



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre el nivel de conocimiento y el uso del “libro
de reclamaciones”, en cumplimiento de la ley N° 29571,
de los usuarios de las instituciones públicas de Tarapoto,
2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Escudero Pinchi, Elmer

ASESOR

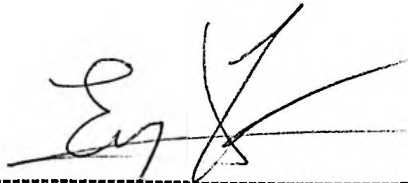
Dr. Figueroa Sánchez, Armando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

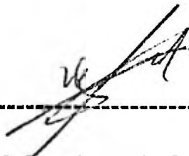
Control administrativo

TARAPOTO – PERÚ

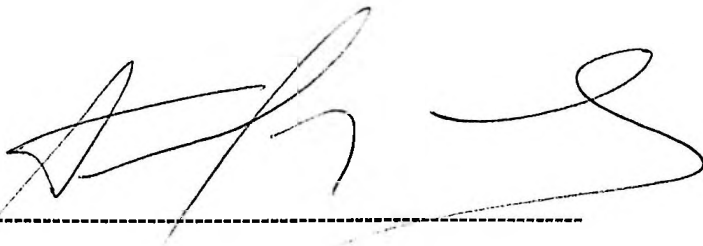
2015



MBA López Rengifo Enrique
PRESIDENTE



Mg. Sánchez Dávila Keller
SECRETARIO



Dr. Figueroa Sánchez Armando
VOCAL

DEDICATORIA

A dos grandes motores, mis padres, que durante todo el lapso de mi vida estuvieron siempre presentes, compartiendo mis anhelos y metas, haciendo posible su compañía hasta estas alturas de mi vida universitaria, a ellos, con todo el amor del mundo;

Para aquellas personas que nos inspiran confianza, seguridad y que día a día están siempre apoyándome en toda mis decisiones que luchan para alcanzar lo que quieren, con el único propósito de encontrar la felicidad en todo lo que hacen porque esas personas nunca olvidan el ayer para que puedan planear el futuro.

Elmer

AGRADECIMIENTO

Empezar dando gracias a Dios por todas las cosas que me nos ha dado durante la vida; una vida saludable, una persona con quien compartir mis sentimientos y experiencias, unos amigos con los cuales puedo contar siempre, a nuestro asesor por enseñarnos y guiarnos en esta etapa de nuestras vidas. Cada una de estas bendiciones me ha permitido culminar el presente proyecto y una de las etapas más importantes de mi vida.

Gracias a nuestros padres y mi esposa, personas muy especiales para mí que me han ayudado a crecer, madurar, valorar lo que la vida nos ofrece, confianza en sí mismo y vencer los obstáculos que se nos presenten. A ellos les debo todo lo que soy y he logrado en la vida.

Agradezco a las personas que nos brindan su apoyo desinteresado para la obtención de información y la implementación del proyecto, que nos permitirá elaborar y culminar airoosamente nuestra investigación.

Elmer.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Elmer Escudero Pinchi, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 41415325, con la tesis titulada *“Relación entre el nivel de conocimiento y el uso del “libro de reclamaciones”, en cumplimiento de la ley N° 29571, de los usuarios de las instituciones públicas de Tarapoto, 2015”*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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 (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, Octubre 2015

Br. Elmer Escudero Pinchi

DNI N° 41415325

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración la presente Tesis Titulada: Relación entre el nivel de conocimiento y el uso del "libro de reclamaciones", en cumplimiento de la ley N° 29571, de los usuarios de las instituciones públicas de tarapoto, 2015. Para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Pongo a consideración de Ustedes Señores Miembros del Jurado, el desarrollo de este tema, como una contribución en bien de nuestra Institución.

Esperando que reconozcan los aportes y atributos positivos de la presente investigación, así como que plantean las observaciones respectivas ante alguna deficiencia que puede presentar, las mismas que contribuirán a mejorar el presente estudio.

Se espera cumplir con los requisitos de aprobación reconociendo los aportes y atributos positivos de la investigación presentada.

El autor.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Problema.....	31
1.1.1. Problema general.....	33
1.1.2. Problemas específicos.....	33
1.2. Hipótesis	33
1.2.1. Hipótesis general	33
1.3. Objetivos	34
1.3.1. Objetivo general.....	34
1.3.2. Objetivos específicos	34
II. MARCO METODOLOGICO	35
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de la variable.....	35
2.3. Metodológica	35
2.4. Tipo de estudio.....	36
2.5. Diseño de investigación.....	36
2.6. Población y muestra	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37

2.8. Métodos de análisis de datos 37

III. RESULTADOS 39

IV. DISCUSIÓN..... 51

V. CONCLUSIONES 56

VI. SUGERENCIAS 57

ANEXOS 61

ANEXOS 1: Matriz de consistencia 62

Anexo 2: Instrumento de recolección de información 64

Anexo 3: Validación por expertos..... 66

Anexo 4: Base de datos 73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Puntajes obtenidos respecto al conocimiento y uso del libro de reclamaciones - Tarapoto, 2015	39
Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas inherentes al conocimiento y uso del Libro de Reclamaciones, 2015	42
Tabla 3: Nivel de información de los usuarios sobre el libro de reclamaciones - Tarapoto, 2015	43
Tabla 4: Información de los usuarios sobre la finalidad del libro de reclamaciones - Tarapoto, 2015	44
Tabla 5: Nivel de conocimiento de los usuarios sobre el libro de reclamaciones - Tarapoto, 2015	45
Tabla 6: Nivel de uso del libro de reclamaciones por los usuarios - Tarapoto, 2015	46
Tabla 7: Correlaciones entre el conocimiento y el uso del libro de reclamaciones - Tarapoto, 2015	47

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Manejo de información sobre el libro de reclamaciones por los usuarios - Tarapoto, 2015	43
Gráfico 2: Conocimiento de los usuarios sobre la finalidad del libro de reclamaciones -Tarapoto, 2015	44
Gráfico 3: Nivel de conocimiento de los usuarios respecto al libro de reclamaciones - Tarapoto, 2015	45
Gráfico 4: Uso del libro de reclamaciones por los usuarios - Tarapoto, 2015	46
Gráfico 5: Correlación entre el conocimiento y uso del libro de reclamaciones	48
Gráfico 6: Correlación entre la información y el uso del libro de reclamaciones ...	49
Gráfico 7: Correlación entre la finalidad y el uso del libro de reclamaciones	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación centra su estudio en la "Relación entre el nivel de conocimiento y el uso del "libro de reclamaciones", en cumplimiento de la ley N° 29571, de los usuarios de las instituciones públicas de Tarapoto, 2015. Asimismo, como objetivo general se planteó, establecer la relación entre el nivel de conocimiento y el uso del libro de reclamaciones en los usuarios de las instituciones públicas de Tarapoto, 2015.

Se trabajó con una muestra de 120 usuarios en 21 instituciones públicas. La metodología de estudio realizada fue aplicada con un tipo de estudio No Experimental, y un diseño de investigación correlacional, asimismo. Para la recolección de datos se aplicaron instrumentos como test.

Partiendo del concepto básico de la ley N° 29571 "libro de reclamaciones", la cual es un requisito básico para poder realizar la investigación en las instituciones públicas, a los usuarios que utilizan este servicio. Por tal motivo en el presente trabajo de investigación se evaluó a los usuarios de las instituciones públicas de Tarapoto, identificando la relación entre el nivel de conocimiento con el uso del cumplimiento de la ley n° 29571-"libro de reclamaciones" de Tarapoto.

De manera general el presente trabajo de investigación concluye determinando que el nivel de conocimiento que tienen los usuarios respecto al libro de reclamaciones es aceptable según el 48% de los consumidores que equivale a (58) sujetos; mientras que el 28% de los usuarios (33) reflejan tener buen conocimiento y un importante 24% de los beneficiarios (29) muestran tener un deficiente conocimiento. Por lo tanto, se puede afirmar que la mitad de los usuarios intervenidos tiene un aceptable nivel de conocimiento sobre las características y bondades del libro de reclamaciones, cuya finalidad es que los proveedores atiendan directamente los reclamos de los consumidores.

Palabras clave: nivel de conocimiento, libro de reclamaciones, usuarios.

ABSTRACT

This research focuses on the study "Relationship between the level of knowledge and use of the" Book of complaints "in compliance with Law No. 29571, users of public institutions tarapoto, 2015. Also, as overall objective was raised to establish the relationship between the level of knowledge and use of the complaints book on users of public institutions of Tarapoto, 2015.

We worked with a sample of 120 users in 21 public institutions. The study methodology was applied made with a type of study No Experimental and correlational research design also. For data collection instruments were applied as test.

Starting from the basic concept of the Law No. 29571 "complaints book", which is a basic requirement for conducting research in public institutions, users who use this service. Therefore in this research we were evaluated users of public institutions of Tarapoto, identifying the relationship between the level of knowledge with the use of compliance with Law No. 29571- "complaints book" of Tarapoto.

In general this research concludes determining the level of knowledge level of awareness among users regarding the complaints book is acceptable as 48% of consumers equivalent to (58) subjects; while 28% of users (33) have good knowledge and reflect a significant 24% of beneficiaries (29) have shown poor knowledge. Therefore, it can be said that half of the users has operated an acceptable level of knowledge about the characteristics and benefits of the complaints book, aimed at providers directly meet the demands of consumers.

Keywords: level of knowledge, complaints book users.