



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

La gestión de quejas en satisfacción del servicio al recurrente en
la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Vargas Montalvo, Alberto Heli (orcid.org/0000-0003-0253-2978)

ASESOR:

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (orcid.org/0000-0002-1150-1519)

CO-ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mis tres hijos Ethan, Armando y Adriano que son mi motor para ser mejor profesional; y aquellas personas que apoyaron a que sea posible el desarrollo de esta investigación

Agradecimiento

A Dios por iluminar mi caminar y agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a mi asesor Dr. Melgar Begazo Arturo Eduardo y a los demás Docentes por bríndanos de sus conocimiento..

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Resumo	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y operacionalización	18
3.3. Población y muestra.	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	20
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1. Resultados descriptivos	23
4.2. Resultados de Interpretación General	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
VIII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	148
ANEXOS	153

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	La gestión quejas en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	23
Tabla 2	Frecuencia de los niveles de las dimensiones de la gestión quejas.	24
Tabla 3	Satisfacción de los servicios al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	25
Tabla 4	Frecuencia de los niveles de las dimensiones en la satisfacción del servicio en los recurrentes.	25
Tabla 5	Información de juste del modelo que explica la influencia significativa de la gestión quejas en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	26
Tabla 6	Peseudo R cuadrado determina la influencia significativa de la gestión quejas en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	26
Tabla 7	Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia significativa de la gestión quejas en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	27
Tabla 8	Información de ajuste del modelo que explica a influencia significativa del protocolo de actuaciones defensoriales en la satisfacción del servicio a los recurrentes en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	27
Tabla 9	Peseudo R cuadrado determina la influencia significativa del protocolo de actuaciones defensoriales en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	28
Tabla 10	Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia significativa del protocolo de actuaciones defensoriales en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	28
Tabla 11	Información de ajuste del modelo que explica la influencia significativamente del equipamiento institucional en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	29
Tabla 12	Peseudo R cuadrado determina la influencia significativamente del equipamiento institucional en la	30

	satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	
Tabla 13	Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia significativamente del equipamiento institucional en la satisfacción del servicio a los recurrentes en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	30
Tabla 14	Información de ajuste del modelo que explica la influencia significativa de la actuación de los analistas legales en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	31
Tabla 15	Peseudo R cuadrado determina la influencia de la actuación de los analistas legales en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	31
Tabla 16	Estimación de los parámetros del modelo que explica la influencia significativa de la actuación de los analistas legales en la satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	32
Tabla 17	Cronograma de Actividades.	44
Tabla 18	Plan de mejoramiento de las capacidades de los analistas legales.	47
Tabla 19	Presupuesto de inversión.	147
Tabla 20	Fiabilidad de la Variable Gestión de quejas.	162
Tabla 21	Fiabilidad de la Variable P.	162

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama propuesto del protocolo de acciones defensoriales.	46
Figura 2 La gestión quejas en la Oficina Defensorial de Ucayali, 2022.	163
Figura 3 Los niveles de las dimensiones de la gestión quejas.	163
Figura 4 Satisfacción de servicio al recurrente en la Oficina Defensorial de Ucayali.	164
Figura 5 Frecuencias de los niveles de las dimensiones en la satisfacción del servicio al recurrente.	165

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión quejas en satisfacción del servicio al recurrente de la Oficina Defensorial de Ucayali 2022, la hipótesis de investigación se fundamenta en que existe una influencia significativa de la gestión quejas en la satisfacción del servicio al recurrente de la Oficina Defensorial de Ucayali 2022. El tipo de estudio que utilicé es aplicativo, de tipo descriptivo, correlacional-causal, las dimensiones son protocolo de actuaciones, analistas legales y equipamiento institucional, como enfoque cualitativo, aplicando una muestra de 95 recurrentes que interpusieron su queja en el año 2021 y hasta el año 2022 sigue en trámite, se utilizó dos cuestionarios como instrumentos de las variables. Se observó que los resultados en esta investigación se demostró que existe influencia de manera significativa de la gestión quejas en satisfacción del servicio al recurrente de la Oficina Defensorial de Ucayali 2022, dado que mediante la prueba de contraste de la razón de verosimilitud concluyó que el modelo logístico tiene una significancia ($\chi^2 = 6,235$; $p = 0,000 < 0,05$); por su parte el valor de Pseudo R cuadrado a través de Nagelkerke fue de 0,897 esto precisa existencia de dependencia significativa en nivel medio de la variable satisfacción del servicio a los recurrentes en la gestión quejas.

Palabras Clave: Gestión quejas, satisfacción del servicio al recurrente, defensoria.

Abstract

The objective of this research work is to determine the influence of complaints management on the satisfaction of the service to the appellants of the Ombudsman Office of Ucayali 2022, the research hypothesis is based on the fact that there is a significant influence of the complaints management on the satisfaction of the service to appellants of the Ombudsman Office of Ucayali 2022. The type of study I used is applicative, descriptive, correlational-causal, the dimensions are action protocol, legal analysts and institutional equipment, as a qualitative approach, applying a sample of 95 appellants who filed their complaint in the year 2021 and until the year 2022 is still in process, two questionnaires were used as instruments of the variables. It was observed that the results in this investigation showed that there is a significant influence of the management of complaints on the satisfaction of the service to the appellants of the Ombudsman Office of Ucayali 2022, since through the contrast test of the likelihood ratio it concluded that the logistic model has a significance ($\chi^2 = 6.235$; $p = 0.000 < 0.05$); On the other hand, the value of Pseudo R squared through Nagelkerke was 0.897, this requires the existence of significant dependence at the average level of the variable satisfaction of the service to the appellants in the management of complaints.

Keywords: Complaints management, satisfaction of the service to recurring, defense

Resumo

O objetivo deste trabalho de pesquisa é determinar a influência da gestão de reclamações na satisfação do atendimento aos apelantes da Ouvidoria de Ucayali 2022, a hipótese de pesquisa se baseia no fato de que existe uma influência significativa da gestão de reclamações na a satisfação do atendimento aos apelantes da Ouvidoria de Ucayali 2022. O tipo de estudo que utilizei é aplicativo, descritivo, correlacional-causal, as dimensões são protocolo de ação, analistas jurídicos e equipamentos institucionais, como abordagem qualitativa, aplicando uma amostra dos 95 apelantes que apresentaram sua reclamação no ano de 2021 e até o ano de 2022 ainda está em processo, dois questionários foram utilizados como instrumentos das variáveis. Observou-se que os resultados nesta investigação mostraram que existe uma influência significativa da gestão de reclamações na satisfação do atendimento aos apelantes da Ouvidoria de Ucayali 2022, pois através do teste de contraste da razão de verossimilhança concluiu-se que o modelo logístico tem significância ($\chi^2 = 6,235$; $p = 0,000 < 0,05$); Por outro lado, o valor de Pseudo R ao quadrado através de Nagelkerke foi de 0,897, o que exige a existência de dependência significativa ao nível médio da variável satisfação do serviço aos recorrentes na gestão das reclamações.

Palavras-chave: Gestão de reclamações e satisfação do atendimento aos recorrente defesa.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión de quejas en satisfacción del servicio al recurrente en la Oficina Defensorial De Ucayali, 2022", cuyo autor es VARGAS MONTALVO ALBERTO HELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO : 29308486 ORCID: 0000-0002-1150-1519	Firmado electrónicamente por: ARMELGARBEG el 13-08-2022 12:06:44

Código documento Trilce: INV - 1043291