (Valdivia, 2015).                    | Opinión declarada del usuario acerca de alguno de los servicios brindados que revele conformidad o inconformidad.. | Fiabilidad de servicio | Eficiencia en el servicio            | Ordinal            |
|                                     |  |  | Capacidad de respuesta | Comunicación asertiva                |                    |
|                                     |  |  | Seguridad              | Competencias del trabajador          |                    |
|                                     |  |  | Empatía                | Planificación del horario            |                    |

## 2.4. Población y muestra

### Población

La población objeto de estudio, estuvo constituido por 100 usuarios de todos los servicios del local de Tarapoto de la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, en el periodo 2018.



## Muestra

Estuvo conformada por 80 usuarios. De igual manera, en el trabajo se aplicó un muestreo probabilístico, siendo la fórmula empleada para ello la siguiente:

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

### Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población de Usuarios del D.R.T.P.E.

Z: Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. Obtiene un valor de 1.96

p: Proporción de usuarios que se prevé se encuentren insatisfechos

q: Proporción de usuarios que se prevé se encuentren satisfechos

E: Error Estándar de 0.05

Reemplazando la formula se obtiene a continuación lo siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 100}{0,05^2 \times (100 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 100}{0,0025 \times 99 + 0,9604}$$

$$n = \frac{96.04}{1,21}$$

$$n = 80$$

La muestra del estudio estuvo conformada por 80 usuarios de todos los servicios del local de Tarapoto de la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, en el periodo 2018.

**Criterio de selección:** Los usuarios que formaron parte de la investigación; presentaron quejas y reclamos en la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo durante el periodo 2018.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la presente investigación, se empleó la técnica la encuesta; siendo los instrumentos el cuestionario, con el propósito de recolectar información acerca de la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

Para el cumplimiento de los objetivos fue necesario el uso de métodos de recolección indirectos como lo estipulan Sánchez y Reyes (2009), puesto que se requirieron instrumentos de medición para obtener la información requerida. De este modo fueron seleccionados los siguientes:

*Cuestionario de actitud hacia la gestión de quejas y satisfacción del usuario externo:* fue elaborado a partir de la teoría inferida por García (2014), de quien se infirieron 2 dimensiones, estas fueron los procesos en general y procesos enfocados al cliente, siendo sus indicadores respectivos: la información adecuada, facilidad de iniciar un proceso, velocidad de tratamiento y equidad e imparcialidad en el manejo para la primera dimensión, mientras que para la segunda, fueron: la gratuidad, protección de identidad, orientación, garantías en rendición de cuentas y los objetivos de mejora. De todos estos indicadores, se obtuvo un total de 27 preguntas, contando con alternativas de tipo Likert, pues fueron 5 alternativas que presentaron los siguientes valores: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Su calificación se realiza a través de la sumatoria de todos los puntajes.

| Escala       | Intervalo |
|--------------|-----------|
| Nunca        | 27 - 48   |
| Casi nunca   | 49 - 69   |
| A veces      | 70 - 92   |
| Casi siempre | 93 - 114  |
| Siempre      | 115 - 137 |

| <b>Dimensiones</b>  | <b>Ítems</b> | <b>Valoración</b>                     |
|---------------------|--------------|---------------------------------------|
| Procesos            | Del 01 al 12 | Puntaje 1 calificativo<br>Inadecuada. |
| Enfocado al cliente | Del 13 al 27 |                                       |
|                     |              | Puntaje 5 calificativo<br>Adecuada.   |

*Cuestionario de satisfacción del usuario.* Este cuestionario fue generado a partir de la teoría inferida de Parasuraman, Zeithaml y Berry (2012), de quien se obtuvieron 4 dimensiones, cada una de las cuales contó a su vez con un indicador, a partir de los cuales, se generaron un total de 12 preguntas. Se contó respuestas de tipo Likert, pues fueron 5 alternativas que presentaron los siguientes valores: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Su calificación se realiza a través de la sumatoria de todos los puntajes.

| <b>Escala</b> | <b>Intervalo</b> |
|---------------|------------------|
| Nunca         | 12 - 21          |
| Casi nunca    | 22 - 30          |
| A veces       | 31 - 41          |
| Casi siempre  | 42 - 51          |
| Siempre       | 52 - 62          |

| <b>Dimensiones</b>     | <b>Ítems</b> | <b>Valoración</b>  |
|------------------------|--------------|--|
| Fiabilidad de servicio | Del 01 al 03 | Puntaje 1 calificativo<br>Alta.<br><br>Puntaje 5 calificativo<br>baja. |
| Capacidad de respuesta | Del 04 al 06 |  |
| Seguridad              | Del 07 al 09 |  |
| Empatía                | Del 10 al 12 |  |

## **Validación de instrumentos**

La validación de los instrumentos se llevó a cabo por medio de la evaluación realizada por 3 expertos, quienes al término de la evaluación dieron conformidad de los elementos por medio de su firma.

## **Confiabilidad de instrumentos**

El cuestionario sobre gestión de quejas y reclamos obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,761, lo que indica una alta confiabilidad. Sus ítems fueron adaptados para cumplir con los objetivos de la investigación. Lo mismo ocurrió con la variable satisfacción del usuario, que alcanzó una confiabilidad de 0,846.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Después de la recolección de datos, mediante los instrumentos dirigidos a la muestra de la investigación y luego de validar dichos instrumentos por los expertos se realizó un análisis sobre los resultados obtenidos, mediante el trabajo de campo en el desarrollo de investigación, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis. Además, para el procesamiento de datos se utilizó medios electrónicos, calificados y sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables. El programa empleado fue el estadístico SPSS 24, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Rho de Spearman que es una medida de la relación lineal entre dos variables.

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación.

| <b>Valor de r</b> | <b>Significado</b>                     |
|-------------------|--|
| -1                | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99      | Correlación negativa muy alta          |
| -0,7 a -0,89      | Correlación negativa alta              |
| -0,4 a -0,69      | Correlación negativa moderada          |
| -0,2 a -0,39      | Correlación negativa baja              |
| -0,01 a -0,19     | Correlación negativa muy baja          |
| 0                 | Correlación nula                       |
| 0,01 a 0,19       | Correlación positiva muy baja          |
| 0,2 a 0,39        | Correlación positiva baja              |
| 0,4 a 0,69        | Correlación positiva moderada          |
| 0,7 a 0,89        | Correlación positiva alta              |
| 0,9 a 0,99        | Correlación positiva muy alta          |
| 1                 | Correlación positiva grande y perfecta |

## **2.7. Aspectos éticos**

La presente investigación fue realizada por decisión propia del investigador, donde fue conveniente realizarlo por autoría propia. Toda la información concerniente al desarrollo es verídica en cuanto a su utilidad en la investigación; ya que fue obtenida de la misma entidad.

### III. RESULTADOS

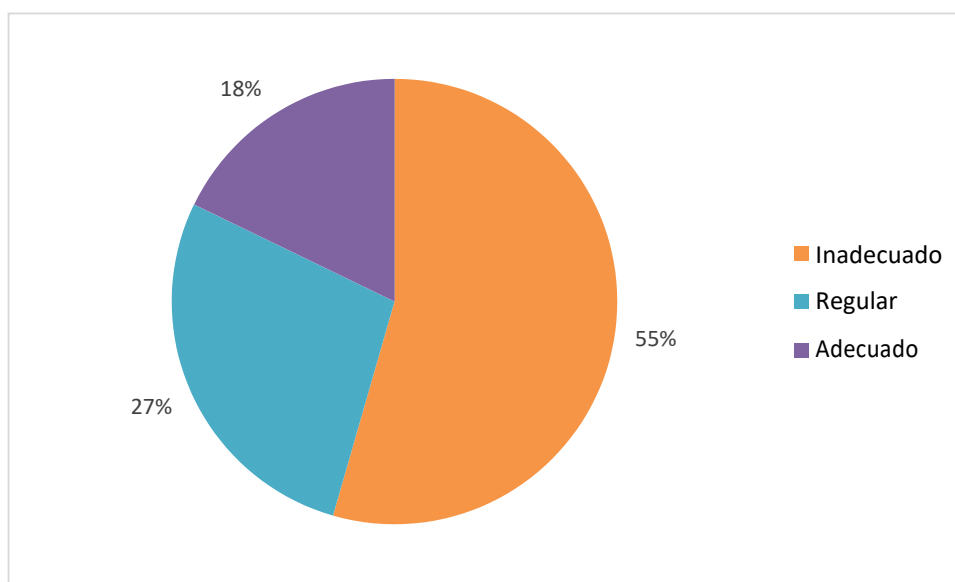
#### 3.1. Gestión de quejas o reclamos entre los usuarios en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

**Tabla 1.**

*Resultados de la gestión de quejas o reclamos*

| Calificación | Rango |       | Frec. | %    |
|--------------|-------|-------|-------|------|
|              | Desde | Hasta |       |      |
| Inadecuado   | 27    | 62    | 44    | 55%  |
| Regular      | 63    | 98    | 22    | 27%  |
| Adecuado     | 99    | 135   | 14    | 18%  |
| Total        |       |       | 80    | 100% |

*Fuente: Encuesta aplicada sobre la gestión de quejas o reclamos*



*Figura 1. Variable gestión de quejas o reclamos*

*Fuente: Tabla 1*

#### **Interpretación**

En la tabla 1 y figura 1 se puede evidenciar que la variable gestión de quejas o reclamos es calificado como de inadecuado por el 55%; pues esto se debió a que en gran medida a los responsables de área, ya que casi nunca brindan facilidades dentro del establecimiento ante algún solicitud. Asimismo, casi nunca los reclamos que se llegan a presentar son escuchados de forma adecuada. Adicional a ello, prácticamente en lo

que se refiere a respuestas no son las indicadas dentro de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, Tarapoto.

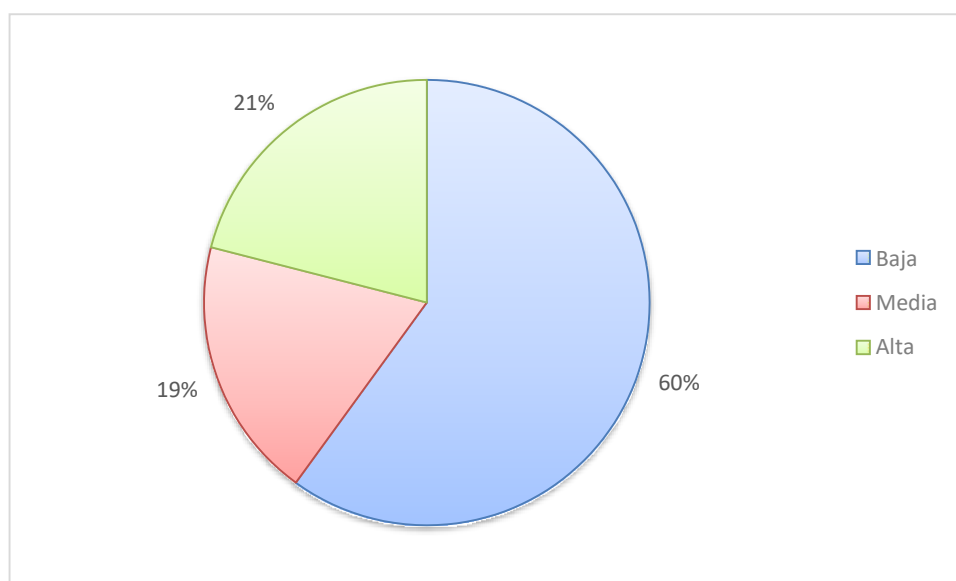
### 3.2. Nivel de satisfacción que presentan los usuarios en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

**Tabla 2.**

*Resultados de la variable satisfacción del usuario*

| Calificación | Rango |       | Frec. | %    |
|--------------|-------|-------|-------|------|
|              | Desde | Hasta |       |      |
| Baja         | 12    | 27    | 48    | 60%  |
| Media        | 28    | 43    | 15    | 19%  |
| Alta         | 44    | 60    | 17    | 21%  |
| Total        |       |       | 80    | 100% |

*Fuente: Encuesta aplicada sobre satisfacción del usuario*



*Figura 2. Variable satisfacción del usuario*

*Fuente: Tabla 2*

#### **Interpretación**

En la tabla 2 y figura 2 se puede evidenciar que la variable satisfacción del usuario es calificado como baja por el 60% de los encuestados, pues esto fue debido a que casi nunca se ha visto que el servicio que brindan dentro de la institución sea el más eficiente. Adicional a ello, los trabajadores casi nunca llegan a tener una buena

comunicación y una disposición inmediata hacia los usuarios que frecuentan en la Dirección del Trabajo y promoción del Empleo, Tarapoto.

### 3.3. Relación que existe entre las dimensiones de la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

**Tabla 3.**

*Prueba de correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable gestión de quejas o reclamos con la variable satisfacción del usuario*

|                                     |                            | Procesos | Enfocado al cliente | Satisfacción del usuario |
|-------------------------------------|----------------------------|----------|---------------------|--------------------------|
| Procesos                            | Coeficiente de correlación | 1,000    | ,940**              | ,742**                   |
|                                     | Sig. (bilateral)           | .        | ,000                | ,000                     |
|                                     | N                          | 80       | 80                  | 80                       |
| Rho de Spearman Enfocado al cliente | Coeficiente de correlación | ,940**   | 1,000               | ,743**                   |
|                                     | Sig. (bilateral)           | ,000     | .                   | ,000                     |
|                                     | N                          | 80       | 80                  | 80                       |
| Satisfacción del usuario            | Coeficiente de correlación | ,742**   | ,743**              | 1,000                    |
|                                     | Sig. (bilateral)           | ,000     | ,000                | .                        |
|                                     | N                          | 80       | 80                  | 80                       |

#### Interpretación

Según la tabla 3, de acuerdo al resultado obtenido por la aplicación de la prueba de correlación de Rho-Spearman, se identificó la existencia de una relación entre las dimensiones procesos y enfocado al cliente con la variable “satisfacción del usuario”, debido a que el valor de sig. (bilateral) obtenido fue 0,000 para ambos casos lo que representa un número inferior al margen de error admisible de 0,05. Así mismo, el resultado del coeficiente de correlación obtenido entre la dimensión procesos con la variable satisfacción del usuario fue ,742 dando a entender que existe una correlación positiva alta, mientras que el coeficiente de correlación obtenida entre la dimensión enfocado al cliente y la variable satisfacción del cliente fue ,743 donde también se evidencia una correlación positiva alta.



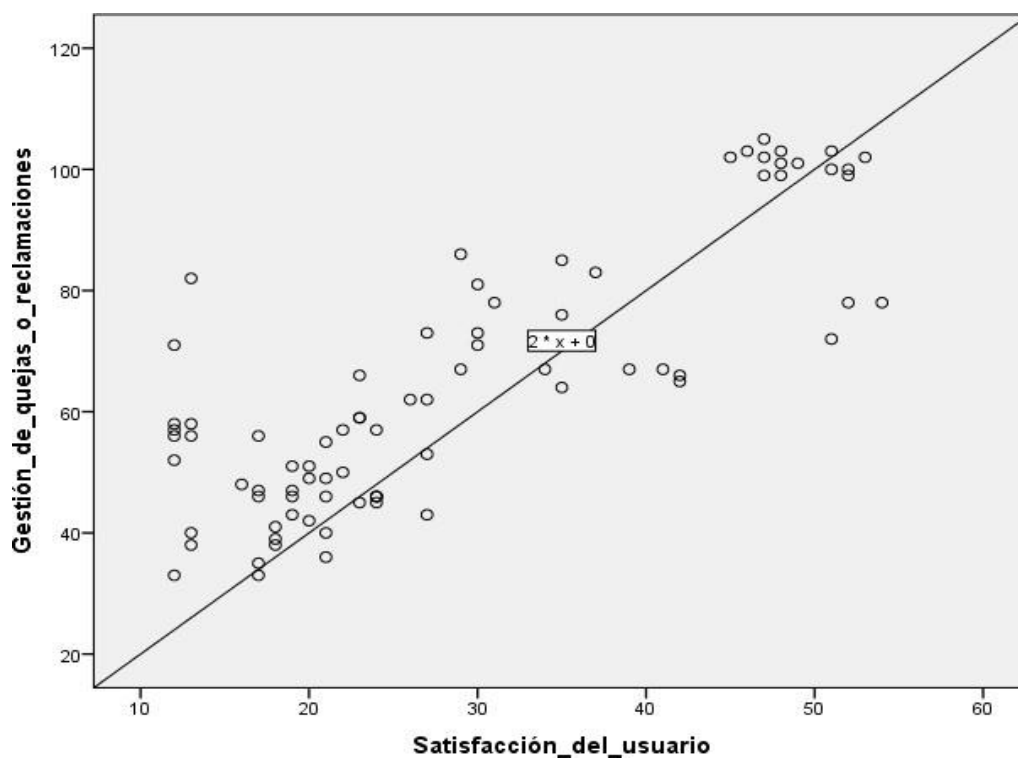
Existe una relación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018

**3.4. Relación que existe entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.**

**Tabla 4.**

*Prueba de correlación entre las variables gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario.*

|                 |                              | Gestión de quejas o reclamos | Satisfacción de usuarios |
|-----------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de quejas o reclamos | 1,000                        | ,746**                   |
|                 |                              | .                            | ,000                     |
|                 |                              | 80                           | 80                       |
|                 | Satisfacción de usuarios     | ,746**                       | 1,000                    |
|                 |                              | ,000                         | .                        |
|                 |                              | 80                           | 80                       |



*Figura 3. Dispersión de puntos*

### **Interpretación**

Según la tabla 4, de acuerdo al resultado obtenido por la aplicación de la prueba de correlación de Rho-Spearman, se demostró la existencia de una relación entre la variable “gestión de quejas o reclamos” y la variable “satisfacción del usuario”, pues el valor de la sig. (bilateral) que se obtuvo fue (0,000), lo que representa un número inferior al margen de error admisible de 0,05, esto quiere decir que se acepta la hipótesis de investigación la misma que hace mención: Existe una relación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018. Así mismo, el resultado del coeficiente de correlación obtenido fue ,746 dando a entender que existe una correlación positiva alta. En consecuencia se ha podido demostrar que existe relación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

La gestión de quejas o reclamos debe ser manejada de la mejor manera por una empresa, pues en ocasiones existen clientes insatisfechos con los productos o servicios que se les brinda y ante estos acontecimientos la empresa debe saber administrar dichas quejas o reclamos lo más pronto posible y dando una solución al problema encontrado. Esta idea tiene algo de similitud con lo indicado por el autor García (2014) quien menciona que la gestión de quejas y reclamos está orientado a recuperar la confianza inmediata de un cliente que ha quedado insatisfecho con el servicio recibido por una empresa, organización o institución; esto a su vez debe ser capaz de pasar por un proceso donde se busque implementar acciones para prevenir el mismo problema en el futuro con ese mismo cliente o algún otro. De la investigación se pudo obtener como resultado que la gestión de quejas o reclamos es calificado como inadecuado por el 55% de los usuarios encuestados, sin embargo un 27% de los mismos señalo que se encuentra en un nivel regular y solo el 18% de los usuarios considero que es adecuado, dichos resultados son originados porque; en su gran mayoría los usuarios percibieron que tanto los procesos como el enfoque en el cliente es inadecuado. Estos concuerdan con la investigación de Guerrero, S. y Trujillo, F. (2014), quienes evidenciaron en sus resultados que para el principio de orientación, en lo que respecta a la visibilidad y disponibilidad de la información de quejas, el 58% de los clientes señalaron no encontrar visible ni disponible información relevante a las quejas o reclamos que ellos realizaron. Así mismo el 72% de los clientes de dicha empresa Cineplanet – Chiclayo afirmo que no realiza un seguimiento adecuado a sus quejas, en otras palabras no tiene ni siquiera el interés por saber el motivo o el causante para que se llegara a realizar dichas quejas, es por ello que concluyeron que la empresa donde realizaron su estudio presenta deficiencias notorias en los procesos de atención de quejas y reclamos, generando una alta insatisfacción en los usuarios.

La satisfacción de un usuario o cliente está relacionada con el ello de que la persona se haya sentido a gusto después de haber adquirido un producto, un bien o haber recibido un buen servicio, va depender de cómo se haya dado el servicio o cuan satisfecho le dejo la adquisición de un producto para determinar el nivel de satisfacción de un cliente. Esta idea se comparte con lo expuesto por Parra (2011) quien define a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que realiza entre la

experiencia durante el servicio y sus expectativas, este será observado a través del estado de ánimo del usuario siendo de satisfacción o insatisfacción. El grado de satisfacción e insatisfacción también puede variar, de acuerdo a que tan cumplidas se encuentren sus expectativas. Esta afirmación se ve corroborada por Valdivia (2015) quien refiere que la satisfacción es la actitud que presenta el cliente hacia el servicio o la organización, esta puede ser de complacencia o lo propuesto. A pesar de ser de carácter subjetivo, puede ser medido mediante instrumentos psicológicos. En este punto dentro de la investigación se encontró en los resultados que la satisfacción del usuario es calificada como baja por el 60% de los encuestados, aunque se observa que un porcentaje minoritario lo calificó en un nivel de alta y media (21% y 19%) respectivamente, mismos que son originados debido a que; más de la mitad de los encuestados refiere que la fiabilidad del servicio es baja, al igual que la capacidad de respuesta (baja), así mismo la seguridad y la empatía fueron consideradas con una calificación baja.. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Julcamoro M. y Terán A. (2013), quienes evidenciaron en sus resultados en cuanto a la insatisfacción de la fiabilidad fue un 66,63%, 75,40% en capacidad de respuesta 62,50% en seguridad, 74,90% en empatía y 63,30% en aspectos tangibles.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación de Rho Spearman se identificó la existencia de una relación entre las dimensiones procesos y enfocado al cliente con la variable “satisfacción del usuario”, donde el valor de la sig. (bilateral) obtenido fue (0,000), para ambos casos lo que representa un número inferior al margen de error admisible de 0,05. Así mismo, el resultado del coeficiente de correlación obtenido entre la dimensión procesos con la variable satisfacción del usuario fue ,742 dando a entender que existe una correlación positiva alta, mientras que el coeficiente de correlación obtenida entre la dimensión enfocado al cliente y la variable satisfacción del cliente fue ,743 donde también se evidencia una correlación positiva alta.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de correlación de Rho-Spearman, en la cual se demostró la existencia de una relación entre la variable “gestión de quejas o reclamos” y la variable “satisfacción del usuario”, pues el valor de la sig. (bilateral) que se obtuvo fue (0,000), lo que representa un número inferior al margen de error admisible de 0,05. Así mismo, el resultado del coeficiente de

correlación obtenido fue ,746 dando a entender que existe una correlación positiva alta. En consecuencia se ha podido demostrar que existe relación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.

## V. CONCLUSIONES

- 51.** Se demostró la existencia de una relación entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018, en donde el valor de la sig. (bilateral) obtenido fue (0,000), lo que representa un número inferior al margen de error admisible de 0,05. Así mismo, el resultado del coeficiente de correlación obtenido fue de 0,746, que en otros términos representa una correlación positiva alta.
- 52.** Se determinó que la gestión de quejas o reclamos tuvo una calificación de inadecuado por el 55% de los usuarios encuestados, sin embargo, un 27% de los mismos señaló que se encuentra en un nivel regular y solo el 18% de los usuarios considero que es adecuado, dichos resultados son originados por qué; en su gran mayoría los usuarios percibieron que tanto los procesos como el enfoque en el cliente es inadecuado.
- 53.** Se estableció el nivel de satisfacción del usuario fue calificado con una valoración baja por el 60% de los encuestados, aunque se observó que un porcentaje minoritario lo califico entre alta y media (21% y 19%) respectivamente, debido a que la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía casi nunca se realizan de manera adecuada dentro de la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 61** Se recomienda a la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018 a buscar alternativas de solución para mejorar la gestión de quejas o reclamos de los usuarios que acuden a la institución.
- 62** Se recomienda en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, a mejorar en cuanto a la atención de los usuarios que visitan la institución y con ello buscar que se sientan satisfechos, pues ello involucra que los trabajadores sean más comunicativos, tengan más empatía, y que su capacidad de respuesta a las quejas o reclamos sea subsanada lo más pronto posible.
- 63** Se recomienda en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto mejorar aspectos como los procesos y el enfoque que le dan al cliente respecto a la gestión de quejas o reclamos para que esto se vea reflejado en la satisfacción del usuario de la institución.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias M., Serrano V. & García O. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Cuadernos De Psicología Del Deporte, 16(2), 99-109. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1864074542?accountid=12268>
- Banco Santander. (2013). Gestión de Reclamos, Quejas y sugerencias. Uruguay: Santander. Obtenido de [https://www.santander.com.uy/Documentos/Gestion\\_Reclamos.pdf](https://www.santander.com.uy/Documentos/Gestion_Reclamos.pdf)
- Cardoza B. (2017). Influencia de la gestión de quejas y reclamos en la mejora de la satisfacción del cliente en Mi Banco, Banco de la Micro Empresa SA, de la ciudad de Chiclayo año 2017. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). Administración de la calidad total. La Plata: Editorial de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castillo, J. (2012). Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=10552985>
- Del Pozo, J. (2012). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. HOTG0208 (Primera ed.). Málaga, España: IC editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=o7YzCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- García, E. (2014). Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios Financieros. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=I8cUBQAAQBAJ&pg=PA30&lpg=PA30&dq=manejo+de+quejas+y+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+entidades+financieras&source=bl&ots=pRTnDN5LdV&sig=PcqxQ8UyqEHCoWseIAGFVucaBk&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiVk5yo6KDWAhVGTSYKHcXaBn4Q6AEIY>
- Guerrero S. y Trujillo F. (2014). Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa cineplanet-chiclayo. Universidad Católica Santo



Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/71>

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. Lima: Mc Graw Hill.

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. 34(ISSN: 0210-4210), 349-368. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F, México: Mc Graw Hill Education.

Ibarra, L. (2015). Los modelos Servperf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad en el servicio. España: EAE. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=zFawjgEACAAJ&dq=m%C3%A9todo+servperf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjm5\\_62l6HWAhXB1CYKHcxUCksQ6AEIJTA](https://books.google.com.pe/books?id=zFawjgEACAAJ&dq=m%C3%A9todo+servperf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjm5_62l6HWAhXB1CYKHcxUCksQ6AEIJTA)

INDECOPI. (12 de 09 de 2017). Libro de Reclamaciones. Obtenido de Indecopi: <https://www.indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

ISO. (2011). Gestión de calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. San Salvador, El Salvador: Organization International de normalisation. Obtenido de [/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf](#)

ISO. (2015). ISO 9001. Obtenido de Plataforma de navegación en línea (OBP): ISO 9001:2015

Julcamoro M. & Terán A. (2013). Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/436>

Luis, C.; Navarro, E.; Real, E. y Rufino, M. (2008). Análisis de las reclamaciones en una zona básica de salud. Calidad Asistencial. 23(1), 11-16. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-analisis-las-reclamaciones-una-zona-S1134282X08704615?referer=buscador>

- MEF. (2015). Resolución secretarial general. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-interna/13212-ds001-1999ef/file>
- MINSA. (2015). Informe quejas y reclamos 1er trimestre 2015. Lima, Perú. Obtenido de [http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/INFORME%20PRIMER%20TRIMESTRE%20QUEJAS%20RECLAMOS%202015\\_Final.pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/INFORME%20PRIMER%20TRIMESTRE%20QUEJAS%20RECLAMOS%202015_Final.pdf)
- Neira, J. & Díaz, Z. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario de el RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir - Trujillo – La Libertad en el año 2014. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1970>
- Nerváez, J. (2014). E- Comercio. LA Loma, Estado de México: UNID. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xwdbBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Palacios M. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas 2016. Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/357/MAR%C3%8DA%20DEL%20ROSARIO%20PALACIOS%20ZEVALLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. . (2012). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Parra, M. (2011). La protección del consumidor frente a los daños. Madrid, España: REUS. Obtenido de <https://www.editorialreus.es/libros/la-proteccion-del-consumidor-frente-a-los-danos/9788429016666/>
- Peña, R.; Rodríguez J. y López J. (2004). Factores asociados a la gestión de quejas contra médicos que laboran en hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social. Salud Pública De México. 46(3), 210-215. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=c6fc58d5-cb3e-4b8b-b848-418c7f5541f4%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=lth&AN=14009139>

- Pietrzak, M. y Paliszkievicz, J. (2015). Framework f strategic learning: The PDCA. *Management*, 10(2), 149-161. Obtenido de [http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/10\\_149-161.pdf](http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/10_149-161.pdf)
- Rivera L. (2014). Nivel de satisfacción del usuario frente al modelo de atención integral en salud familiar comunitaria e intercultural aplicado en la parroquia san Fernando, sector Tambaló durante el período enero a junio 2014. Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8338>
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570?show=full>
- Rodríguez, A., Castaño, B., Lorenzo, F., Leis, M. & Gil, M. (2010). Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela. *Revista de Calidad asistencial*, 25(1), 34-41. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-proyecto-mejora-gestion-quejas-gerencia-S1134282X09000463?referer=>
- Sánchez H. & Reyes C. (2009). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., & Barrientos, A. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el instituto nacional de salud del niño de Lima, Perú. *Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(4), 483-489. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b40ca755-9dba-4783-ab3a-31b49a654902%40sessionmgr4008&bdata=JmF1dGh0eXBIPXNzbyZjdXN0aWQ9czkyMjY4MDQmbGFuZz1lcyZzaXRIPWVkcylsaXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3d#db=asn&AN=89393927>
- Tito M. & Dávila R. (2010). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú,

2007. Revista Científica de Ciencias de la Salud, 3(1), 55-61. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/154](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/154)

Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6 ta ed.). Lima: San Marcos.

Valdivia, J. (2015). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. Málaga, España : IC.

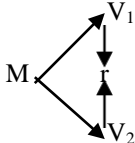
Villar, S. (2017) en su tesis denominada “Satisfacción del usuario externo en el Centro Obstétrico de la Clínica Internacional, Sede Lima – Perú 2015”. (Tesis para obtener el grado de maestro). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.  
Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8735/Villar\\_VSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8735/Villar_VSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

Título: "GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, TARAPOTO 2018"

| Problema   | Objetivos   | Hipótesis   | VARIABLES DE ESTUDIO   |             |                       |         |
|--|---|---|--|-------------|-----------------------|---------|
| <b>Problema general</b>  | <b>Objetivo general</b>   | <b>Hipótesis general</b>  | <b>VARIABLE 1: Gestión de quejas o reclamos</b>  |             |                       |         |
| ¿Cuál es la relación de la gestión de quejas o reclamos con la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018? | Demostrar la relación que existe entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018. | Hi: Existe una relación significativa entre la gestión de quejas o reclamos y la satisfacción del usuario en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018 | <b>Definición conceptual</b><br>Son el producto de los conflictos, puesto que representan un conflicto de intereses antagónicos entre el usuario y un área de la empresa (Castillo, 2012). |             |                       |         |
| <b>Problemas específicos</b>   | <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Hipótesis específicas</b>  | <b>Definición Operacional</b>  |             |                       |         |
|  |   |   | Variable   | Dimensiones | indicadores           | Escala  |
| ¿Cómo es la gestión de quejas o reclamos entre los usuarios de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018?                             | Determinar la gestión de quejas o reclamos entre los usuarios en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018   | H1: La gestión de quejas o reclamos entre los usuarios de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, es adecuado.  | Relación de la gestión de quejas o reclamos  | Procesos    | Información adecuada  | Ordinal |
| ¿Cuál es nivel de satisfacción que presentan los usuarios de la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018?                               | Establecer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de la Dirección del trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018.                                       | H2: La satisfacción que presentan los usuarios en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, es alta.  |  |             | Enfoque en el cliente |         |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión procesos y enfocado al cliente y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del Empleo?  | Establecer la relación que existe entre la dimensión procesos y enfocado al clientes y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del Empleo             | H3: la relación que existe entre la dimensión procesos y enfocado al clientes y la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del Empleo, es significativa.     | Velocidad de tratamiento   |             |                       |         |
|  |   |   | Equidad e imparcialidad en el manejo   |             |                       |         |
|  |   |   | Gratuidad  |             |                       |         |
|  |   |   | Protección de identidad  |             |                       |         |
|  |   |   | Orientación  |             |                       |         |
|  |   |   | Garantías en rendición de cuentas  |             |                       |         |
|  |   |   | Objetivos de mejora  |             |                       |         |
|  |   |   | <b>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</b>  |             |                       |         |
|  |   |   | <b>Definición conceptual</b><br>Es la actitud que presenta el cliente hacia el servicio o la organización, esta puede ser complacencia a lo propuesto. (Valdivia, 2015).                   |             |                       |         |

|  |  | <b>Definición operacional</b>  |                         |   |         |
|--|--|--|-------------------------|---|---------|
|  |  | Variable 2   | Dimensiones             | indicadores   | Escala  |
|  |  | <b>Satisfacción del usuario</b>  | Fiabilidad del servicio | Eficiencia en el servicio   | Ordinal |
|  |  |  | Capacidad de respuesta  | Comunicación asertiva   |         |
|  |  |  | Seguridad               | Competencias del trabajador   |         |
|  |  |  | Empatía                 | Planificación del horario   |         |
| <b>Metodología</b>   |  | <b>Población y muestra</b>   |                         | <b>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b>               |         |
| <p><b>Tipo de investigación.</b> El estudio de investigación fue de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se pudo determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández, Fernández y Baptista 2014).</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Presentará un diseño no transversal y correlacional</p>  <p>Donde:<br/> M = 80 usuarios de todos los servicios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo<br/> V1= Actitud hacia el sistema de gestión de quejas o reclamos<br/> V2= Satisfacción del usuario<br/> r = Relación</p> |  | <p><b>Población</b><br/> La población objeto de estudio, estará constituido por 100 usuarios de todos los servicios del local de Tarapoto de la Dirección del Trabajo y Promoción del Empleo, en el periodo 2018.</p> <p><b>Muestra</b><br/> Está será de muestreo probabilístico, en consecuencia la muestra del estudio estará conformada por 80 usuarios de todos los servicios del local de Tarapoto en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, periodo 2018.</p> |                         | <p><b>Técnica</b><br/> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b><br/> Cuestionario</p> |         |

**Instrumento de recolección de datos**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, LOCALIDAD DE TARAPOTO.**

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información acerca de la percepción del proceso de gestión de quejas y la satisfacción en los Usuarios en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018. Se le solicita responder con total objetividad completando todas las preguntas y siguiendo todas las indicaciones, cabe señalar que esta encuesta es de carácter anónima por lo que podrá responder con total libertad, gracias por su tiempo.

Marque con un aspa (x) la opción que crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

| <b>Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.<br/>1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre</b> |                |          |          |          |          |
|---|----------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>GESTIÓN DE QUEJAS</b>  | <b>Escalas</b> |          |          |          |          |
|   | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Dimensión: Procesos</b>  |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador Información adecuada.</b>  |                |          |          |          |          |
| 1. ¿Con que frecuencia Usted ha podido observar información necesaria de cómo dónde realizar una queja o reclamo en caso sea necesaria?       |                |          |          |          |          |
| 2. ¿Le brindan facilidades de cómo realizar una queja o reclamo dentro del establecimiento?   |                |          |          |          |          |
| 3. ¿Con que frecuencia usted percibe que sus quejas han sido escuchadas o escuchados de forma adecuada por el responsable de turno?           |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Facilidad de iniciar un proceso</b>   |                |          |          |          |          |
| 4. ¿Con qué frecuencia ha observado que para iniciar un proceso de queja o reclamo este es fácil y entendible?                                |                |          |          |          |          |
| 5. ¿Encuentra usted practicidad en el momento de la elaboración y la resolución de la queja o reclamo?  |                |          |          |          |          |
| 6. ¿Con que frecuencia percibe usted que las respuestas que emite el personal encargado con respecto a las quejas son las más indicadas?      |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Velocidad de tratamiento</b>  |                |          |          |          |          |
| 7. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que las quejas y reclamos tiene una rápida respuesta?   |                |          |          |          |          |
| 8. ¿Con que frecuencia le mantienen informado sobre el proceso de su queja o reclamo?   |                |          |          |          |          |
| 9. ¿Las respuestas obtenidas con respecto a los reclamos realizadas han sido las más adecuadas e indicadas para usted?                        |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Equidad e imparcialidad en el manejo</b>  |                |          |          |          |          |



|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 10. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que en el manejo de alguna queja se ha resuelto de manera imparcial y equitativa?                                |  |  |  |  |  |
| 11. ¿Con que frecuencia percibe que el proceso de su queja o reclamo se resolverá de manera favorable?  |  |  |  |  |  |
| 12. ¿Con que frecuencia percibe usted que los reclamos resueltos hasta la fecha se hayan llevado con total imparcialidad?                                   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Enfocado al cliente</b>   |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Gratuidad</b>   |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Alguna vez ha observado el cobro por algún proceso ante alguna queja o reclamo?  |  |  |  |  |  |
| 14. ¿Con qué frecuencia usted percibió algún intento de cobro al momento de aplicar una queja o reclamo?  |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Con que frecuencia ha observado que los procesos de queja se realizan manteniendo el profesionalismo ético?  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Protección de identidad</b>   |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Ha observado algún problema en cuanto al manejo de los datos personales de los clientes para el proceso de quejas?                                     |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Alguna vez sintió que su información personal está siendo divulgada?   |  |  |  |  |  |
| 18. ¿Con que frecuencia ha observado usted que el reclamo y/o la queja que realizado no haya sido tomado en serio por el responsable?                       |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Orientación</b>   |  |  |  |  |  |
| 19. ¿Con que frecuencia ha podido observar una buena orientación por parte de los colaboradores para el manejo de quejas?                                   |  |  |  |  |  |
| 20. ¿Con que frecuencia usted percibe que el personal se encuentra capacitado para la resolución de quejas y reclamos?                                      |  |  |  |  |  |
| 21. ¿Con que frecuencia ha observado usted que el personal con que cuenta la entidad en el área de reclamos es la más idónea (o)?                           |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Garantías en rendición de cuentas</b>   |  |  |  |  |  |
| 22. ¿Con qué frecuencia ha notado que los colaboradores demuestran responsabilidad brindando garantías en rendición de cuentas para alguna queja o reclamo? |  |  |  |  |  |
| 23. ¿Percibe usted que los colaboradores toman las mejores decisiones en relación la resolución de su queja o reclamo?                                      |  |  |  |  |  |
| 24. ¿Percibe usted que los colaboradores de dicha institución ofrecen las garantías necesarias que requiere el usuario con respecto a sus quejas?           |  |  |  |  |  |

| <b>Indicador: Objetivos de mejora</b>  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 25. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal presenta disposición de mejora para los manejos de quejas y reclamos? |  |  |  |  |  |
| 26. ¿Usted con qué frecuencia observa que los procesos en relación la resolución de su queja o reclamo ha mejorado?              |  |  |  |  |  |
| 27. ¿Percibe usted que se ha mejorado la comunicación en los colaboradores de dicha institución para con los usuarios?           |  |  |  |  |  |

**Instrumento de la variable II**  
**Cuestionario sobre la satisfacción del Usuario**

La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información acerca de la percepción del proceso de gestión de quejas y la satisfacción en los Usuarios en la Dirección del Trabajo y promoción del empleo, local de Tarapoto, 2018. Se le solicita responder con total objetividad completando todas las preguntas y siguiendo todas las indicaciones, cabe señalar que esta encuesta es de carácter anónima por lo que podrá responder con total libertad, gracias por su tiempo.

Marque con un aspa (x) la opción que crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

| <b>Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.<br/>1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre</b> |                |          |          |          |          |
|---|----------------|----------|----------|----------|----------|
| <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>   | <b>Escalas</b> |          |          |          |          |
|   | <b>1</b>       | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Dimensión: Fiabilidad de Servicio</b>  |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Eficiencia en el servicio</b>   |                |          |          |          |          |
| 1. ¿Con qué frecuencia ha visto que el servicio que le brindan en la empresa es eficiente?  |                |          |          |          |          |
| 2. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que el personal de la empresa ha intentado prevenir errores con la finalidad de mostrar eficiencia? |                |          |          |          |          |
| 3. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores están comprometidos e identificados en su labor que realizan?                  |                |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Capacidad de Respuesta</b>  |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Comunicación asertiva</b>   |                |          |          |          |          |
| 4. ¿Con qué frecuencia ha observado que el personal mantiene una buena comunicación con los clientes?   |                |          |          |          |          |
| 5. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que los trabajadores cuentan con la capacidad de escucha?   |                |          |          |          |          |
| 6. ¿Con qué frecuencia ha podido observar la oportuna disposición de los trabajadores?  |                |          |          |          |          |
| <b>Dimensión Seguridad</b>  |                |          |          |          |          |
| <b>Indicador: Competencias del trabajador</b>   |                |          |          |          |          |
| 7. ¿Con qué frecuencia ha observado que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?                                    |                |          |          |          |          |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 8. ¿Con que frecuencia ha observado que el personal se muestra disponible y seguro al realizar su labor?  |  |  |  |  |  |
| 9. ¿Los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para resolver sus inconvenientes?  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión Empatía</b>  |  |  |  |  |  |
| <b>Indicador: Planificación del horario</b>   |  |  |  |  |  |
| 10. ¿Con qué frecuencia ha podido observar que el cumplimiento con los horarios es el adecuado?   |  |  |  |  |  |
| 11. ¿Con que frecuencia ha podido observar que cuando le cuentan algo personal, eres capaz de sentir lo que puede estar sintiendo el otro (a) en ese momento? |  |  |  |  |  |
| 12. ¿Con qué frecuencia ha notado que la atención que se le brinda es diferenciada?   |  |  |  |  |  |

## Validación de Instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : García Suti Marten Elier  
 Institución donde labora : PEHCBM  
 Especialidad : Magister En Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Autoevaluación  
 Autor del instrumento : Christopher Huaita Rocha.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción al usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción al usuario.  |   |   |   |   | ✓         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción al usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción al usuario.  |   |   |   |   | ✓         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | ✓ |           |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>46</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 20 de Mayo de 2018.

.....  
**Martha Elier García Suti**  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : García Senti Marlein Elier  
 Institución donde labora : PEHCBM  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor del instrumento : Christopher Huaitu Roche.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | PUNTAJE |   |   |   |   |
|----------------------|---|---------|---|---|---|---|
|                      |   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |         |   |   |   | ✓ |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de quejas o reclamos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.  |         |   |   |   | ✓ |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de quejas y reclamos.   |         |   |   |   | ✓ |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de quejas o reclamos, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |         |   |   | ✓ |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |         |   |   | ✓ |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |         |   |   | ✓ |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |         |   |   |   | ✓ |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de quejas o reclamos.   |         |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |         |   |   | ✓ |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |         |   |   | ✓ |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |         |   |   | 4 | 5 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 30 de MAYO de 2018.

  
 .....  
**Martín Elier García Senti**  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : SCHRAEDER INDAPI JUAN CARLOS  
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD ALAS PERUYNAS - TARAPOTO  
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor del instrumento : CHRISTOPHER HUAITE ROCHA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   |   |   |   |           |   |  |  |  |
|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|--|--|--|
|                      |   | 1 | 2 | 3 | 4         | 5 |  |  |  |
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |           | ✓ |  |  |  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción al usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓         |   |  |  |  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción al usuario.  |   |   | ✓ |           |   |  |  |  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción al usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓         |   |  |  |  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓         |   |  |  |  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |           | ✓ |  |  |  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |           | ✓ |  |  |  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción al usuario.  |   |   |   |           | ✓ |  |  |  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |           | ✓ |  |  |  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |           | ✓ |  |  |  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | <b>44</b> |   |  |  |  |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 20 de MAYO de 2018.

  
 Juan Carlos Schraeder Indapi  
 MINISTERIO DE GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SCHRADEE INAPI JUAN CARLOS  
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - TARAPOTO  
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor del instrumento : CHRISTOPHER HUARTE BOCHA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | ✓         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de quejas o reclamos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.  |   |   |   |   | ✓         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de quejas y reclamos.   |   |   |   |   | ✓         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de quejas o reclamos, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | ✓         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de quejas o reclamos.   |   |   |   |   | ✓         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | ✓         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | ✓         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>44</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 20 de MAYO de 2018.

*Christopher Huarte Bocha*  
 Juan Carlos Schraede Inapi  
 MINISTERIO PÚBLICO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : SÁNCHEZ DAUCLA, KELLER  
 Institución donde labora : UCV - UNSAM - T  
 Especialidad : MG. GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor del instrumento : DR. CHRISTÓFER HUNCA RUCHA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓ |           |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción al usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   | ✓ |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción al usuario.  |   |   |   |   | ✓         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción al usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | ✓         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | ✓ |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | ✓         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción al usuario.  |   |   |   | ✓ |           |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | ✓ |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | ✓ |           |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>43</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO COHERENTE Y APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 20 de MAYO de 2018.

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : SÁNCHEZ DÁVILA, KELLER  
 Institución donde labora : UCV / UINSM - T  
 Especialidad : MG. GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor del instrumento : DR. CHRISTOPHER HUNTA RIVERA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓ |    |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de quejas o reclamos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.  |   |   |   | ✓ |    |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de quejas y reclamos.   |   |   |   |   | ✓  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de quejas o reclamos, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓ |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | ✓ |    |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | ✓  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓ |    |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de quejas o reclamos.   |   |   |   |   | ✓  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | ✓ |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | ✓ |    |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 43 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

INSTRUMENTO COHERENTE Y APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 20 de MAYO de 2018.

  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## Índice de confiabilidad de instrumentos

### Variable gestión de riesgos

#### Resumen del procesamiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
|       | Válidos                | 20 | 100,0 |
| Casos | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                  | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,713             | 27             |

#### Estadísticos de los elementos

|             | Media | Desviación típica | N  |
|-------------|-------|-------------------|----|
| Pregunta 01 | 2,20  | ,523              | 20 |
| Pregunta 02 | 2,90  | 1,165             | 20 |
| Pregunta 03 | 2,70  | ,801              | 20 |
| Pregunta 04 | 2,70  | ,923              | 20 |
| Pregunta 05 | 2,20  | ,523              | 20 |
| Pregunta 06 | 2,85  | ,813              | 20 |
| Pregunta 07 | 2,60  | ,940              | 20 |
| Pregunta 08 | 2,25  | ,550              | 20 |
| Pregunta 09 | 3,05  | 1,050             | 20 |
| Pregunta 10 | 2,90  | 1,165             | 20 |
| Pregunta 11 | 2,95  | 1,191             | 20 |
| Pregunta 12 | 2,45  | ,605              | 20 |
| Pregunta 13 | 2,35  | ,933              | 20 |
| Pregunta 14 | 2,85  | ,875              | 20 |
| Pregunta 15 | 2,80  | ,951              | 20 |
| Pregunta 16 | 2,70  | 1,174             | 20 |
| Pregunta 17 | 2,45  | ,887              | 20 |
| Pregunta 18 | 2,50  | ,688              | 20 |
| Pregunta 19 | 2,75  | ,716              | 20 |
| Pregunta 20 | 2,55  | ,759              | 20 |
| Pregunta 21 | 2,55  | ,510              | 20 |
| Pregunta 22 | 2,35  | ,933              | 20 |
| Pregunta 23 | 2,15  | ,745              | 20 |
| Pregunta 24 | 2,25  | ,910              | 20 |
| Pregunta 25 | 2,70  | ,801              | 20 |
| Pregunta 26 | 1,95  | ,686              | 20 |
| Pregunta 27 | 2,00  | ,649              | 20 |

## Variable satisfacción

### Resumen del procesamiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 20 | 100,0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                  | 20 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,846             | 12             |

### Estadísticos de los elementos

|             | Media | Desviación típica | N  |
|-------------|-------|-------------------|----|
| Pregunta 01 | 2,80  | ,834              | 20 |
| Pregunta 02 | 3,10  | ,912              | 20 |
| Pregunta 03 | 2,80  | ,696              | 20 |
| Pregunta 04 | 3,05  | ,999              | 20 |
| Pregunta 05 | 2,95  | ,826              | 20 |
| Pregunta 06 | 2,85  | ,875              | 20 |
| Pregunta 07 | 2,90  | ,852              | 20 |
| Pregunta 08 | 2,85  | ,933              | 20 |
| Pregunta 09 | 2,90  | ,718              | 20 |
| Pregunta 10 | 2,90  | ,788              | 20 |
| Pregunta 11 | 2,95  | ,945              | 20 |
| Pregunta 12 | 2,85  | ,988              | 20 |

## Constancia de autorización de la autoridad donde se ejecutó la investigación



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

(DIRECCIÓN)

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El suscrito autoriza al Sr. **CHRISTOFER PATRICK ABRAHAM HUAITA ROCHA**, con **DNI N° 70341448**, estudiante de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, autorización para tener acceso a la información que el mismo necesite de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Bajo Mayo; correspondiente a la gestión de quejas y reclamos, necesarios para la ejecución del trabajo de Investigación (TESIS) denominado: **RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, TARAPOTO 2018.**



*Saberes y Sabereres*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huaita Rocha Christofer Patrcik Abraham

D.N.I. : 70341448

Domicilio : Jr. Juan Vargas # 191 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : 042 524261 Móvil 944450060

E-mail : Christofer\_54@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión Pública

Mención : Maestría en Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huaita Rocha Christofer Patrick Abraham

Título de la tesis:

"Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018".

Año de publicación : 2019.

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha: 08/01/2019

# Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
https://evturmitin.com/app/carta/es/?u=1050025204&lang=es&o=1024510667&s=3

feedback studio | Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoci

Resumen de coincidencias

21 %

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.uvs.edu.pe<br>Fuente de Internet    | 1 % |
| 2 | myslide.es<br>Fuente de Internet                | 1 % |
| 3 | repositorio.unajma.edu...<br>Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | repositorio.unjpsc.edu.pe<br>Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | repositorio.upagu.edu....<br>Fuente de Internet | 1 % |
| 6 | repositorio.upeu.edu.pe<br>Fuente de Internet   | 1 % |
| 7 | repositorio.udh.edu.pe<br>Fuente de Internet    | 1 % |

21

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:  
Dr. Christopher Patrick Abraham Huaita Roelha

Número de palabras: 12607

Página: 1 de 62

Text-only Report | High Resolution | Activado

12:54 23/01/2019


## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Keller Sánchez Dávila, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Tesis, del ciclo IV, y revisor de la tesis del estudiante Christofer Patrick Abraham Huaita Rocha titulado "Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 21%

Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de Octubre de 2018

  
-----  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Christofer Patrick Abraham Huaita Rocha**

INFORME TÍTULADO:

**“Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018”.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA : 17 de agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN : Aprobada por unanimidad

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO