

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**“INEFICACIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO,
PUCALLPA 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORES:

MORI TUESTA JAMES ANGELO
PAREDES RAMOS LILIBETH

ASESOR:

Dr. VICTOR TEDY LOPEZ PANAIFO

PUCALLPA - PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
COMITÉ DE PLANEAMIENTO



ACTA DE EXAMEN DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE ABOGADO

En la ciudad de Pucallpa, Siendo las 11:00am del día lunes 20 de Diciembre del año 2021, en el auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Ucayali, cito en el Pabellón I Segundo Piso, se dio inicio al EXAMEN DE GRADO, correspondiente a la sustentación de la tesis **"INEFICACIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PUCALLPA 2019"** presentada por Los Bachilleres en Derecho y Ciencias Políticas, Mori Tuesta, James Ángelo y Paredes Ramos, Lilibeth.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos, el secretario Académico de la Facultad procedió a presentar a los Miembros del Jurado integrados por los docentes: **DR. JUAN ARQUIMEDES NUÑEZ TERREROS** (Presidente), **DR. EDGAR GUIZADO MOSCOSO** (Miembro) y **DR. JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA** (Miembro), designados con Memorando Múltiple N° 269/ 2021-UNU/FDyCP/GyT de fecha 06 de diciembre del 2021; luego del cual el señor presidente instó al Secretario Académico a presentar a los bachilleres examinados.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a los bachilleres **MORI TUESTA, JAMES ANGELO Y PAREDES RAMOS, LILIBETH**, iniciar su exposición; a cuyo término los miembros del jurado les formularon las preguntas y objeciones respectivas, las mismas una a una fueron absueltas de forma SATISFACTORIA por el ponente.

Continuando con el desarrollo de la sustentación y de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos, el presidente invitó a los bachiller examinados y al público asistente a abandonar la Sala para su correspondiente deliberación en forma reservada.

Seguidamente el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **MORI TUESTA, JAMES ANGELO Y PAREDES RAMOS, LILIBETH** fueron **APROBADOS POR UNANIMIDAD**.

Reiniciando el acto Público se dio lectura a la presente Acta que los miembros del Jurado la suscribieron por quintuplicado en señal de conformidad.

Realizando el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo a las 12 am con 30 minutos del mismo día, de lo que doy fe.

Dr. JUAN ARQUIMEDES NUÑEZ TERREROS
Presidente

Dr. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
Miembro

Dr. JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA
Miembro

Dr. EUDASIO PAUCAR ROJAS.
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Abogado.

Dr. Juan Arquimedes Nuñez Terreros



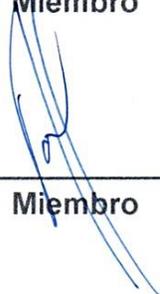
Presidente

Dr. Edgar Guizado Moscoso



Miembro

Dr. Joel Orlando Santillan Tuesta



Miembro

Dr. Victor Tedy Lopez Panaifo



Asesor

James Angelo Mori Tuesta



Tesista

Lilibeth Paredes Ramos



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0384-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:

“INEFICACIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2019”

Autor (a) : MORI TUESTA, JAMES ANGELO
PAREDES RAMOS, LILIBETH

Facultad : DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Escuela Profesional : DERECHO
Asesor(a) : Dr. VICTOR TEDY LOPEZ PANAIFO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 24/09/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, James Angelo Gori Muesta
Autor de la TESIS titulada:

"Ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019"

Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dr. Víctor Teddy López Panaiño.
En la Facultad de: Derecho y Ciencias Políticas.
Carrera: Derecho Profesional

Autorizo la publicación:

- PARCIAL** Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.
- TOTAL** Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 12 / 2021

Email: Jamesangelomor@outlook.es

Firma: 

Teléfono: 958993810

DNI: 63692449

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Lilibeth Parredes Ramos
Autor de la TESIS titulada:
"INEFICACIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2019."
Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: Dr. Víctor Tedy López Panaiño
En la Facultad de: Derecho y Ciencias Políticas
Carrera Derecho Profesional

Autorizo la publicación:

- PARCIAL** Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.
- TOTAL** Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 12 / 2021

Email: lilibeth249503@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 947421037

DNI: 77385906

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a mis padres Lucy Tuesta y Roy Mori, quienes desde que tengo uso de razón, no dejaron de madrugar para brindarme una buena educación y ser un gran profesional, e hicieron de mí, una persona buena, perseverante y fuerte para alcanzar mis metas, siempre estarán en mi corazón. También agradezco a mis hermanos, Charly, Diana, María y Mishell, por creer siempre en mí y motivarme en momentos difíciles. Agradezco a la Abogada Yarina Ortiz por ser una excelente profesional y darme la oportunidad de aprender el campo de la carrera y creer siempre en mí. Agradezco a mi amigo Kevin Vela, quien me alentó cuándo parecía que me iba a rendir. A mis maestros, por sus profesionalismos y cátedras inculcadas en las aulas. Agradezco a mi asesor de tesis por la paciencia, profesionalismo y el ejemplo que es. Agradezco también a mis amigos, quienes depositaron sus confianzas para escribir y concluir esta tesis. Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por sus apoyos incondicionales.

James

La presente la dedico a Zaira Aranella, por ser la luz de mis ojos, el motivo de mis alegrías desde el día que la escuché por primera vez, por ser el impulso y motivación para superarme día a día, a mis amados padres, Claris Salvith y Ciro Alexander, quienes con tanto esfuerzo han hecho de mí la mujer que soy hoy en día, por enseñarme de la resiliencia y perseverancia para alcanzar mis objetivos, a mi hermana Meler Stefani, por ser mi compañera y cómplice de crecimiento, por su apoyo incondicional, a mi tío Karl Lewis, por confiar ciegamente en mí desde el día que postulé a la Universidad, por motivarme no sólo desde la tierra, sino también desde el Paraíso donde hoy se encuentra. Agradezco de todo corazón a mi abuela María Beatriz, por ser la segunda madre en mi vida, por cuidar de mí y ser el sostén en momentos difíciles. Esto es por ustedes y para ustedes.

Lilibeth

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por la vida y el día a día; a la Universidad Nacional de Ucayali, por ser nuestra alma mater y no sólo de nosotros, también de muchos hoy profesionales, a nuestros catedráticos por compartir sus sabios conocimientos.

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	ix
INDICE DEL CONTENIDO.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xiv
INDICE DE GRAFICOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema.....	19
1.1.1.- Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2.- Formulación del problema.....	23
1.2.1.- Problema general.....	23
1.2.2.- Problemas específicos.....	23
1.3.- Objetivos.....	24
1.3.1.- Objetivo general.....	24
1.3.2.- Objetivos específicos.....	24
1.4.- Justificación e importancia de la investigación.....	25
1.4.1.- Justificación.....	25
1.4.2.- Viabilidad de la investigación.....	27
1.5.- Limitaciones del estudio.....	28

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la investigación.....	29
2.1.1.-Antecedentes internacionales.....	29
2.1.2.-Antecedentes nacionales.....	30
2.1.3.- Antecedentes locales.....	34
2.2.- Bases teóricas.....	35
2.2.1.- Antecedentes de Derecho del consumidor.....	35
2.2.2.- Derecho comparado.....	37
2.2.3.- Evaluación de la Protección del usuario en el Perú.....	43
2.2.4.- Diferencia entre queja y reclamo.....	45
2.3.- Definición de términos básicos.....	49
2.4.-Hipótesis de la investigación.....	52
2.4.1.-Hipótesis general.....	52
2.4.2.- Hipótesis específico.....	53
2.5.-Variables.....	54
2.5.1.-Variable independiente.....	54
2.5.2.-Variable dependiente.....	54
2.5.4.-Operacionalizacion de variables.....	55

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	56
3.2. Diseño y esquema.....	56
3.3. Población y muestra.....	57
3.3.1. Población.....	57
3.3.2. Muestra.....	57
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	57
3.5. Técnicas estadísticas del procesamiento de la información.....	58

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.- Información de los usuarios.....	59
4.2.- Información de los servidores públicos.....	73
4.3.- Discusión de Resultados.....	85
4.4.- Contrastación de hipótesis.....	86
4.4.1.- Hipótesis general.....	86
4.4.2.- Hipótesis específico.....	87

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.-Conclusiones.....	88
5.2.- Recomendaciones.....	89
Referencias bibliográficas.....	90
ANEXO N° 1	94
ANEXO N° 2.....	95
ANEXO N° 3.	97
ANEXO N° 4	98

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 : Reconoce los derechos que tienen los usuarios_____	59
Tabla N° 2: Identifica y reconoce una reclamación_____	60
Tabla N° 3: Conoce el uso del libro de reclamaciones_____	61
Tabla N° 4: El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible_____	62
Tabla N°5: Accede con facilidad al libro de reclamaciones_____	63
Tabla N° 6: Registra adecuadamente sus reclamaciones_____	64
Tabla N°7: Recibe orientación sobre el uso del libro de reclamaciones_____	65
Tabla N° 8: Recibe orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones____	66
Tabla N° 9: Hacen seguimiento, le informan o comunican sobre sus reclamaciones__	67
Tabla N° 10: Recibe respuesta de sus reclamaciones dentro de los 30 días de plazo_	68
Tabla N° 11: Está satisfecho con la respuesta de su reclamación_____	69
Tabla Nª 12 Se ha resuelto satisfactoriamente la reclamación presentada_____	70
Tabla N° 13: . Registrar reclamaciones en el libro resuelve el reclamo_____	71
Tabla N° 14: Presentar una reclamación genera gastos al usuario_____	72
Tabla Nª 15: Reconoce los derechos de los usuarios_____	73
Tabla Nª 16 Identifica y reconoce una reclamación que puede presentar un usuario_	74
Tabla Nª 17: Conoce el uso y la importancia del libro de reclamaciones_____	75
Tabla Nª 18: El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible y de fácil acceso para el usuario_____	76
Tabla Nª 19: Los usuarios registran adecuadamente sus reclamos en el libro de Reclamaciones_____	77
Tabla Nª 20: Existe personal de la municipalidad que orienta a los usuarios en la presentación de sus reclamos_____	78
Tabla Nª 21: Se hace seguimiento y monitoreo de las reclamaciones `presentadas por los usuarios_____	79
Tabla Nª 22: Se responde por escrito y en los plazos de ley los reclamos presentados por los usuarios_____	80
Tabla Nª 23 : El usuario está satisfecho con la respuesta de sus reclamaciones_____	81
Tabla Nª 24: Se resuelve la reclamación presentadas por los usuarios_____	82
Tabla Nª 25: El libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos__	83
Tabla Nª 26: Las reclamaciones distraen recursos y genera pérdida de tiempo_____	84

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 : Reconoce los derechos que tienen los usuarios_____	59
Figura N° 2: Identifica y reconoce una reclamación_____	60
Figura N° 3: Conoce el uso del libro de reclamaciones_____	61
Figura N° 4: El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible_____	62
Figura N°5: Accede con facilidad al libro de reclamaciones_____	63
Figura N° 6: Registra adecuadamente sus reclamaciones_____	64
Figura N°7: Recibe orientación sobre el uso del libro de reclamaciones_____	65
Figura N° 8: Recibe orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones____	66
Figura N° 9: Hacen seguimiento, le informan o comunican sobre sus reclamaciones__	67
Figura N° 10: Recibe respuesta de sus reclamaciones dentro de los 30 días de plazo_	68
Figura N° 11: Está satisfecho con la respuesta de su reclamación_____	69
Figura Nª 12 Se ha resuelto satisfactoriamente la reclamación presentada_____	70
Figura N° 13: . Registrar reclamaciones en el libro resuelve el reclamo_____	71
Figura N° 14: Presentar una reclamación genera gastos al usuario_____	72
Figura N° 15: Reconoce los derechos de los usuarios_____	73
Figura N° 16 Identifica y reconoce una reclamación que puede presentar un usuario_	74
Figura N° 17: Conoce el uso y la importancia del libro de reclamaciones_____	75
Figura N° 18: El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible y de fácil acceso para el usuario_____	76
Figura N° 19: Los usuarios registran adecuadamente sus reclamos en el libro de Reclamaciones_____	77
Figura N° 20: Existe personal de la municipalidad que orienta a los usuarios en la presentación de sus reclamos_____	78
Figura N° 21: Se hace seguimiento y monitoreo de las reclamaciones `presentadas por los usuarios_____	79
Figura N° 22: Se responde por escrito y en los plazos de ley los reclamos presentados por los usuarios_____	80
Figura N° 23 : El usuario está satisfecho con la respuesta de sus reclamaciones_____	81
Figura N° 24: Se resuelve la reclamación presentadas por los usuarios_____	82
Figura N° 25: El libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos__	83
Figura N° 26: Las reclamaciones distraen recursos y genera pérdida de tiempo_____	84

RESUMEN

El libro de reclamaciones fue creado con el fin de poder ser un medio de prevención y solución a las distintas quejas e insatisfacciones que podrían presentar los usuarios y consumidores, siendo el mecanismo de solución de conflictos en relación al servicio o bienes ofrecidas por entidades que ésta más al alcance de las personas.

En esta investigación se ha estudiado no sólo la creación y función del libro de reclamaciones si no también que se brinde la oportuna información para el registro de las reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con el fin de poder promover que existir mayor eficiencia en la solución de los reclamos o quejas presentadas en esta entidad pública y se consolide la supervisión de la autoridad competente ante estos resultados reflejados en esta investigación.

Palabra Clave: Libro de reclamaciones – mecanismos de solución de conflictos.

ABSTRACT

The complaints book was created in order to be a means of prevention and solution to the various complaints and dissatisfaction that could be presented by users and consumers, the dispute settlement mechanism in relation to the service or goods offered by entities more readily available to individuals.

In this investigation, it has been studied not only the creation and function of the complaints book but also the provision of appropriate information for the registration of complaints in the Province Municipality of Coronel Portillo, in order to promote greater efficiency in the resolution of claims or complaints filed with this public entity and to strengthen the supervision of the competent authority in the face of these results reflected in this investigation.

Key Word: Complaints book - dispute resolution mechanisms.

INTRODUCCIÓN

El libro de Reclamaciones se creó como medio de resolución de las quejas de los usuarios ante determinadas instituciones. En este caso, la presente investigación está relacionada a los derechos que poseen los usuarios y/o consumidores del sector público, los cuales manifiestan sus insatisfacciones o inconformidad mediante una reclamación con relación a la atención brindada o cuando no estén de acuerdo con una tramitación, resultado o procedimiento administrativo, en este caso por parte de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

No obstante, no se trata sólo de saber si el usuario se siente insatisfecho, si no de orientarlo, de informarlo; cuándo y cómo realizar una reclamación, indicarle dónde hacerlo, aclarándole las dudas que tenga, promover la solución directa e inmediata a sus reclamos o quejas.

El presente trabajo contiene 5 capítulos: El Primero, lleva el planteamiento de la realidad problemática, los objetivos, la justificación, viabilidad y limitaciones; el segundo: El marco teórico que contiene antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, definición de términos, hipótesis y variables; El tercero lleva la metodología de la investigación; el cuarto contiene los resultados del trabajo que se encuentran representados en cuadros y gráficos con su respectiva interpretación; el quinto capítulo donde se aprecia las conclusiones, recomendaciones y anexos.

Esta investigación se desarrolló utilizando los métodos generales, tales como el método cualitativo y descriptivo correlacional, es una investigación no experimental los cuales tienen la finalidad de poder estudiar la finalidad y uso del libro de reclamaciones logrando así los resultados obtenidos permitiéndonos analizar e interpretarlo

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Desde tiempo atrás, ha existido un problema en la sociedad con respecto a la satisfacción y /o el trato que recibe el ciudadano en muchas entidades del estado, hoy en día vivimos en una sociedad en la que todos somos usuarios o consumidores que buscamos satisfacer nuestras necesidades, ya sea mediante un producto y/o servicio; para ello es importante tener en conocimiento sobre el uso del Libro de reclamaciones; que es un mecanismo de participación ciudadana para hacer prevalecer los derechos de los usuarios y/o consumidores.

Según **(Zumaeta, 2018, p.2)** “Una de las funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI] es proteger los derechos de los consumidores. En tal sentido, el artículo 2 del Decreto Legislativo n° 1033, Ley de organización y funciones, en concordancia con el D.S. 009-2009-PCM - Reglamento De Organización y Funciones Del INDECOPI, prescribe que esta autoridad debe vigilar que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y determina las facultades de supervisar y fiscalizar actividades económicas.”

En el Perú, el uso del libro de reclamaciones esta normado obligatoriamente tanto para las instituciones públicas y privadas, quienes deben implementar y garantizar su uso para proteger los derechos de sus usuarios o consumidores, en este sentido, los gobiernos locales provinciales y distritales tienen la obligación de poner a disposición de sus usuarios este importante instrumento llamado libro de reclamaciones, para que los ciudadanos que se ven vulnerado sus derechos o perciban insatisfacción por los servicios recibidos, puedan registrar su queja.

Los gobiernos locales o las municipalidades se caracterizan por tener una alta demanda de usuarios, a quienes cotidianamente los servidores públicos y funcionarios entregan diversos servicios, sin embargo, existe un sector importante de ciudadanos que muestran su malestar o no se ven satisfechas sus demandas, por consiguiente, al no ser escuchados por las autoridades competentes, recurren a otras instancias menos indicadas, como son, los medios de comunicación, redes sociales, defensoría el pueblo, etc dejando a lado el uso del libro de reclamaciones, un instrumento que no solo permite registrar reclamos o disconformidades en el mismo lugar de ocurrencia, sino, promueve la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios..

Según, **(López, 2017, p.14)** “La vigente regulación normativa del Libro de Reclamaciones resultó ineficaz para su aplicación práctica en el distrito de Puno durante el año 2016, toda vez que el texto normativo por defecto no obliga a los

proveedores a comunicar periódicamente al INDECOPI, los reclamos y/o quejas que se hayan interpuesto en su Libro de Reclamaciones, y al desconocer la población de Puno la utilidad legislativa del instrumento, no hace un uso adecuado del mismo, lo que concluye la ineficacia de la norma en su aplicación práctica.”

Asimismo, **(Rodríguez y Callirgos, 2016, p.13)** en el reporte de supervisión sobre la implementación del Libro de Reclamaciones en los Gobiernos Regionales y en las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento Año 2015, señalan: “En la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo se observó que no instalaron computadoras en la entidad para facilitar el acceso al Libro de Reclamaciones virtual. Asimismo, en el caso de las municipalidades provinciales de Arequipa y Tacna no se constató la instalación de computadoras debido a que en la entrevista se indicó que no contaban con Libro de reclamaciones virtual, pero en la revisión a sus páginas web se verificó que si cuentan con este”.

Cabe señalar que la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, atiende al mayor número de usuarios entre todas las municipalidades del departamento de Ucayali, ya que en esta se concentra cerca el 70% de la población, que demandan una serie de servicios, entre ellos: servicios de limpieza, parques y jardines, servicios de serenazgo y seguridad ciudadana, pago de autovaluos o impuestos prediales, otorgamiento de licencias comerciales, cobranzas coactivas, servicios de agua y desagüe, regulación del transporte vial, registro civil, etc. Los cuales hacen que los ciudadanos acudan permanentemente a los locales de la municipalidad, con la expectativa de resolver favorablemente su demanda, que

muchas veces los es adversa, generándoles insatisfacción y frustración al no saber los mecanismos de como canalizar sus quejas en busca de una solución oportuna y satisfactoria.

En esta coyuntura, no solo se escucha malestar de la población por la gestión de los políticos y autoridades, también se percibe insatisfacción de los usuarios por los servicios que presta la comuna Portillana, al respecto, si bien existe el libro de reclamaciones, su uso adecuado nos genera ciertas dudas, ya que la población no conoce sus acceso ni tampoco tiene cultura de canalizar adecuadamente sus quejas, y las pocas personas que lo usaron señalan su ineficacia para resolver sus reclamos, por lo que consideramos que es fundamental probar la existencia de tal problemática en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, en el departamento de Ucayali.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Qué factores determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?
- b) ¿La falta de control por parte del órgano supervisor contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?
- c) ¿Cuáles son las consecuencias que generan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?

1.2.3. Objetivo general

Identificar los factores que determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

1.2.4. Objetivos específicos.

- a) Demostrar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.
- b) Determinar si la falta de control por parte del órgano supervisor contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.
- c) Identificar las consecuencias que generan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación.

La satisfacción del usuario por un servicio recibido, es el resultado de la buena organización por brindar un servicio oportuno y de calidad por parte de una institución, sin embargo, esta situación ideal casi no ocurre en las entidades públicas, principalmente en los gobiernos locales, en este caso en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo; en este contexto, el libro de reclamaciones se constituye en un mecanismo de participación de la ciudadanía, por el cual los usuarios de los servicios brindados puedan expresar su insatisfacción por el servicio recibido.

Como se sabe, la Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional, regula que las instituciones públicas, entre ellas las municipalidades garanticen el uso del libro de reclamaciones que debe estar colocado en un lugar visible al alcance del usuario, para que el ciudadano pueda registrar sus reclamos. Este reclamo debe ser respondido por la municipalidad en un plazo de 30 días, que muchas veces no ocurre, por ende no se resuelve la insatisfacción ciudadana.

En este sentido, el libro de reclamaciones se constituye en una potente herramienta de gestión pública y promoción de los derechos ciudadanos, sin embargo, a la fecha no encontramos eso en las instituciones públicas, particularmente en la Municipalidad de Coronel Portillo que poco o nada ha hecho para promover su uso, de esta forma, ha dejado rezagado la oportunidad de

resolver oportunamente los reclamos de los ciudadanos, los cuales incrementa la insatisfacción en la población, haciéndolo inaplicable la ley antes señalada, por consiguiente propicia peligrosamente otras formas de reclamo ciudadano, como son, las agresiones verbales o físicas a los servidores públicos municipales, movilizaciones y manifestaciones públicas, uso inadecuado de los medios de comunicación y redes sociales, por ende una creciente desinformación e indignación de la población.

Por esta razón, el presente estudio busca contribuir a la solución de la problemática, pretendiendo explorar el uso del libro de reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, cuyos resultados serán analizados para identificar los factores que determinan su ineficacia para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad, de esta forma, proponer soluciones para hacer realidad el ejercicio de los derechos ciudadanos, y el estado pueda garantizar el cumplimiento de los servicios públicos.

Como futuros abogados, estamos seguros que desde esta investigación, La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de la instancia correspondiente, puedan revisar y reorientar el uso del libro de reclamaciones, o tal vez, proponer otros medios idóneos alternativos para resolver los reclamos, que revierta la imagen del estado burocrático e ineficiente en el manejo de reclamos, en especial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

1.3.2. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque se realiza en relación a la aplicación de una norma vigente, como es el uso del libro de reclamaciones, la misma es de cumplimiento obligatorio de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, en este sentido, no existe supuestos que imposibiliten acceder a dicha información. Además, existe el amparo de la ley de transparencia y acceso a información.

Asimismo, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, es una institución pública que se encuentra ubicado en la capital del departamento de Ucayali (Pucallpa), geográficamente es de fácil acceso mediante los diferentes corredores viales tanto en carro o motocicletas, durante todas las temporadas del año. Además, cuenta con medios tecnológicos y cobertura de internet y teléfonos, esenciales para garantizar la ejecución del presente estudio.

Por su parte, la investigación será autofinanciada por los investigadores, y cuenta con el interés del gobierno local por conocer los resultados del presente proyecto, por esta razón se hace viable la investigación.

1.4. Delimitación del estudio

1.4.1. Delimitación Espacial

Municipalidad Provincial Coronel Portillo, provincia Coronel Portillo, Departamento de Ucayali.

1.4.2. Delimitación Temporal

Pucallpa, año 2019

1.4.3. Delimitación Social

Ciudadanos usuarios de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Coronel portillo, quienes tienen el derecho de canalizar sus reclamos mediante el libro de reclamaciones.

1.5. Limitaciones del estudio.

La presente investigación no tiene limitaciones técnicas, salvo que a futuro se presente alguna situación de convulsión político social como son, huelgas y tomas de la infraestructura municipal por parte de los trabajadores y otros manifestantes.

Sin embargo, la coyuntura actual de la emergencia sanitaria por la pandemia del covid 19, es una situación expectante, ya que de agravarse el estado puede implantar una nueva inmovilización y podría poner en riesgo el cumplimiento del cronograma de la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes jurídicos del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Wiese, 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 aporte presentado por estos autores se realizó utilizando el método cualitativo – exploratorio en el cual la población fueron los usuarios que no estaban satisfechos y registraron sus reclamos hacia el instituto. De esta manera se tuvo como resultado 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 múltiples durante los trabajos de parto. Las conclusiones fueron que los reclamos que se realizaron contra los médicos de aquel Instituto son relacionados a la forma, uso de técnicas con las que diagnostican y el deficiente seguimiento de los pacientes cuando están hospitalizados.

Rodríguez, Castaño, Lorenzo, Leis, (2010) realizó el artículo *“Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela”*, en el que propusieron mejorar el nivel de la calidad en la gestión de los reclamos y quejas en la Gerencia de Atención Primaria. El estudio realizado con el método de corte cuantitativo explicativo-pre experimental, basados en las

quejas que se habían realizado en dicho instituto. 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 22.8 a 19.4 días y que el porcentaje de quejas pertinentes que llegaba a la gerencia aumentará de 31.1% a 67,9%. Se concluyó que se debía aplicar nuevos protocolos y hacer que las medidas para identificar y corregir los problemas sean más sencillos con el fin de que se realice de manera rápida y mejor la respuesta a los usuarios de acuerdo a sus reclamos.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Paye, (2018) en su investigación, *“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014”*. Concluyó que: *“Se determinó el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014, dado a que la diferencia de medias fue igual a 1,2500 puntos, adicionalmente el valor de sig. bilateral fue 0,006, dando a entender que la existencia una diferencia significativa entre los años 2013 y 2014 respecto a la cantidad de reclamos”*.

Álvarez, (2019) en su investigación, *“Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador Lima – 2019”*. Concluyó que: “Con la implementación del Libro de Reclamaciones se busca que los consumidores se vean beneficiados, ya que no tendrán que acudir al Indecopi para obtener una solución, sino que deban considerar a esta herramienta como primera opción para una atención rápida y directa de su queja o reclamo. Los proveedores también se verán beneficiados, ya que con la información que sean registradas por los consumidores podrán trabajar en las oportunidades de mejoras de su negocio y solucionar sus propios errores”. (pág. 50).

Layche y Vásquez, (2018) en su investigación, *“Atención De Reclamos Realizados A Través Del Libro De Reclamaciones, En El Distrito De Iquitos, Periodo 2016 – 2017”*. Concluyó que: “Se ha verificado que el 56.64% de los reclamos interpuestos a través del Libro de Reclamaciones físico de los establecimientos comerciales abiertos al público del distrito de Iquitos, en el período 2016 2017, no fueron atendidos, situación que refleja un alto porcentaje del incumplimiento del artículo 6° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado por Decreto Supremo N° 006 2014 PCM”.

Frisancho, (2017) en su investigación *“Por Una Protección Más Eficiente De Los Usuarios De Los Servicios De Telecomunicaciones: Aplicando El Analisis Económico Del Derecho Al Procedimiento De Reclamo De Falta De Calidad E*

Idoneidad En El Servicio, Arequipa - 2017”, concluyó que: “La actual regulación del procedimiento administrativo de reclamo por falta de calidad e idoneidad en el servicio contemplado en la Resolución de Consejo Directivo No. 047-2016-OSIPTEL-CD no protege eficientemente los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones residenciales pues, tales usuarios deben complementar el mismo con procedimientos de reclamo por facturación lo que implica que ante el hecho de realizar dos procedimientos distintos, existan usuarios que decidan no realizar ambos, asumiendo de ésta forma el pago de un servicio con el que no contaron, siendo que los usuarios que han agotado la vía administrativa de los dos procedimientos antes señalados, consideran como inadecuada la legislación y que debe modificarse para simplificar ambos procedimientos”.(pág. 154).

Para **(López, (2017)** citado por **(Layche y Vásquez, 2018)**, en su investigación “Derechos del Consumidor y el Uso del Libro de Reclamaciones en el Distrito de Puno durante el año 2016”, concluyó que: “La actual regulación normativa del Libro de Reclamaciones en la Ley 29571 –Código de Protección y Defensa del Consumidor, y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 011-20111-PCM, modificado por los Decretos Supremos N° 006-2014-PCM y N° 058-2017-PCM no resulta eficaz para su aplicación práctica, por presentar dos defectos principales: 1) Existe ausencia de una obligación normativa para que los proveedores informen periódicamente al INDECOPI, las quejas y/o reclamos interpuestos en su Libro de Reclamaciones y, 2) La defectuosa regulación

normativa de la queja como mecanismos de defensa regulado por el reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que solo constituye una recomendación para el proveedor y no lo obliga a emitir respuesta alguna. Los factores que determinan una aplicación eficiente del Libro de Reclamaciones son el conocimiento adecuado que deben tener los consumidores sobre la existencia del libro de reclamaciones, su finalidad legislativa, y quienes se encuentran obligados a contar con el libro de reclamaciones, todo ello con la finalidad de que los consumidores, conociendo sus derechos, le den un uso adecuado a este mecanismo de defensa y auto protejan sus derechos” (p. 84)

Para **(Gibaja, 2016)** citado por **(Layche y Vásquez, 2018)**, en su investigación “Implementación del Libro de Reclamaciones en las Entidades Bancarias y Financieras de la ciudad del Cusco y el Derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad”, concluyó que: “Desde su implementación en el año 2011 el Libro de Reclamaciones, es y seguirá siendo una herramienta inmediata para la solución de controversias que puedan surgir antes, durante y después de una relación de consumo, esto en teoría. Especial protección recibe el usuario de las entidades bancarias financieras por la complejidad y tecnicidad del sector, si bien es cierto a medida que pasan los años la cultura del reclamo se está haciendo notar y el Libro de Reclamaciones viene siendo utilizado ya con mayor y mejor frecuencia, existen lugares en el que todavía se desconoce del mismo, por citar un ejemplo en Urcos que es un distrito de la provincia de Quispicanchi departamento del Cusco no se ha implementado el Libro de Reclamaciones,

mucho menos el consumidor residente de Urcos sabe cuáles son sus derechos como consumidor; entonces nos damos cuenta que por parte de la autoridad del consumo falta mucho por hacer, falta una alta difusión de esta herramienta que es vital, porque materializa el derecho del consumidor y su puesta en práctica” (p. 215-216).

2.1.3. Antecedentes locales.

Rodríguez, (2017), en su investigación *“Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017”*. Concluyó que: “Los elementos tangibles de la academia de baile Fitness Dance influyen significativamente en la satisfacción del usuario, la fiabilidad que brinda la academia de baile Fitness Dance influye significativamente en la satisfacción del usuario, la capacidad de respuesta que brinda el personal de la academia de baile Fitness dance influye significativamente en la satisfacción del usuario y que el servicio de calidad influye significativamente en la satisfacción del usuario de la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa. Como propuestas de mejora de acuerdo a las conclusiones de ésta investigación son que debería existir mejora en los elementos tangibles para mejorar así la capacidad de respuesta para mayor satisfacción del usuario y que la ejecución de la respuesta a sus reclamos de los usuarios se realice de manera confiable y cuidadosa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Antecedentes de Derecho del consumidor

Comenzando con la industrialización a finales del siglo XIX, seguida de la llamada "globalización" y el impacto de la tecnología moderna en el siglo XXI, junto con otros factores económicos, políticos, legales y sociales, esto produjo cambios importantes en las relaciones comerciales o de consumo. Los contratos son cada vez más populares en todo el mundo. Un hecho resalta siempre el "concepto de consumidor", su papel como sujeto económico y social y la protección que merece, por ser un medio indispensable en cualquier economía, se le considera como "la última fase del proceso".

Por lo tanto, dado que el primer lote de políticas legislativas destinadas a proteger a los consumidores provino de países como Suiza, Reino Unido, Dinamarca y Suecia, ya es necesario que se emita una ley y normas para proteger a la sociedad. Nació el llamado "derecho de tercera generación", donde encontramos el "derecho de los consumidores".

Tanto es así que el 15 de marzo de 1962 fue trascendente el discurso del expresidente estadounidense John F. Kennedy (John F. Kennedy). En su discurso, enfatizó el papel de los consumidores en el desarrollo económico y cómo Sujeto a casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas, es por tanto necesario emprender acciones nacionales para

protegerlas, porque los consumidores lo son todos. Además, antes de eso, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el 15 de marzo de 1983 como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Dos años después, el Congreso de las Naciones Unidas acababa de establecer pautas generales para la protección del consumidor.

“Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada. **(John Fitzgerald Kennedy 1962)**

2.2.2. Derecho Comparado: Regulación internacional.

(Layche y Vásquez, 2018), en torno a la regulación de protección al consumidor de los países dentro de América Latina según su constitución presentamos a los siguientes:

a) Constitución de la República Federativa de Brasil (1988)

Artículo 5° inciso 31, Capítulo I "De los Derechos y Deberes Individuales y Colectivos" -Titulo II "De los Derechos y Garantías Fundamentales": "Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad, en los siguientes términos: (...) El Estado promoverá, en la forma de la ley, la defensa del consumidor."

b) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Artículo 117°, Capítulo VII "De los Derechos Económicos":
"Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los

procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

c) Constitución de los Estados Unidos de México (1917 Reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983)

Artículo 28°, Capítulo I "De Las Garantías Individuales" -Titulo Primero: “Las leyes fijaran bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.”

d) Constitución de la Republica de El Salvador (1983)

Artículo 101°, Título V "Orden Económico":

“El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la

productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.”

e) Constitución Política de la República de Ecuador (1998)

Establecía una sección exclusiva para el Consumidor (Sección Tercera "De los Consumidores"), en cuyo Artículo 92° prescribía: “La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos. Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos. El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”

Actualmente, la Constitución de dicho país (Ecuador, 2008), establece:

Sección novena “Personas usuarias y consumidoras”, Artículo 52°:

“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”

Artículo 55°:

“Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.”

f) Constitución de la Nación de Argentina (1853-reformado en 1994)

Artículo 42°, Capítulo Segundo "Nuevos Derechos y Garantías":

“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

g) Constitución Política de Colombia (1991)

Artículo 78°, en la cual prescribe lo siguiente: “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”

h) Constitución Política de Paraguay (1992)

Artículo 38°: 11 “Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo.”

i) Constitución Política del Perú (1979-derogada)

En cuyo Artículo 110, Título III Del Régimen Económico, Capítulo I Principios Generales, prescribía: “El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores.” Actualmente, la Constitución de nuestro país (1993), en su Artículo 65° establece: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su

disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

2.2.3. Evolución de la protección del usuario en el Perú.

En torno a la regulación de protección al consumidor de los países dentro de América Latina según su constitución presentamos a los siguientes:

2.2.3.1. Protección Del Consumidor En La Constitución De 1979

Se puede considerar que la protección al consumidor en el Perú parte de lo anunciado en la Constitución Política de 1979. El artículo 110 de la Constitución establece lo siguiente:

Artículo 110: —El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores. **(Chavez, 2012).**

2.2.3.2. Protección Del Consumidor en la Constitución de 1993

La presente Constitución Política del Perú del año 1993 regula la protección al consumidor mediante el artículo 65º señalando lo siguiente: —*El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la de la población*ll. De esta manera y considerando el sistema normativo especializado en protección al consumidor y las normas relacionadas a él, la presencia del consumidor toma relevancia al volverse un sujeto económico con derechos y que es protegido efectivamente por medio de un organismo que protege sus intereses y resuelve sus denuncias a través del INDECOPI.

Posteriormente, de acuerdo con la protección estatal de los intereses de los contratistas más débiles, el INDECOPI amplió el marco de protección previamente establecido por la Resolución 101-96-TDC para incluir a los pequeños empresarios en la Resolución 422-2004-TDC.

2.2.3.3. Protección Al Consumidor En El Código De Protección Y Defensa Al Consumidor

En 2009, alguien expresó la necesidad de implementar la Ley de Protección al Consumidor, que "protege las necesidades específicas y diarias de los consumidores" (el ex presidente Alan García Pérez se dirigió al país el 28 de julio de 2009). Esta situación ha provocado un debate sobre si es necesario aprobar dicho código.

2.2.4. Diferencia entre queja y reclamo.

2.2.4.1. Definición de queja

Según **Zumaeta, (2018)** Queja es: "Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor"

La queja es aquella manifestación de malestar o descontento producida por la disconformidad frente a una mala atención del proveedor, pero que no guarda directa relación con el producto o servicio. Por ejemplo la mala atención del mozo en un restaurante o el trato descortés del personal de una tienda.

“Una queja es una declaración relativa a las expectativas que no han sido satisfechas” Se debe entender por queja aquella comunicación expresa que realiza el consumidor frente a expectativas insatisfechas en su relación de consumo. Consiguientemente, la queja es una vía para que el proveedor conozca si sus procesos de atención al cliente deben ser optimizados. **Zumaeta, (2018)**

2.2.4.2. Definición de reclamo

Zumaeta, (2018) “Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor”

El reclamo es la manifestación producida por la disconformidad con el producto adquirido o el servicio brindado. Por ejemplo, la disconformidad por la calidad del producto adquirido por no tener las características ofrecidas por el proveedor, o cuando el servicio de lavandería contratado no se realizó de acuerdo a lo convenido o lo que normalmente espera el consumidor, de acuerdo a la información previa brindada por el proveedor.

El reclamo “Es una comunicación que el consumidor dirige a la administración competente cuando se presenta un conflicto o desacuerdo entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio, poniendo de manifiesto los hechos y solicitando una solución y/o compensación”.

La definición que realiza Vértice con respecto al reclamo, es cuando el consumidor acude a la administración competente para hacerle conocer de la existencia de una controversia entre él y el proveedor que le ha dado un producto (venta) o le ha ofrecido un servicio diferente a lo acordado previamente. Este párrafo es muy útil para aclarar que en España opera de esa manera, es decir con el libro de reclamaciones el consumidor se dirige a la autoridad administrativa, distinto la modalidad en Perú. Pues en nuestro país la información es remitida una vez que la autoridad nacional lo solicite.

En Perú para recurrir a la Administración competente -INDECOPI- a presentar un reclamo es necesario que el consumidor lleve consigo la hoja desglosable original del libro de reclamaciones en el cual existe la constancia de su reclamo, el cual al no ser atendido por el proveedor y no otorgar una respuesta dentro del plazo establecido por ley (30 días calendario, prorrogable por 30 días más, cuando la naturaleza del reclamo lo justifique), es que el consumidor recurre a INDECOPI. **Zumaeta, (2018)**

2.2.4.3. Diferencia entre queja y reclamo.

El consumidor presentará un reclamo cuando no esté conforme con el producto adquirido o servicio prestado; mientras que, el consumidor presentará una queja para expresar su malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, pudiendo ser un malestar frente a una mala atención.

2.2.4.4. Servicios públicos municipales:

El artículo I (Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972 - 2003) Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

El artículo IV Señala que: Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los “Servicios Públicos” locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. (Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972 - 2003)

2.3. Definición de términos básicos

a) Libro de reclamaciones:

Según el Artículo 5. Inciso 5.1, La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades. Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM (2020, p.3)

Según la Defensoría del pueblo en su Reporte de Supervisión sobre la implementación del Libro de Reclamaciones en los Gobiernos Regionales y en las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento Año 2015(2016,p.4), “El Libro de Reclamaciones de las entidades públicas es un mecanismo de participación ciudadana que permite a los usuarios y las usuarias de los servicios públicos, formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en cualquier entidad de la administración pública”.

b) Reclamo:

Según el Artículo 4. Inciso 4.1, “El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio”. **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM (2020, p.3).**

c) Usuario:

Persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública. **(Decreto Supremo N° 042-2011-PCM)**

d) Municipalidad

Según el Artículo II, del Título Preliminar, Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico. **Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972(2007, p.6).**

e) Consumidor

Según el Artículo IV, Inciso 1.1, del Título Preliminar, Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. **Ley 29571(2010, p.2).**

f) Servicio público

Según El diccionario de la Real Academia Española citado por la Revista de Ciencias Administrativas y Sociales INNOVAR (2005, p.65),” define servicio (del latín servitium) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes”.

Según el Artículo IV, Inciso 4, del Título Preliminar, Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia. **Ley 29571(2010, p.2).**

El servicio, abarca un concepto amplio dentro de la sociedad, debido a que puede tratarse de elementos físicos como la compra de un aparato de marca reconocida, informáticos como la página web de cualquier empresa o Municipalidad, la atención por parte de funcionarios y/o servidores en las entidades públicas o privadas, etc.

g) Insatisfacción

Es la disconformidad a causa de una respuesta no favorable, en donde influyen causas externas o internas. Durante estos últimos tiempos, los usuarios y/o consumidores, vienen presentando este tipo de sentimiento muy humano por parte de las entidades del estado, a causa de una mala atención y orientación por parte de los servidores y funcionarios públicos.

2.4. Formulación de hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general

Existen diversos factores que determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

- b) Existe falta de control por parte del órgano supervisor competente cuya inobservancia contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

- c) Existe consecuencias negativas generadas por la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

2.5. Variables.

2.5.1. Identificación de las variables

2.5.1.1. Variable independiente

- a) Ineficacia del libro de reclamaciones.

2.5.1.2. Variable Dependiente

- b) Solución del reclamo de los usuarios.

2.5.2. Definición conceptual de la variable

2.5.2.1. Ineficacia del Libro de reclamaciones.

Es cuando el reclamo de la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública. Esta no da soluciones a su reclamo. (Decreto Legislativo N° 042-2011-PCM)

2.5.2.2. Solución de reclamo de los usuarios

Es el manejo adecuado de la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, contemplada en la Ley N° 27444. (Decreto Legislativo N° 042-2011-PCM)

2.5.3. Definición operacional de la variable.

- **Ineficacia del libro de reclamaciones.**
 - Conocimiento de reclamaciones
 - Registro y aplicación de reclamaciones

- **Solución del reclamo de los usuarios**

- Control y observancia
- Satisfacción de usuario

2.5.4. Operacionalización de la variable.

Variables	Tipo de Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Ineficacia del libro de reclamaciones.	Independiente	Es cuando el reclamo de la persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública. Esta no da soluciones a su reclamo. (Decreto Legislativo N° 042-2011-PCM)	Conocimiento sobre las reclamaciones Aplicación de las reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce los derechos del usuario. - Identifica y reconoce una reclamación - Conoce el uso del libro de reclamaciones - El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible - Accede con facilidad al libro de reclamaciones - Registra adecuadamente sus reclamaciones 	Lista de chequeo Cuestionario de preguntas Cedula de entrevista
Solución del reclamo de los usuarios	Dependiente	Es el manejo adecuado de la insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, contemplada en la Ley N° 27444. (Decreto Legislativo N° 042-2011-PCM) (Decreto Legislativo N° 042-2011-PCM)	Observancia de las reclamaciones Satisfacción de usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe orientación sobre el uso del libro de reclamaciones. - Recibe orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones. - Hacen seguimiento o le comunican sobre el estado de sus reclamaciones - Recibe respuesta a sus reclamaciones dentro de los 30 días registrados. - Está satisfecho con la respuesta de su reclamación - Se ha resuelto su reclamación presentada - El libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos 	Lista de chequeo Cuestionario de preguntas Cedula de entrevista

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación planteada fue cualitativa, porque se recogerán y analizarán datos sobre los variables dependientes e independientes, para su procesamiento e inferencias (Pita y Pértigas, 2002).

El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, seleccionará una serie de indicadores para medir sin manipular las variables, es correlacional, porque tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables (Cardoso y Zunini, 2006).

3.2. Diseño y esquema de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo correlacional, porque, además de describir y buscar el nivel de vinculación entre las variables estudiadas, el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos (Kerlinger, 1979).

El método usado fue el deductivo, ya que se infieren conclusiones a partir de los datos obtenidos, sin manipular las variables, tal como se presenta al momento de la recolección de datos.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para la presente investigación se ha considerado una población de 350 usuarios, esta cifra representa el universo de personas que diariamente acuden a los diferentes servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y 100 servidores públicos de la entidad edil mencionada.

3.3.2. Muestra

La muestra fue aleatorio simple con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, siendo el tamaño muestral de 184 usuarios, 45 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

3.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta de carácter confidencial. El instrumento para recoger la información fue el cuestionario de preguntas, previamente validada por juicio de expertos y una prueba piloto.

3.5. Técnicas estadísticas del procesamiento de la información

Los cuestionarios con la información recogida, fueron sometidos a un control de calidad, luego se ingresará a una base de datos o una hoja de cálculo Excel elaborado para esta investigación. Luego se procedió a un análisis descriptivo de las variables independientes con las variables dependientes, utilizando el programa estadístico SPSS - versión 25.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

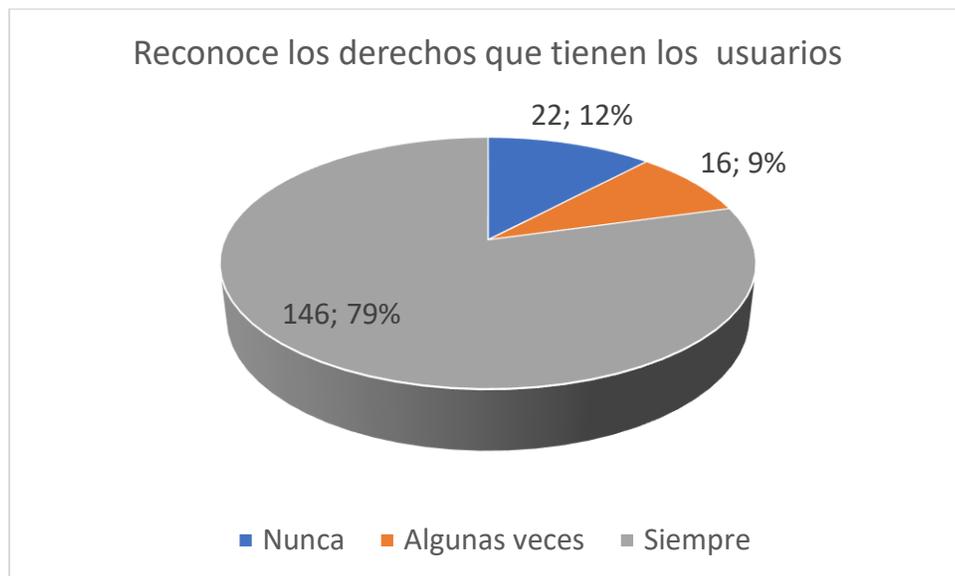
4.1. Información de los usuarios.

Tabla N° 1.

Reconoce los derechos que tienen los usuarios.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	22	12
Algunas veces	16	9
Siempre	146	79
Total	184	100

Figura N° 1.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

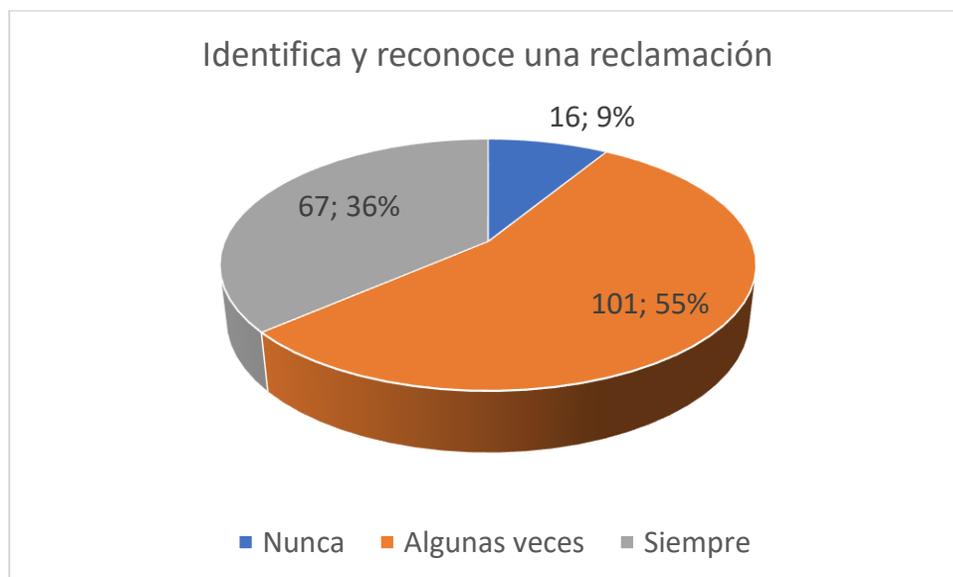
Interpretación:

De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 79% señalan reconocer los derechos que tienen como usuarios, el 12% algunas veces y el 9 nunca o no conocen. Estos resultados nos indican que existe una brecha significativa de usuarios que desconocen sus derechos como usuarios de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 2

Identifica y reconoce una reclamación.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	16	9
Algunas veces	101	55
Siempre	67	36
Total	184	100



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

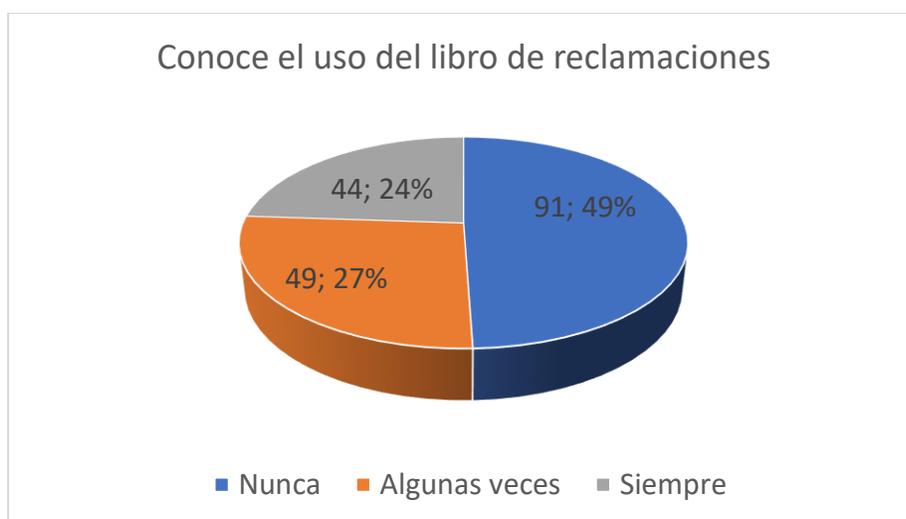
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 36% señala identificar o reconocer lo que es una reclamación, el 55% algunas veces y el 9% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una parte significativa de usuarios que desconocen lo que es una reclamación sobre los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 3.

Conoce el libro de reclamaciones

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	91	49
Algunas veces	49	27
Siempre	44	24
Total	184	100

Figura N° 3



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

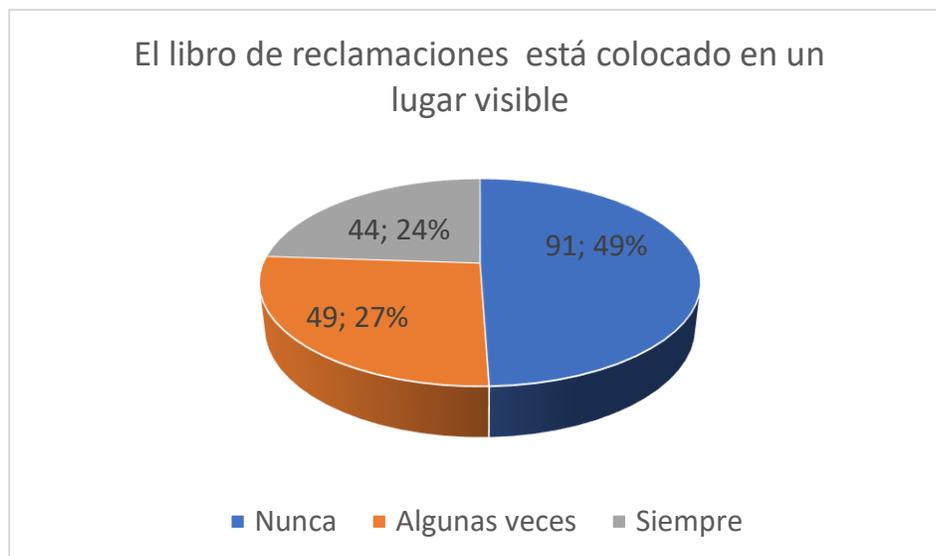
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 24% señalan conocer lo que es el libro de reclamaciones, el 27% algunas veces y el 49% nunca o no conocen. Estos resultados nos indican que existe un gran número de usuarios que desconocen lo que es un libro de reclamaciones, la cual posee la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 4.

El libro de reclamaciones está colocado en un lugar visible

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	91	49
Algunas veces	49	27
Siempre	44	24
Total	184	100

Figura N° 4



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

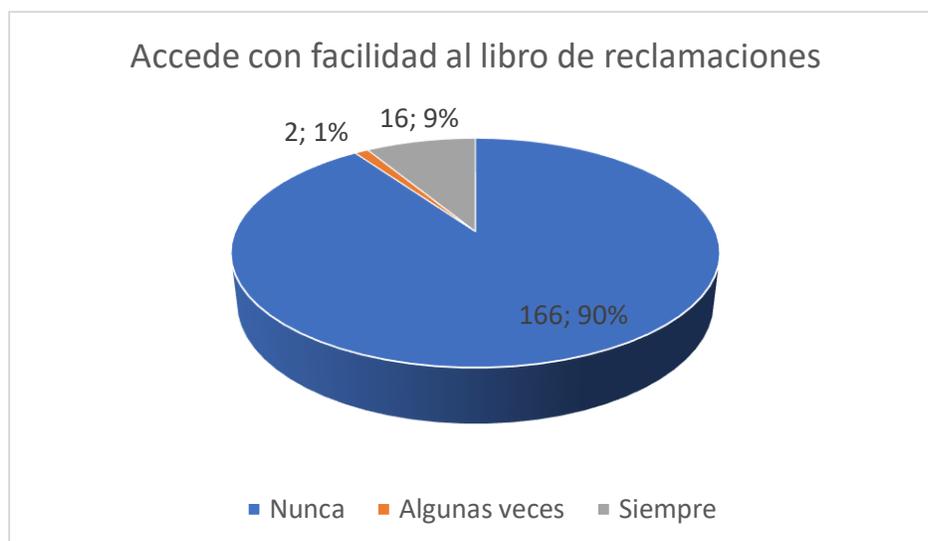
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 24% advierten que el libro de reclamaciones se encuentra en un lugar visible, el 27% algunas veces y el 49% nunca han visto o desconocen la ubicación. Estos resultados nos indican que existe una cantidad significativa de usuarios que nunca han visto o desconocen la ubicación del libro de reclamaciones que posee la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 5.

Accede con facilidad al libro de reclamaciones.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	166	90
Algunas veces	2	1
Siempre	16	9
Total	184	100

Figura N° 5



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

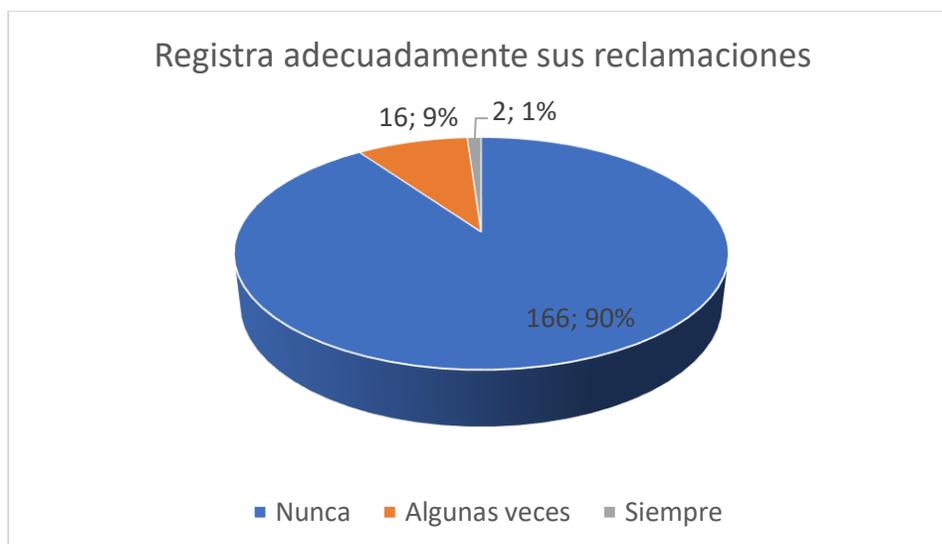
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 9% acceden con facilidad al libro de reclamaciones, el 1% algunas veces y el 90% nunca. Estos resultados nos indican que existe un porcentaje significativo de usuarios que no acceden con facilidad al libro de reclamaciones que posee la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 6.

Registra adecuadamente sus reclamaciones.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	166	90
Algunas veces	16	9
Siempre	2	1
Total	184	100

Figura N° 6.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 1% señalan registrar adecuadamente sus reclamaciones, el 9% algunas veces y el 90% nunca o no saben cómo hacerlo. Estos resultados nos indican que existe una población significativa de usuarios que no registra adecuadamente o desconocen como registrar sus reclamaciones en el libro que posee la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 7.

Recibe orientación sobre el uso del libro de reclamaciones.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	182	99
Algunas veces	2	1
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 7.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan recibir orientación sobre el uso del libro de reclamaciones, el 1% algunas veces y el 99% nunca. Estos resultados nos indican que existe una cantidad significativa de usuarios que nunca reciben orientación sobre el uso de reclamaciones que posee la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 8.

Recibe orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	182	99
Algunas veces	2	1
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 8.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

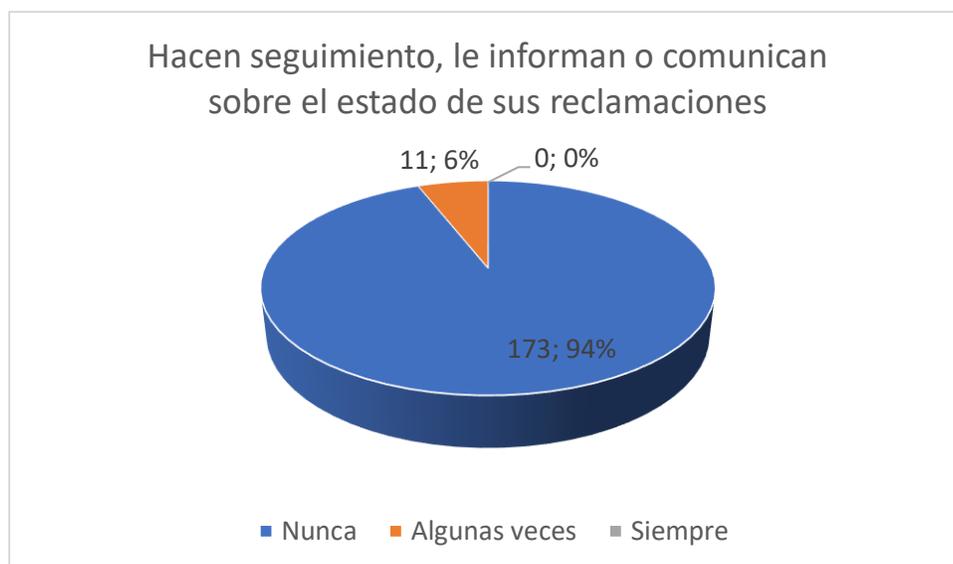
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan recibir orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones, el 1% algunas veces y el 99% nunca. Estos resultados nos indican que existe un gran número de usuarios que nunca reciben orientación sobre para registrar adecuadamente las reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 9.

Hacen seguimiento, le informan o comunican sobre el estado de sus reclamaciones.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	173	94
Algunas veces	11	6
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 9.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

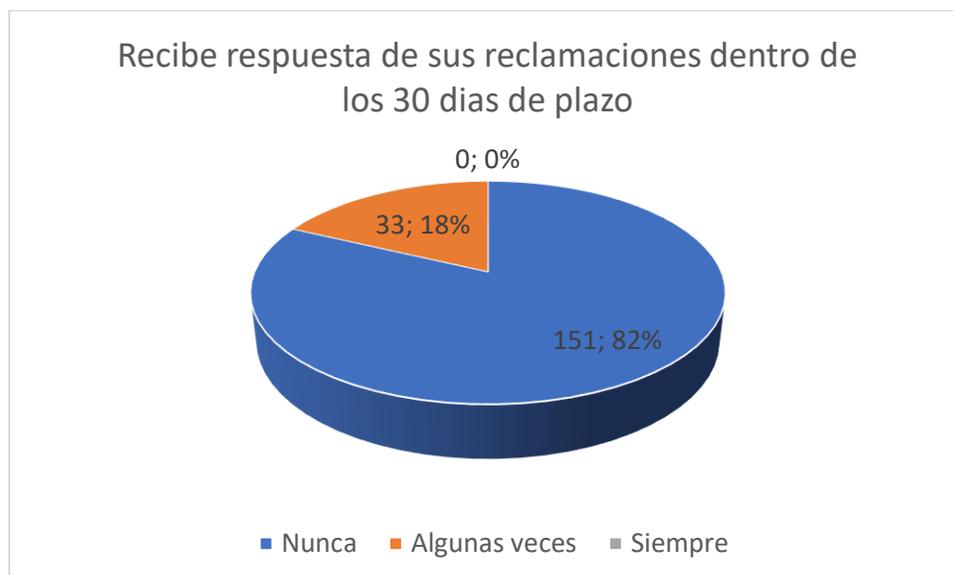
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan que le informan o comunican sobre el estado de sus reclamaciones, el 6% algunas veces y el 94% nunca. Estos resultados nos indican que existe una brecha significativa de usuarios que nunca son informados sobre el estado de sus reclamaciones realizadas en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 10.

Recibe respuesta de sus reclamaciones dentro de los 30 días de plazo.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	151	82
Algunas veces	33	18
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 10.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan recibir respuesta de sus reclamaciones dentro de los 30 días de plazo, el 18% algunas veces y el 82% nunca. Estos resultados nos indican que existe una cantidad significativa de usuarios que nunca reciben respuesta alguna sobre sus reclamaciones dentro de los 30 días de plazo establecido según ley en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 11.

Está satisfecho con la respuesta de sus reclamaciones.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	124	67
Algunas veces	60	33
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 11.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

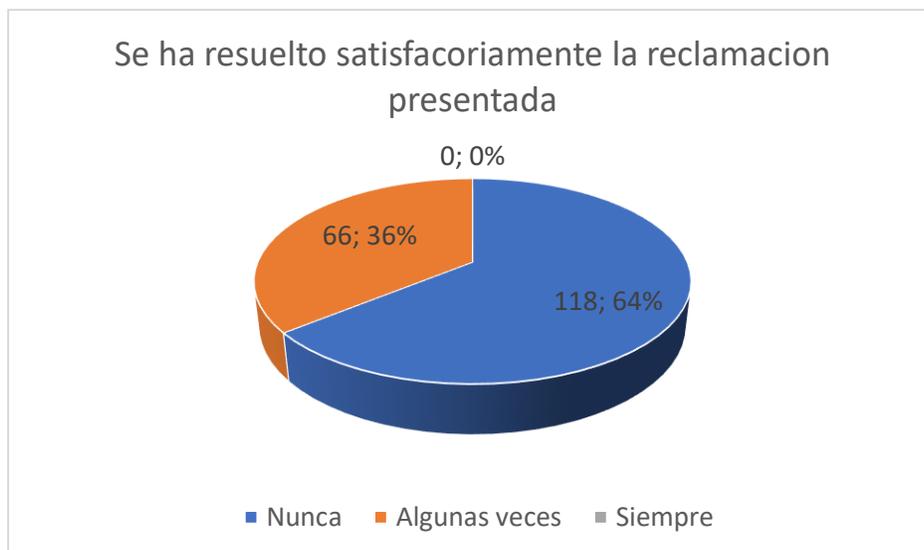
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan estar satisfechos con la respuesta de sus reclamaciones, el 33% algunas veces y el 67% nunca. Estos resultados nos indican que existe una cantidad significativa de usuarios que nunca están satisfechos con la respuesta de sus reclamaciones realizadas en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 12

Se ha resuelto satisfactoriamente la reclamación presentada.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	118	64
Algunas veces	66	36
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 12.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

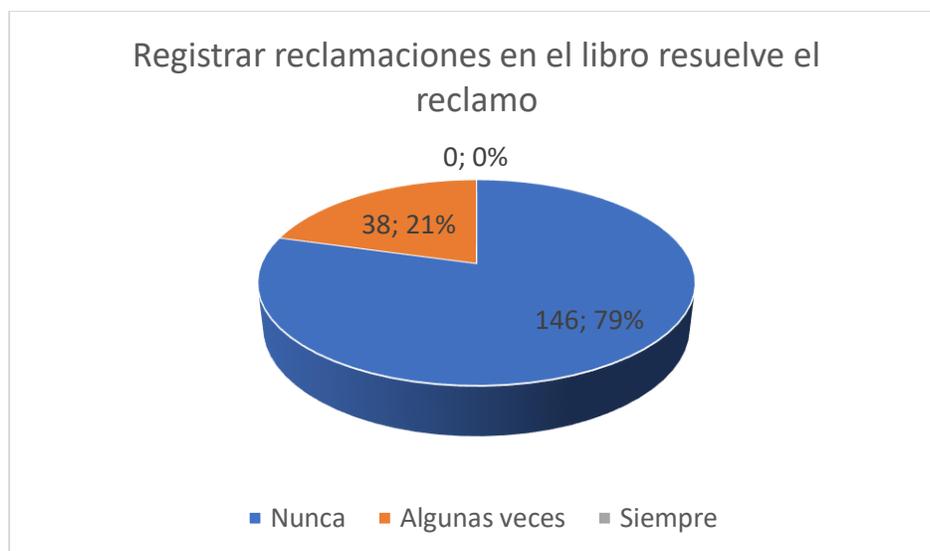
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan que se ha resuelto satisfactoriamente la reclamación presentada, el 36% algunas veces y el 64% nunca. Estos resultados nos indican que existe una cantidad significativa de usuarios a los que nunca se les ha resuelto satisfactoriamente la reclamación presentada en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 13.

Registrar reclamaciones en el libro resuelve el reclamo.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	146	79
Algunas veces	38	21
Siempre	0	0
Total	184	100

Figura N° 13.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

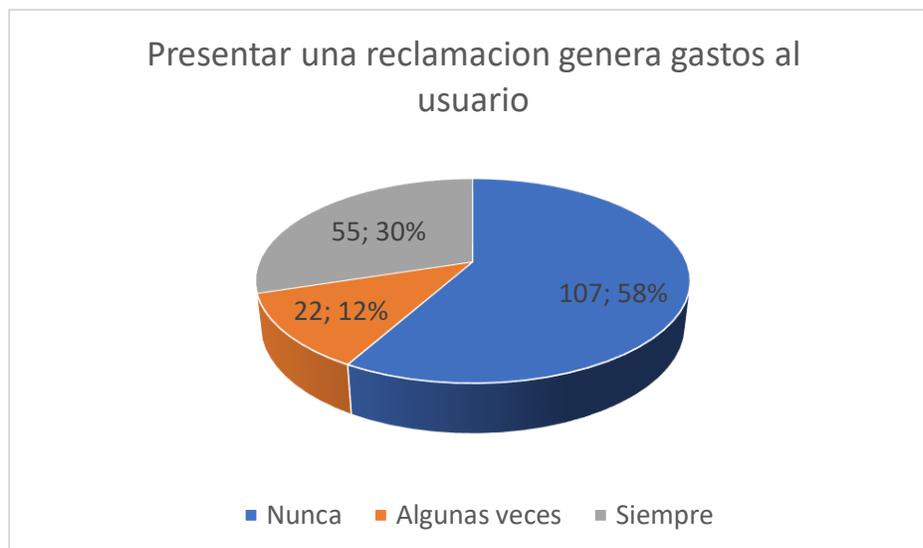
De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 0% señalan que registrar reclamaciones en el libro resuelve el reclamo, el 21% algunas veces y el 79% no lo creen así. Estos resultados nos indican que existe una parte significativa de usuarios no están de acuerdo con que registrar reclamaciones en el libro resuelve el reclamo en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 14.

Presentar una reclamación genera gastos al usuario.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	107	58
Algunas veces	22	12
Siempre	55	30
Total	184	100

Figura N° 14.



Fuente: Cuestionario de Encuesta "A"

Interpretación:

De los 184 usuarios que participaron en el estudio el 30% señalan que presentar una reclamación genera gastos al usuario, el 12% algunas veces y el 58% no lo creen así. Estos resultados nos indican que existe una brecha significativa de usuarios que creen que presentar una reclamación genera gastos al usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

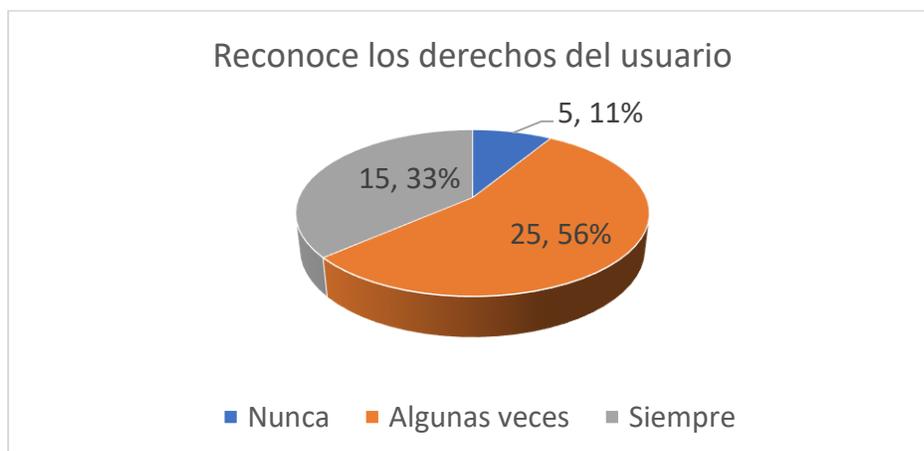
4.2. Información de los Servidores Públicos.

Tabla N° 15

Reconoce los derechos del usuario

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	5	11
Algunas veces	25	56
Siempre	15	33
Total	45	100

Figura N° 15



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

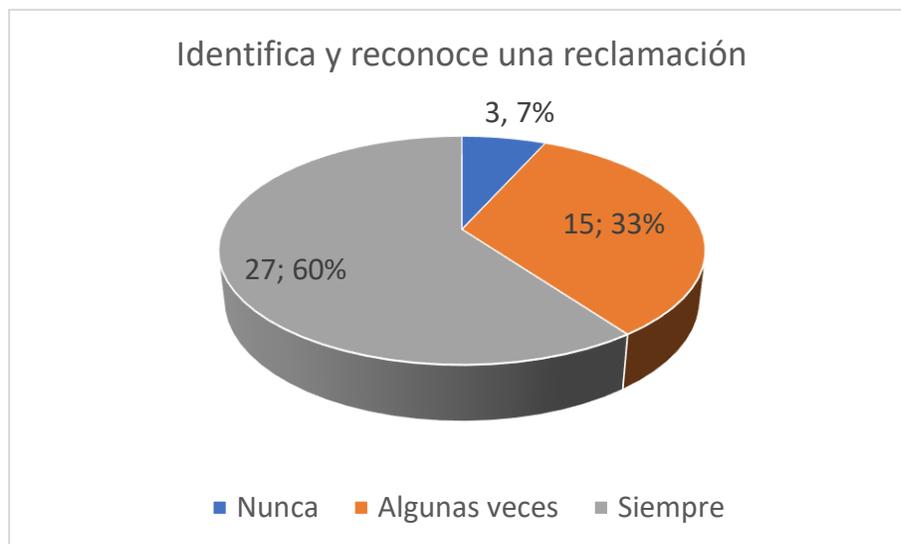
De los 45 servidores públicos que participaron en el estudio el 56% señala reconocer sus derechos del usuario, el 33% algunas veces y el 11% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una brecha significativa de servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo que desconocen los derechos de usuario.

Tabla N° 16

Identifica y reconoce una reclamación.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	3	7
Algunas veces	15	33
Siempre	27	60
Total	45	100

Figura N° 16



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

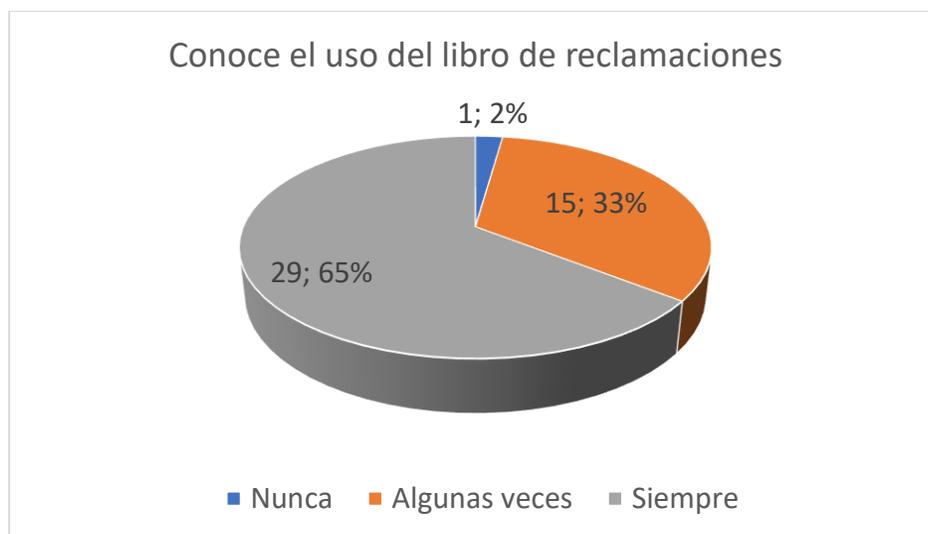
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 60% señala identificar o reconocer lo que es una reclamación, el 33% algunas veces y el 7% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una pequeña parte de servidores públicos que desconocen lo que es una reclamación sobre los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 17

Conoce el uso del libro de reclamaciones

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	1	2
Algunas veces	15	33
Siempre	29	65
Total	45	100

Figura N° 17



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

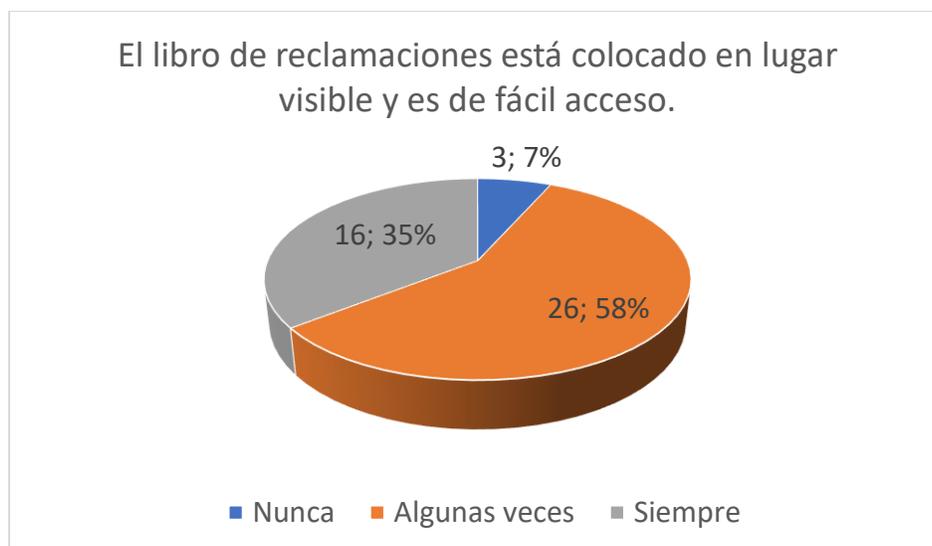
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 65% señala identificar o conocer el libro de reclamaciones, el 33% algunas veces y el 2% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe un pequeño número de servidores que desconocen lo que es una reclamación sobre los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 18

El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible y es de fácil acceso.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	3	7
Algunas veces	26	58
Siempre	16	35
Total	45	100

Figura N° 18



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

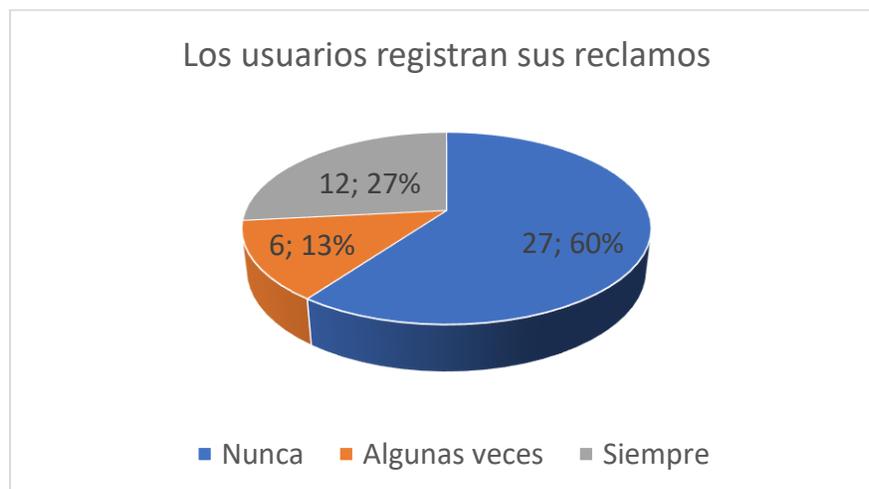
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 35% señala que el libro de reclamaciones está ubicado en un lugar visible y fácil acceso, el 58% algunas veces y el 7% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe un gran número de servidores que no señala que el libro de reclamaciones está colocado en un lugar visible y por ende no es de fácil acceso en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 19

Los usuarios registran sus reclamos.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	27	60
Algunas veces	6	13
Siempre	12	27
Total	45	100

Figura N° 19



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

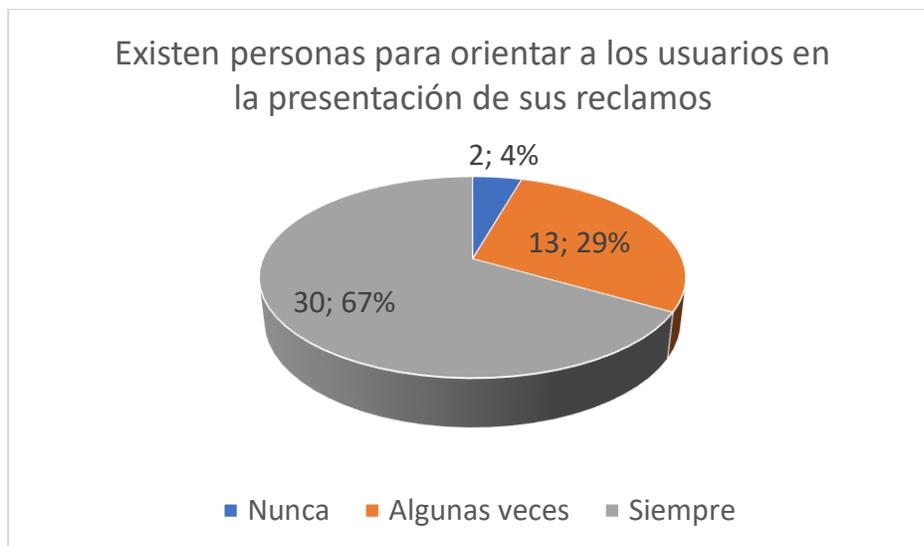
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 27% señalan que los usuarios registran sus reclamos, el 13% algunas veces y el 60% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una brecha significativa de servidores que indican que los usuarios no registran sus reclamos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 20

Existen personas para orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos.

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	2	4
Algunas veces	13	29
Siempre	30	67
Total	45	100

Figura N° 20



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

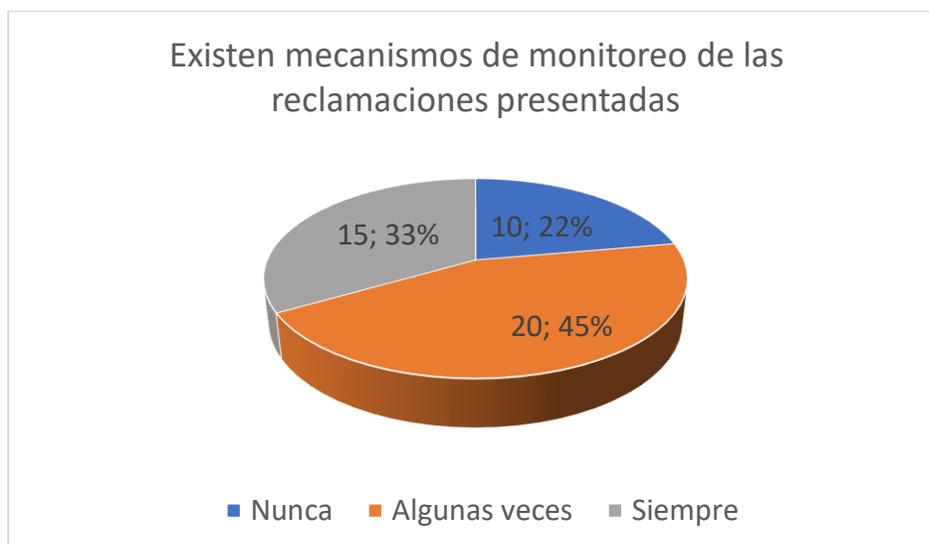
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 67% señala identificar que existe personal para orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos, el 29% algunas veces y el 4% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe un porcentaje significativo de servidores que indica que existe personal destinado a la orientación de los usuarios en caso de presentar sus reclamos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 21

Existe mecanismos de monitoreo de las reclamaciones presentadas

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	10	22
Algunas veces	20	45
Siempre	15	33
Total	45	100

Figura N° 21



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

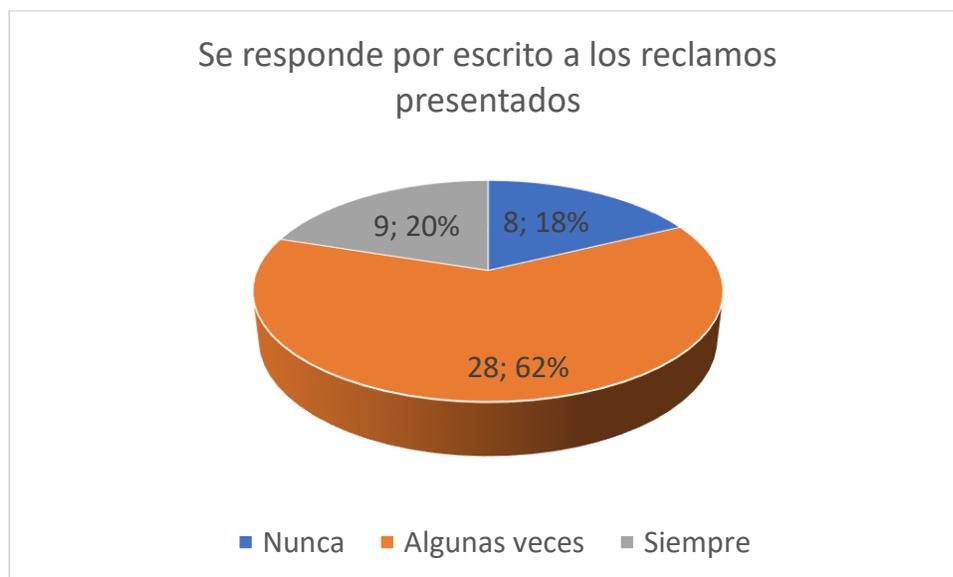
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 33% señala identificar que existe mecanismos de monitoreo de las reclamaciones presentadas, el 45% algunas veces y el 22% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una población considerable de servidores que desconocen los mecanismos de monitoreo de las reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 22

Se responde por escrito a los reclamos presentados

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	8	18
Algunas veces	28	62
Siempre	9	20
Total	45	100

Figura N° 22



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

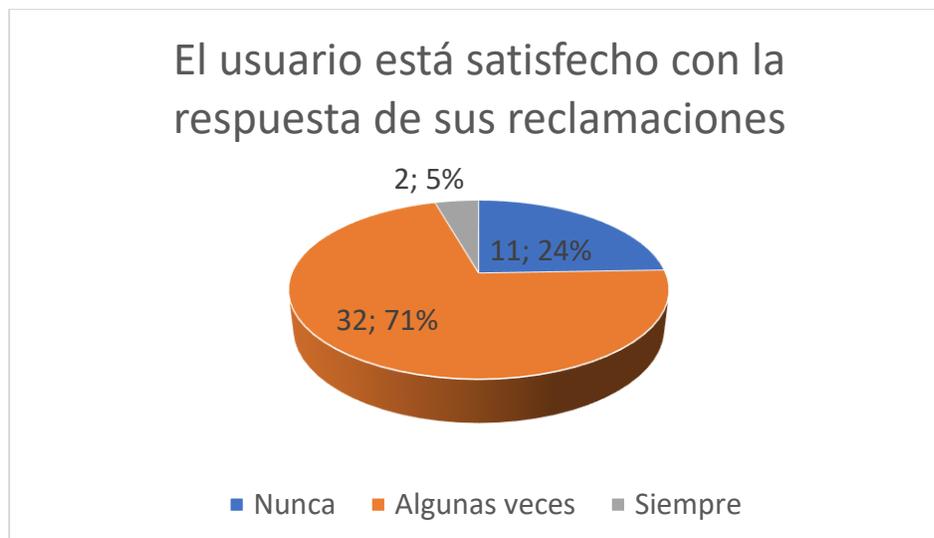
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 20% señala que se responde por escrito los reclamos, el 62% algunas veces y el 18% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una parte significativa de servidores que no conoce si existe respuesta escrita a los reclamos registrados en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 23

El usuario está satisfecho con la respuesta de sus reclamaciones

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	11	24
Algunas veces	32	71
Siempre	2	5
Total	45	100

Figura N° 23



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

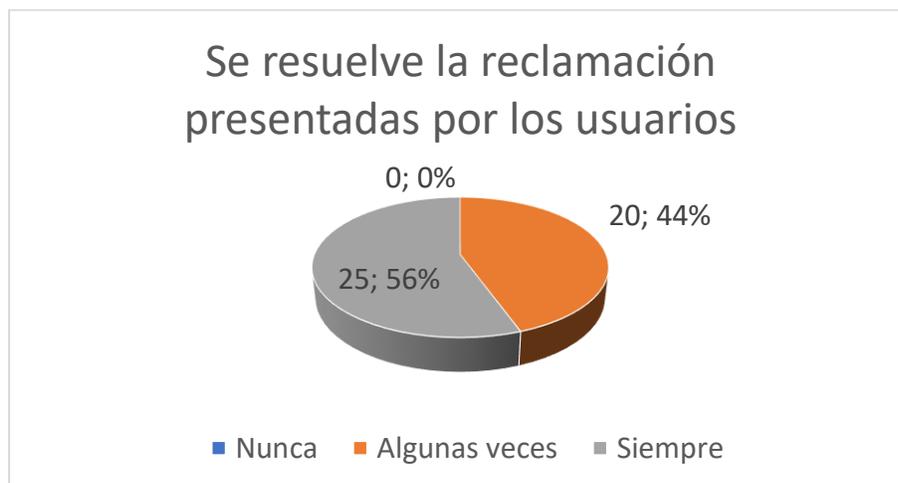
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 5% indica que el usuario está satisfecho con la respuesta de sus reclamaciones, el 71% algunas veces y el 24% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una brecha significativa de servidores que indican que los usuarios no se encuentran satisfechos con las respuestas a sus reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 24

Se resuelve la reclamación presentadas por los usuarios

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	0	0
Algunas veces	20	44
Siempre	25	56
Total	45	100

Figura N° 24



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

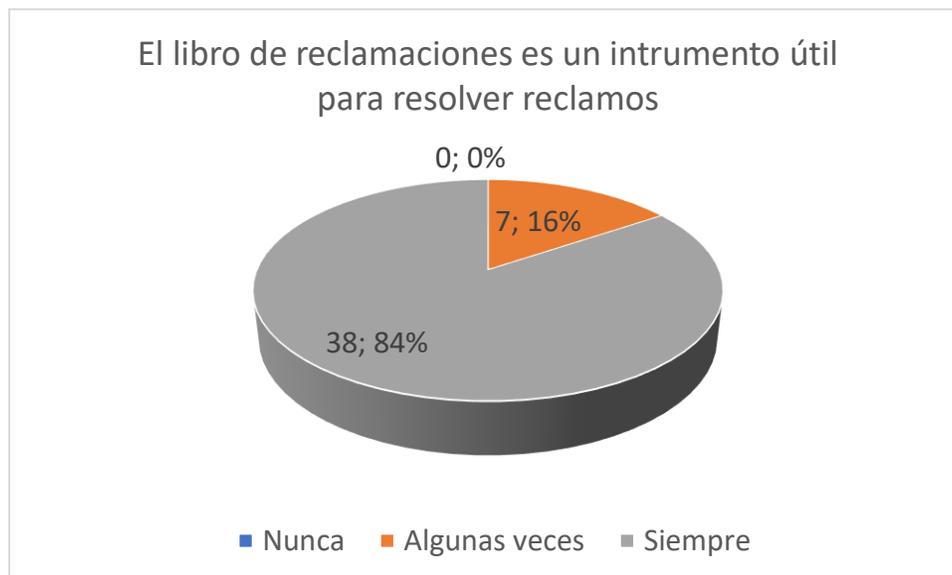
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 56% señala que se resuelve la reclamación indicada por los usuarios, el 44% algunas veces y el 0% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que no existen servidores que indiquen que algún usuario haya señalado que no se le ha resuelto la reclamación por parte de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 25

El libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	0	0
Algunas veces	7	16
Siempre	38	84
Total	45	100

Figura N° 25



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

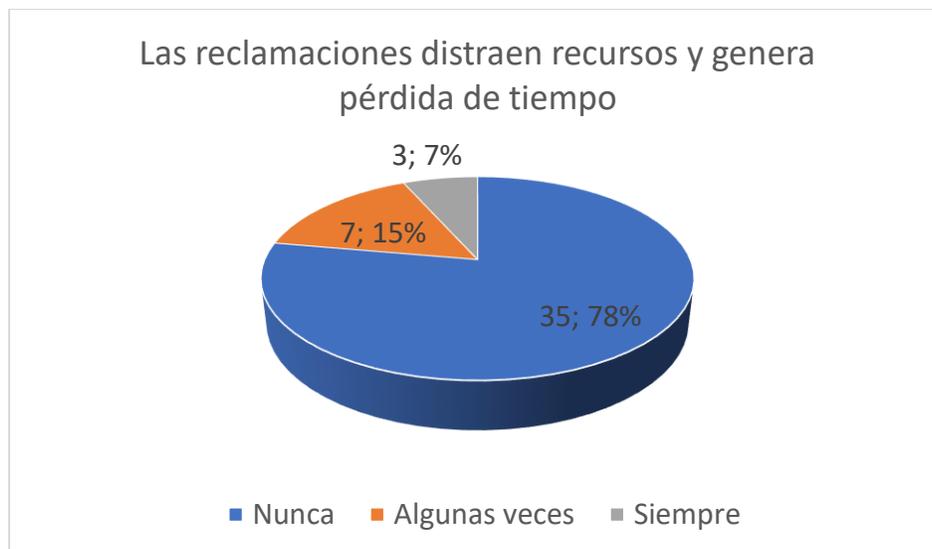
De los 45 servidores que participaron en el estudio el 84% señala que el libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos, el 16% algunas veces y el 0% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe una gran parte significativa de servidores señalan que el libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla N° 26

Las reclamaciones distraen recursos y genera pérdida de tiempo

Categoría	Frecuencia	%
Nunca	35	78
Algunas veces	7	15
Siempre	3	7
Total	45	100

Figura N° 26



Fuente: Cuestionario de Encuesta "B"

Interpretación:

De los 45 servidores que participaron en el estudio el 7% señala que las reclamaciones distraen recursos y genera pérdida de tiempo, el 15% algunas veces y el 78% nunca o no conoce. Estos resultados nos indican que existe un gran número de servidores que cree que las reclamaciones no generan pérdida de tiempo en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4.3. Discusión de resultados:

De acuerdo a los antecedentes de las investigaciones internacionales revisadas, se ha encontrado ciertas semejanzas con los estudios realizados por **Rodríguez, Castaño, Lorenzo, Leis, (2010)**, quien realizó el artículo *“Proyecto de mejora en la gestión de quejas de la Gerencia de Atención Primaria de Santiago de Compostela”*, en la que se obtuvo como resultado que el porcentaje de reclamaciones estaba relacionada a la ineficiente información de la formulación de reclamos al igual que en la presente investigación en la que encontramos una brecha significativa del porcentaje de poca información para el debido planteamiento de reclamaciones.

Entre los estudios nacionales encontramos la investigación realizada por **Álvarez, (2019)** en su investigación, *“Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador Lima – 2019”*. En el que se tuvo como resultados que la falta de visibilidad e información acerca del libro de

reclamaciones estaba relacionada con el deficiente servicio y productos que ofrecían los centros comerciales, así como en esta investigación donde obtuvimos como resultado un gran número de usuarios donde indican que no realizan sus reclamaciones porque no es visible el lugar donde se encuentra.

Para los antecedentes locales tenemos a **Rodríguez, (2017)**, en su investigación *“Influencia del servicio de calidad en la satisfacción del usuario en la academia de baile Fitness Dance de la ciudad de Pucallpa, 2017”*, tiene una relación significativa con nuestra investigación ya que de acuerdo a las conclusiones se debería existir mejora en los elementos tangibles para mejorar así la capacidad de respuesta para mayor satisfacción del usuario y que la ejecución de la respuesta a sus reclamos de los usuarios se realice de manera confiable y cuidadosa.

4.4. Contrastación de hipótesis.

4.4.1. Hipótesis general

Queda demostrado que, Existen diversos factores que determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

4.4.2. Hipótesis específico.

- a) **Queda demostrado que;** Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

- b) **Queda demostrado que;** Existe falta de control por parte del órgano supervisor competente cuya inobservancia contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

- c) **Queda demostrado que;** Existe consecuencias negativas generadas por la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

1. Los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo no logran identificar lo que es una reclamación y por ende no conocen el uso del Libro de Reclamaciones.
2. El libro de Reclamaciones en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo no se encuentra en un lugar visible, lo cual hace que sea difícil para el usuario acceder a ella y consecuentemente registrar adecuadamente su insatisfacción o queja.
3. Existe deficiente información por parte de los servidores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo hacia sus usuarios sobre el uso del Libro de reclamaciones, se observa que en la comuna local no existe políticas de manejo de reclamaciones de los usuarios.
4. No hay un debido seguimiento a las reclamaciones registradas por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, muchas veces para su respuesta no se cumple con los plazos establecidos según las normas.
5. Existe ausencia de personal en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo para brindar orientación adecuada a los usuarios sobre los servicios municipales y los derechos de los usuarios, principalmente en la presentación de sus reclamos.

5.2. Recomendaciones.

1. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y el Órgano de Control Institucional, deben promover charlas informativas a la población en general sobre los derechos que tienen como usuarios, lo que es una reclamación y sobre el uso del Libro de reclamaciones para solucionar sus insatisfacciones.
2. Al Órgano de Control Institucional debe supervisar con más rigurosidad los procesos de reclamación prestados por los usuarios para asegurar mayor eficacia en la resolución de reclamaciones en búsqueda de la satisfacción de los usuarios.
3. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo colocar el libro de reclamaciones en un lugar más visibles por los usuarios al momento de ingresar a la entidad para así lograr mayor accesibilidad para el registro de reclamaciones.
4. La Municipalidad Provincial de Coronel Portillo debe disponer de personal específico para la orientación al usuario sobre el adecuado registro de las quejas en el libro de reclamaciones, de esta forma promover la calidad de sus servicios.
5. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo realizar capacitaciones para el personal encargado del mejoramiento continuo de la calidad y seguimiento de los procesos de las reclamaciones registradas por el usuario para lograr soluciones rápidas y precisas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Águila, Carlos. & Gallardo, Mariela. (2015). *En El ABC del Derecho, Protección al Consumidor. Cuarta Edición. Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván. Lima, Perú.*

Baca Oneto, Víctor (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos. En Protección al Consumidor. Indecopi. Lima, Perú.*

Bullard, Alfredo (S/ F). “¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor”. *En Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual N° 10.*

Carbonell O’Brien, Esteban. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Jurista Editores E.I.R.L. Lima, Perú.*

Constitución Política del Perú. (1993). Lima,

Corbalán, Pablo S. & Pinese, Graciela G. (2009) *Ley de defensa del consumidor comentada. Editorial Cathedra Jurídica. Mayo 2009 - Argentina.*

Decreto Supremo N° 006--20142014--PCM. (2014). Lima, PCM. (2014). Lima, Perú.

Decreto Supremo N° 011--20112011--PCM. (2011). Lima. PCM. (2011). Lima. Perú.

Durand, Julio. (2010). *Determinación del derecho del consumidor Durand, Julio. (2010).*
Determinación del derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. En Derecho & Sociocomo disciplina jurídica autónoma.

Durand, Julio. Durand, Julio. (2010). “(2010). “El Consumidor Razonable o Diligente, El Mito que Puede Crear un Cisma entre los peruanos”. *En Derecho & Sociedad.*

Gómez, D. (2010). *Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. Facultad de derecho y ciencias políticas. Obtenido de*

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/1036/934>

González, M. (2001). *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor. Tesis de doctor, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.*

Obtenido de <https://eprints.ucm.es/4855/1/T25314.pdf>

Layche A y Vazquez E (2018) “Atención De Reclamos Realizados A Través Del Libro De Reclamaciones, En El Distrito De Iquitos, Periodo 2016-2017” **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA** - Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas - Escuela De Formación Profesional De Derecho Y Ciencias Políticas

Ley 1480 de 2011 de Colombia. (2011). Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.htm1

Ley 16/2011. (2011). *Ley de crédito al consumo.* Obtenido de

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-10970-consolidado.pdf>

Ley de protección al consumidor y usuario. (17 de mayo de 1995). Obtenido de

http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_proteccion_consumidor_usuario.html

Ley N° 24.430. (15 de diciembre de 1994). *Constitución de la Nación Argentina.*

Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Ley N° 29571. (1 de setiembre de 2010). *Código de protección y defensa del consumidor.*

Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Ley N° 45 de Panama. (7 de noviembre de 2007). *Ley de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición.* Obtenido de http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=438662

Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972 (2003), https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_for_mulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

Macedo, R. (2010). *La globalización, la regulación y el derecho del consumidor.* Islandia.

Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado.* Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/650/Malpartida_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y54

Merino, R. (2008). *El sistema de desprotección al consumidor. Apuntes críticos desde la comparación jurídica.* Actualidad jurídica (186), 63-73. Obtenido de https://www.academia.edu/1079618/El_sistema_de_desproteccion_al_consumidor

Micele, M. (2006). *Le ley de defensa del consumidor. (Antecedentes, técnica legislativa y viabilidad).* Real Decreto Legislativo 1/2007. (30 de noviembre de 2007). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>

Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI. (25 de abril de 2013). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165724/Re1008.pdf/7ae5d5c8-2293-4bc2-930e-ac66ab150de1>

Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI. (19 de julio de 2012). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/232628493/Resolucion-N-2221-2012-SPC-INDECOPI#>

Sandoval, L. (2012). *El servicio de reparación y garantía de electrodomésticos y la necesidad de que se modifique el reglamento de la ley de protección al consumidor en lo referente al mismo, conforme a la ley de protección al consumidor.* Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://biblioteca.oj.gob.gt/digitales/43287.pdf>

Zumaeta, k. (2018) “Reporte De Proveedores Sobre Libro De Reclamaciones Para Fortalecer La Labor De Supervisión De La Autoridad Competente” Universidad Privada Antenor Orrego Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas- Escuela Profesional De Derecho

ANEXO 1
MATRIS DE CONSISTENCIA
“INEFICACIA DEL USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2019”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p>General ¿Qué factores determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?</p> <p>Específicos: ¿Cuáles son los niveles de ¿Qué relación existe entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?</p> <p>¿La falta de control por parte del órgano supervisor contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?</p> <p>¿Cuáles son las consecuencias que generan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019?</p>	<p>General. Identificar los factores que determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p> <p>Específico: Demostrar la relación que existe entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p> <p>Determinar si la la falta de control por parte del órgano supervisor contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p> <p>Identificar las consecuencias que generan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019</p>	<p>General Son alto los niveles de Existen diversos factores que determinan la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p> <p>Específico: Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento de los usuarios sobre el uso del libro de reclamaciones y la ineficacia en la solución de reclamos de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p> <p>Existe falta de control por parte del órgano supervisor competente cuya inobservancia contribuye a la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p> <p>Existen consecuencias negativas generadas por la ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de reclamos de los usuarios de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2019.</p>	<p>Independiente Ineficacia del libro de reclamacion es.</p> <p>Dependiente Solución del reclamo de los usuarios</p>	<p>Conocimiento sobre las reclamaciones</p> <p>Aplicación de las reclamaciones</p> <p>Observancia de las reclamaciones</p> <p>Satisfacción de usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce los derechos del usuario. - Identifica y reconoce una reclamación - Conoce el uso del libro de reclamaciones - El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible - Accede con facilidad al libro de reclamaciones - Registra adecuadamente sus reclamaciones - Recibe orientación sobre el uso del libro de reclamaciones. - Recibe orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones. - Hacen seguimiento o le comunican sobre el estado de sus reclamaciones - Recibe respuesta a sus reclamaciones dentro de los 30 días registrados. - Está satisfecho con la respuesta de su reclamación - Se ha resuelto su reclamación presentada - El libro de reclamaciones es un instrumento útil para resolver reclamos 	<p>Tipo de investigación cualitativa.</p> <p>Nivel descriptivo</p> <p>Método deductivo</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Población 350usuariosy 100 servidores</p> <p>Muestra 184 usuarios y 45 servidores</p> <p>Técnicas encuesta</p> <p>Instrumento cuestionario de preguntas</p> <p>Técnicas estadísticas: Excel y Spss V25.</p>

ANEXO N° 2.
INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO DE ENCUESTA “A”

Apreciado señor o señora, agradezco por anticipado su ayuda respondiendo la presente encuesta, los datos vertidos es completamente confidencial y anónima. La información recibida nos servirá para optar nuestra tesis para el título de abogado. **Muchas gracias,**

1. Usuarios de la MPCP

Dimensiones	Nª	Indicador	Nunca	Algunas veces	Siempre
Conocimiento sobre las reclamaciones	1	Reconoce los derechos que tienen los usuarios.			
	2	Identifica y reconoce una reclamación			
	3	Conoce el uso del libro de reclamaciones			
Aplicación de las reclamaciones	4	El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible			
	5	Accede con facilidad al libro de reclamaciones			
	6	Registra adecuadamente sus reclamaciones			
Observancia de las reclamaciones	7	Recibe orientación sobre el uso del libro de reclamaciones.			
	8	Recibe orientación para registrar adecuadamente las reclamaciones.			
	9	Hacen seguimiento, le informan o comunican sobre el estado de sus reclamaciones.			
	10	Recibe respuesta de sus reclamaciones dentro de los 30 días de plazo			
Satisfacción de usuario	11	Está satisfecho con la respuesta de su reclamación			
	12	Se ha resuelto satisfactoriamente la reclamación presentada			
	13	Registrar reclamaciones en el libro resuelve el reclamo.			
	14	Presentar una reclamación genera gastos al usuario.			

CUESTIONARIO DE ENCUESTA “B”

Apreciado señor o señora, agradezco por anticipado su ayuda respondiendo la presente encuesta, los datos vertidos es completamente confidencial y anónima. La información recibida nos servirá para optar nuestra tesis para el título de abogado.

Muchas gracias,

2. Servidores públicos de la MPCP

Dimensiones	Nº	Indicador	Nunca	Algunas veces	Siempre
Conocimiento sobre las reclamaciones	1	Reconoce los derechos de los usuarios que acuden a recibir los servicios de la municipalidad.			
	2	Identifica y reconoce una reclamación que puede presentar un usuario			
	3	Conoce el uso y la importancia del libro de reclamaciones			
Aplicación de las reclamaciones	4	El libro de reclamaciones está colocado en lugar visible y de fácil acceso para el usuario.			
	5	Los usuarios registran adecuadamente sus reclamos en el libro de reclamaciones.			
Observancia de las reclamaciones	6	Existe personal de la municipalidad que orienta a los usuarios en la presentación de sus reclamos.			
	7	Se hace seguimiento y monitoreo de las reclamaciones presentadas por los usuarios.			
	8	Se responde por escrito y en los plazos de ley los reclamos presentados por los usuarios			
Satisfacción de usuario	9	El usuario está satisfecho con la respuesta de sus reclamaciones			
	10	El libro de reclamaciones es un instrumento útil y apropiado para resolver reclamo de los usuarios			

ANEXO N° 3.

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Quien suscribe, VASQUEZ ORTEGA, Eulalia, con documento de Identidad N° 00187681, de Profesión Docente, con grado de Magíster, ejerciendo actualmente como Docente en Educación Secundaria, de la Institución I.E. 2068 José María Arguedas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el Instrumento (Encuesta) a los efectos de su aplicación en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Indicador	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de Ítems				X
Redacción de Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X
Amplitud de contenido				X

Fecha: 08/07/2021

.....

MG. VASQUEZ ORTEGA, Eulalia.

DNI N° 00187681

ANEXO 4

