UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EN EL AÑO 2021.

Tesis para optar el título profesional de

ABOGADO

MARIA PAULA SANDOVAL AHUANARI

JON ANDREE VILCAPOMA PEREZ

PUCALLPA – PERÚ

2022

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 12:00 m del día Lunes 20 de Marzo del año 2023, 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 **"LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EN EL AÑO 2021"** presentado por los Bachilleres en Derecho y Ciencias Políticas: SANDOVAL AHUANARI MARIA PAULA y VILCAPOMA PEREZ JON ANDREE.

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. LIZANDRO LEVEAU PEZO** (Presidente), **DR. JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA** (Miembro) y **Dr. EDGAR GUIZADO MOSCOSO** (Miembro), designado con Memorando Múltiple N° 138/ 2023-UNU/FDyCP/GyT de fecha 13 de Febrero del 2023; 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 a iniciar su exposición, de su informe final de tesis; a cuyo término los miembros del jurado las formularon las preguntas y objeciones respectivas, la misma que fue absuelta de forma SATISFACTORIA por los ponentes.

Continuando con el desarrollo de la sustentación y de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos, el presidente invitó a los bachilleres 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 **SANDOVAL AHUANARI MARIA PAULA y VILCAPOMA PEREZ JON ANDREE**, fueron **APROBADOS POR UNANIMIDAD.**

Reiniciando el acto Público se realiza la Juramentación de honor y las felicitaciones de los miembros del Jurado, seguidamente se procedió a la lectura del presente acta, dando por concluido el acto de sustentación siendo a las 1:00pm del mismo día, la suscribieron en señal de conformidad; de lo que doy fe.

Dr. LIZANDRO LEVEAU PEZO
Presidente

Dr. JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA
Miembro

Dr. EDGAR GUIZADO MOSCOSO
Miembro

Dr. EUDOSIO 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. Lizandro Leveau Pezo

Presidente

Dr. Joel Orlando Santillan Tuesta

Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso

Miembro

Dr. Jesus Alcibiades Morote Mescua

Asesor

Maria Paula Sandoval Ahuanari

Tesista

Jon Andree Vilcapoma Perez

Tesista

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0845-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis**, titulado:**

"LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY EN EL AÑO 2021".

Autor(es)	:	**SANDOVAL AHUANARI, MARIA PAULA** **VILCAPOMA PEREZ JON ANDREE**
Facultad	:	DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Escuela profesional	:	DERECHO
Asesor (a)	:	Dr. MOROTE MESCUA, JESÚS ALCIBIADES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

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 firma y se sella la presente constancia.

FECHA 31/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, María Paula Sandoval Ahuanari

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Libro de Reclamaciones y la Prestación de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2021

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Jesus Alcibiades Morote Mesaa

En la Facultad: Derecho y Cs. Políticas

Escuela profesional: Derecho

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 [X] 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 / 03 / 2023

Email: mariapaulasandovalahuanari@gmail.com Firma:

Teléfono: 902890960 DNI: 74467082

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jon Andres Vilcapoma Perez

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Libro de Reclamaciones y la Prestación de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Monontoy en el año 2021

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Jesus Alcibiades Morote Mescua

En la Facultad: Derecho y ciencias Politicas

Escuela profesional: Derecho

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 [X] 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 / 03 / 2023

Email: JonVilcapoma@gmail.com Firma:

Teléfono: 916467893 DNI: 71039713

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios, por siempre guiar nuestros pasos hacia el buen camino, por darnos vida y la fuerza necesaria para cumplir nuestras metas y salir adelante.

Maria Paula

A nuestros padres por creer en nosotros en cada momento, nuestras familias y amigos, por siempre apoyarnos cuando más lo necesitamos y a nuestros maestros, por la enseñanza y cada consejo brindado.

Jon Andree

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por entregarnos las facilidades necesarias para obtener una enseñanza de calidad, por cada una de las exigencias para lograr y culminar esta investigación, puesto que con ella nos permitirá desenvolvernos de manera competente en el mundo laboral.

A todos los docentes, quienes nos han colmado de sabiduría y transmitido conocimiento.

A nuestras familias, por el apoyo brindado durante todos estos años.

A nuestro asesor, por orientarme día a día durante esta investigación.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....vii
AGRADECIMIENTO.....viii
TABLA DE CONTENIDO.....ix
INDICE DE TABLAS.....xi
INDICE DE FIGURAS.....xii
RESUMEN.....xiii
ABSTRACT.....xiv
INTRODUCCIÓN.....xv
CAPÍTULO I.....1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA......1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....2
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....2
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....2
1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....3
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....3
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....3
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....3
1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....4
1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO.....4
CAPÍTULO II.....5
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....5
2.1. ANTECEDENTES JURÍDICOS DEL PROBLEMA.....5
2.2. BASES TEÓRICAS.....15
2.2.1. Libro de reclamaciones.....15
2.2.2. Características de la Hoja de Reclamación.....17
2.2.3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....20
2.2.4. Área de tramite documentario y atención al ciudadano.....23
2.2.5. Reclamo.....23
2.2.6. Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad.....24
2.2.7. Responsable del proceso de gestión de reclamos.....25
2.2.8. Deber de atención de reclamos.....25
2.2.9. Plazo de atención.....25

2.2.10. Registro del reclamo 25
2.2.11. De la atención y respuesta del reclamo 26
2.2.12. Respuesta del reclamo 27
2.2.13. Atención y formulación de la respuesta 28
2.2.14. Notificación de la respuesta 29
2.2.15. Archivo del reclamo 29
2.2.16. Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos en la entidad pública 30
2.2.17. Rol de la Contraloría General de la República 30
2.2.18. Prestaciones de servicios públicos 31
2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 38
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL 38
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 38
2.4. VARIABLES 38
2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES 38
2.4.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE 39
2.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 40
CAPÍTULO III 41
METODOLOGÍA 41
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 41
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 42
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 42
CAPÍTULO IV 43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43
4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS 43
4.2. DISCUSIÓN 55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57
CONCLUSIONES 57
RECOMENDACIONES 58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59
ANEXOS 61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Alcances y límites del Libro de Reclamaciones.....43

Tabla 2: Supervisión y fiscalización 45

Tabla 3: Regulación facultativa 46

Tabla 4: Libro de Reclamaciones.....47

Tabla 5: Seguridad ciudadana y serenazgo 48

Tabla 6: Parques y jardines y medio ambiente.....49

Tabla 7: Servicios públicos.....50

Tabla 8: Prestación de Servicios Públicos 51

Tabla 9: Nivel de correlación entre libro de reclamaciones y repercuten en la salud mental de los ciudadanos……...52

Tabla 10: Nivel de correlación entre Presentar una queja y prestación de servicios públicos……53

Tabla 11: Nivel de correlación entre Presentar un reclamo y prestación de servicios públicos……54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Alcances y límites del Libro de Reclamaciones 43

Figura 2: Supervisión y fiscalización 45

Figura 3: Regulación facultativa 46

Figura 4: Libro de Reclamaciones 47

Figura 5: Seguridad ciudadana y serenazgo 48

Figura 6: Parques y jardines y medio ambiente 49

Figura 7: Servicios públicos 50

Figura 8: Prestación de Servicios Públicos 51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se centró principalmente en Determinar la influencia que existe con el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021. El tipo de investigación fue no experimental con su diseño descriptivo correlacional.

La investigación presentó como problema, ¿Cómo influye el libro de reclamaciones en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021?, planteándose como hipótesis que El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021, de manera que pueda generar un impacto positivo, ya que El Libro de Reclamaciones es una herramienta para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores de un determinado producto o servicio. Sin embargo, se cree que este libro es un simple libro de denuncias en el que los consumidores hacen constar su disconformidad con las operaciones de consumo que han realizado, mientras se observa el comportamiento del INDECOPI como autoridad de protección al consumidor encargada de vigilar el cumplimiento de que este número esté funcionando correctamente.

Así mismo, los tratamientos de los datos se realizaron empleando el SPSS y Excel organizándose en cuadros y gráficos estadísticos, en donde la prueba de hipótesis de Rho de spearman obtuvo p-valores menores de 0.05, obteniendo la aceptación de todas las hipótesis de esta investigación y teniendo como conclusión que el libro de reclamaciones influye en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay.

Palabras clave: libro, quejas, reclamos, servicios, municipalidad

ABSTRACT

The present research work focused mainly on determining the influence that exists with the claims book and the provision of public services in the district municipality of Manantay in the year 2021. The type of research was non-experimental with its correlational descriptive design.

The investigation presented as a problem, How does the complaints book influence the provision of public services in the district municipality of Manantay in the year 2021?, Hypothesizing that the complaints book significantly influences the provision of public services in the municipality district of Manantay in the year 2021, so that it can generate a positive impact, since The Complaints Book is a tool for resolving conflicts between consumers and providers of a certain product or service. However, it is believed that this book is a simple book of complaints in which consumers record their disagreement with the consumer operations they have carried out, while observing the behavior of INDECOPI as the consumer protection authority in charge of monitoring compliance. that this number is working correctly.

Likewise, the treatment of the data was carried out using SPSS and Excel, organized into statistical charts and graphs, where the spearman's Rho hypothesis test obtained p-values less than 0.05, obtaining the acceptance of all the hypotheses of this investigation. and having as a conclusion that the claims book influences the provision of public services in the district municipality of Manantay.

Keywords: book, complaints, claims, services, municipality

INTRODUCCIÓN

El Libro de Reclamaciones, una herramienta útil para proteger tus derechos que debe estar disponible en cualquier establecimiento comercial o plataforma de venta online que tenga presencia en el país. Este libro te permite reclamar para formular quejas o reclamaciones por molestias derivadas de la compra de un producto o la compra de un servicio. El prestador está obligado a ponerlo a su disposición en formato físico o virtual bajo petición.

.

Por otra parte, La prestación de servicios públicos, que no es más que una actividad creada y controlada para asegurar la satisfacción de las necesidades públicas, materiales, económicas y culturales, sujeta a un régimen de derecho público y sujeta a una intensa regulación. El servicio público, entonces, es una modalidad de regulación económica, que es un mecanismo de intervención administrativa en la economía, al que nos referimos extensamente anteriormente. Este servicio es técnico y se ofrecen al público de forma regular y continuada, y su contenido y los métodos de gestión empleados han ido cambiando a lo largo del tiempo en función de las necesidades a las que han tenido que dar respuesta.

En ese contexto es que con el presente trabajo de investigación busco Identificar y determinar la influencia que existe con el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021. La investigación tiene una estructura que contempla el reglamento, que se componen por el diseño de la investigación, planteamiento del problema y la descripción del problema.

La metodología en el cual se tiene un enfoque teórico o pura, que tiene alcance de la investigación cuantitativa por corresponder al ámbito de las ciencias sociales, en el que se propusieron instrumentos y técnicas.

Los resultados son aspectos que contemplan la investigación en el que se procesaron la información recogida de la muestra de estudio, que están representadas mediante tablas y figuras, discusión de resultados, finalmente, las conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el presente trabajo de investigación titulado: “Libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021”; en la actualidad los consumidores han aumentado cada vez más su poder de evidenciar su disconformidad frente a los bienes adquiridos o servicios contratados, el cual se ha visto reforzado desde la dación del Reglamento que permite el uso del libro de Reclamaciones, por la cual por este mecanismo, el consumidor puede interponer dos tipos de pedidos: una queja o un reclamo. Por ello el libro de reclamaciones ha permitido generar beneficios para ambas partes, debido a que es un mecanismo que evidencia la disconformidad de los consumidores con un servicio; a su vez, permite a las empresas conocer las discrepancias de sus consumidores.

En el caso que exista un reclamo (donde el usuario manifiesta su disconformidad con un producto o servicio), el proveedor está obligado a responder mediante una carta y/o correo electrónico dentro de 30 días calendario al consumidor. Este plazo puede ser prorrogado por un plazo idéntico si es que el proveedor comunica al consumidor de la necesidad de dicha extensión debido a la naturaleza del reclamo. La respuesta debe incluir las medidas adoptadas en relación al reclamo consignado. De no hacerlo, el consumidor puede dirigirse al Indecopi. Para ello, y no obstante que el proveedor está obligado a dar una copia de la reclamación, es importante que el consumidor exija la misma a efectos de tener evidencia de dicha falta. En el segundo caso, el de la queja (cuando existe una disconformidad no relacionada a los productos o servicios, así como un malestar o descontento respecto a la atención al público), la empresa no requiere responderla. "Básicamente, la queja es un mecanismo para poner en atención a la empresa". VIII Las respuestas a los reclamos suelen ser variadas. En algunos casos las empresas agradecen a sus consumidores por permitirles conocer de dicho error,

comprometiéndose a tomar las acciones necesarias. En otros casos, cuando se acredita que se otorgó un producto inadecuado o un servicio mal realizado, la empresa incluso podría ofrecer algún tipo de remediación, como cambiar el producto, devolver el dinero, entre otras cosas. Si bien el proveedor podría ser sancionado por el INDECOPI por el hecho que generó el reclamo (por una infracción al Código de Consumo), existe el riesgo de que pueda haber cometido otra infracción si es que luego de transcurridos los 30 días calendario no ha dado una respuesta a dicho reclamo con el cual ha contravenido el Libro de Reclamaciones. En el primer caso, las faltas se sancionan en tres rangos: leves (hasta 50 UIT), graves (hasta 150 UIT) y muy graves (hasta 450 UIT), salvo las micro y pequeñas empresas, cuya máxima multa no puede ser mayor al 10% y 20% de los ingresos brutos del ejercicio anterior, respectivamente. En el segundo caso, donde se viola la normativa del Libro de Reclamaciones, las sanciones están preestablecidas y dependen de la gravedad y nivel de facturación de la empresa o proveedor.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye el libro de reclamaciones en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo influye presentar una queja en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021?

- ¿Cómo influye presentar un reclamo en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia que existe con el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar Cómo influye presentar una queja en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021

- Determinar cómo influye presentar un reclamo en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación servirán como sustento teórico para las instituciones públicas que se rigen bajo el mismo marco legal y demás investigaciones, que buscan analizar el derecho del consumidor en el uso del libro de reclamaciones, teniendo como objetivo, la búsqueda de proponer e identificar alternativas de solución a la problemática planteada.

Justificación Práctica

Porque la propuesta de solución determinada, buscará la mejora de las expectativas públicas del área problemática y con ella la mejora del uso del libro de reclamaciones por parte de los consumidores de la municipalidad distrital de Manantay y de este modo, lograr incrementar el desempeño y cumplimiento de las metas y objetivos trazados.

Justificación Metodológica

Se justifica metodológicamente, ya que la aplicación del instrumento servirá para conocer la aplicación correcta del uso del libro de reclamaciones como derecho del consumidor en la municipalidad distrital de Manantay.

1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Delimitación espacial

La investigación abarcará geográficamente en el Distrito de Manantay, su alcance será local.

Delimitación temporal

Para la presente investigación se hará uso de información que corresponde al año 2021.

Delimitación teórica

La investigación que se propone comprenderá, la teoría ya aplicación práctica del “libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021”

1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación llegó a ser viable debido a que cuento con un asesor metodológico que me brinda el apoyo necesario y las pautas que paso a paso debo seguir para el desarrollo de este proyecto de investigación de manera pertinente.

Asimismo, logré acceder a diversas fuentes de información que me permitieron probar la hipótesis.

El financiamiento del proyecto lo estoy solventando con mis propios recursos económicos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES JURÍDICOS DEL PROBLEMA INTERNACIONAL

(Naranjo, 2019)**, en esta tesis "Responsabilidad normativa del Estado ante fallas en la prestación de servicios públicos"** de la Universidad Católica de Colombia, en el año, 2019. La configuración del Estado colombiano como Estado Social de Derecho, ha presentado una condición particular en cuanto a la prestación de servicios públicos, precisando que estos son la base para la construcción de una sociedad igualitaria y que propende un desarrollo integral, el presente artículo tiene la intención de especificar como se configura la responsabilidad normativa del estado en la búsqueda de la garantía de este tipo de servicios, expresamente en el momento en el que se presentan fallas en la prestación de los mismos, para ello se hace necesaria la ocupación de una metodología de tipo hermenéutica jurídica que permita vislumbrar tanto la historicidad como el momento actual que vive este conflicto, en la búsqueda de un entendimiento holístico de la situación. La prestación de servicios por parte del Estado nace gracias a las concepciones teóricas que se originaron en Francia a través de la Escuela de los Servicios Públicos y la Escuela de Bordeaux donde pensadores como Duguit defendieron el papel del Estado en la economía nacional con la finalidad de asegurar unos mínimos vitales a la población, ofreciendo una calidad de vida digna Colombia no fue ajena al contexto internacional y la Constitución de 1991 abre la posibilidad de que los servicios públicos sean provistos por el sector privado con la finalidad de asegurar la universalidad de los mismos. A pesar de las ideas liberales la Constitución también instauró que el Estado se debía constituir como un elemento central para la regulación de la economía (Art. 334) y,

por ende, este podría intervenir cuando existieran fallos de mercado. Por otro lado, la Constitución reconoce al país como un Estado Social de Derecho donde se deben tener en cuenta el interés general y por ello se limita las libertades individuales cuando estas afectan gravemente la consecuencia de objetivos generales y que beneficien a la totalidad de la comunidad. Es así, que la Carta Política obliga al Estado a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y por ello la prestación de los servicios públicos son fundamentales para alcanzar tales objetivos.

(Leidy, 2016)**, en esta tesis "De los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión y de consultoría: un estudio comparado, alcances y aplicación en la contratación estatal."** de la Universidad Católica de Colombia, en el año, 2016. El actual documento aborda una temática que frecuentemente tiende a darse respecto en la contratación que hace el Estado colombiano, de personas con una especialidad o conocimiento específico para el desarrollo de actividades que no pueden ser desarrolladas conforme a sus estructura institucional y disposición de personal, de manera que, se acude a los dispuesto por la jurisprudencia colombiana y en especial a la Sentencia de unificación 41719 del Magistrado Ponente Jaime Orlando Santofimio de la Sección Tercera del Consejo de Estado, que brinda unificación jurisprudencial en la materia, acudiendo a lo dispuesto en el Régimen de Contratación Estatal, concluyendo que en los eventos que se requiera de alguno de estos contratos, el de consultoría solo podría operar en el caso que se requiera estudios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, prefactibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, u otros que se puedan asimilar como de igual naturaleza. Las conclusiones a las que se llegan luego de analizar los contratos de prestación de servicios profesionales, apoyo a la gestión, y consultoría, es que los dos primeros encuadran en la figura

jurídica de prestación de servicios definidos en el numeral 3º del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, pero la diferenciación entre los dos se da, por el tipo de servicio que se presta, dado que para los profesionales se debe tener un conocimiento profesional y/o especializado y en los de apoyo a la gestión no tanto ya que va hacia el desarrollo de labores operativas y técnicas. Sin embargo, sobre estas dos formas jurídicas de llamar esta contratación, debe advertirse que la misma se puede dar, sí y sólo sí, se establece que los funcionarios que trabajan dentro de la entidad contratante, no pueden suplir las funciones o actividades a desarrollar por el contratante, o en un modo más genérico, la entidad no cuenta con el soporte humano para el desarrollo de la misma. Por su parte los contratos de Consultoría tienen un menor alcance ya que se debe suscribir este contrato solamente en los siguientes casos: estudios necesarios para la ejecución de proyectos de inversión, estudios de diagnóstico, pre factibilidad o factibilidad para programas o proyectos específicos, así como a las asesorías técnicas de coordinación, control y supervisión. Como se puede inferir la contratación por prestación de servicios es más amplia y la de consultoría, pero, ¿Por qué siendo tan explícita esta forma de contratación, el estado tiende a contratar siempre por prestación de servicios? Luego de analizar este documento se concluye que se debe a la modalidad de selección que se debe utilizar para cada contrato.

(Cindy, 2016)**, en esta tesis "Análisis crítico del contrato por prestación de servicios frente al contrato laboral en la administración pública"** de la Universidad Católica de Colombia, en el año, 2016. El contrato laboral administrativo y el contrato de prestación de servicios son dos instituciones jurídicas directamente relacionadas con la gestión de recursos humanos al interior de las Entidades públicas. Por un lado, el contrato laboral administrativo es el instrumento jurídico que materializa el régimen de carrera administrativa, fijado en la Ley 909 de 2002. Por otro

lado, el contrato de prestación de servicios es un tipo de contrato estatal reconocido dentro del régimen de contratación pública (Ley 80 de 1993), cuyo propósito es que las Entidades públicas se hagan a servicios profesionales y técnicos de manera extraordinaria. En realidad, no puede apreciarse que el Estado gestione el recurso humano utilizando adecuadamente estas dos instituciones jurídicas. Se encuentran confusiones en la comprensión de estos dos contratos y sus elementos esenciales, lo que conlleva a la vulneración de los derechos de los trabajadores. La normatividad que regula los contratos dentro de la administración pública, hace referencia a la definición y ejecución de los mismos, entonces en ellas se consagran los parámetros que deben utilizar las entidades para ejecutar la contratación de los empleados. De ahí que, empleos como los correspondientes a la carrera administrativa dentro de una entidad del Estado sean llamativos para diferentes profesionales que desean laborar para el sector público; en ello influyen las garantías que ofrece el Estado para quienes laboran en sus instituciones. Entonces, las garantías de laborar para el Estado se reflejan en la estabilidad económica, laboral y social que este brinda a sus empleados; es por ello que los empleos como los que se encuentran dentro de la categoría de la carrera administrativa son sumamente competitivos, puesto que reflejan la meritocracia de una persona y a su vez permiten la existencia de una vinculación laboral con la entidad pública.

(Beltrán Irureta & Gutiérrez Solís, 2009)**, en esta tesis "Procedimiento general de reclamos y nuevos tribunales tributarios"** de la Universidad de Chile, en el año 2009. En el primer capítulo revisaremos los problemas jurídicos más relevantes que se presentan en el actual procedimiento general de reclamos, sistematizando posiciones al respecto, argumentos y mecanismo de solución existente de ellos, haciendo especial hincapié en la figura de "juez y parte" que

cumplen los directores regionales en la resolución de los reclamos presentados por los contribuyentes, y la posibilidad de delegación de funciones recién referida. En el capítulo dos analizaremos en detalle, etapa por etapa, el Procedimiento General de Reclamos regulado en el Código Tributario, en su Libro III, procedimiento que se encuentra actualmente en vigencia en todo el país, debido a que la dictación de la Ley N° 20.322 se aplicará con una vacancia legal de entre 1 y 4 años, dependiendo de las regionales correspondientes. También daremos una mirada al procedimiento administrativo de resolución de conflictos entre el contribuyente y el Servicio de Impuestos Internos, instancia especialmente consagrada para reducir los conflictos jurídicos presentados ante el ente jurisdiccional. Como materia de especial relevancia e incidencia práctica -presente en la mayoría de los reclamos presentados por los contribuyentes-, revisaremos la institución de la prescripción tributaria, ya que presenta variados matices respecto de su símil civil, actuando como una de las herramientas que otorga estabilidad a las relaciones de los contribuyentes, tanto con el Fisco como con otros actores de la vida económica. En un tercer capítulo, denominado “Análisis Comparado del Procedimiento de reclamación tributaria”, haremos una somera revisión de los procedimientos de algunos países que históricamente presentan similitudes con el nuestro en tradición jurídica, con el fin de poder comparar e identificar determinadas instituciones que podrían fortalecer la forma en que se desarrolla la justicia tributaria en Chile. Por último, y como tema de especial importancia debido a las reformas e innovaciones que introducirá al procedimiento en estudio, quisimos analizar los aspectos más relevantes de la recientemente publicada Ley N° 20322, que fortalece y perfecciona la jurisdicción tributaria en nuestro país. Para tal efecto, centraremos la atención en el desarrollo y evolución de la discusión parlamentaria al momento de decidir los fundamentos de

las reformas y las nuevas instituciones que se agregarán al actual procedimiento, que seguirá sirviendo de base para la resolución de conflictos entre contribuyentes y el Fisco.

Nacional

(Guerrero García, 2018)**, en esta tesis "Propuesta De Gestión De Reclamos Para Mejorar El Funcionamiento Del Libro De Reclamaciones Decreto Supremo Nº 042-2011/Pcm En Instituciones Públicas De La Ciudad De Chachapoyas, Periodo 2015 – 2016"** de la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2018. Resulta que cada vez que acudimos a una institución pública a realizar un trámite o recibir orientación sobre algún tema en particular, tenemos que esperar mucho tiempo para saber cuánto pagar por un trámite, requisitos, personal encargado, área responsable, plazos, cosas sencillas pero que resultan complicados al momento de realizar largas colas, es un comportamiento común en las actividades de las instituciones públicas. El estado es testigo del tipo de calidad del servicio que brinda al ciudadano, no existía hace algunos años una forma práctica para que el usuario haga escuchar su insatisfacción por el servicio recibido, la forma común que existía era a través de escritos dando a conocer la disconformidad por el servicio brindado por un trabajador, pero respuesta a ello no había, sentíamos que no éramos escuchados, no se respetaba nuestro derecho al buen trato y atención oportuna, el usuario no evidencia una atención idónea por parte de los trabajadores de las instituciones públicas. La implementación del Libro de Reclamaciones en las seis instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, no alcanzó el 100% de cumplimiento, lo que determina un alto grado de desconocimiento y nivel de incumplimiento de la implementación del Libro de Reclamaciones y su correcta administración, así como la omisión en la búsqueda de mejorar la atención del usuario y el incumplimiento del Decreto Supremo

N°042- 2011/PCM del Libro de Reclamaciones. Las seis instituciones no designaron mediante resolución a responsable titular del manejo del Libro de reclamaciones y tampoco designaron a responsable alterno (suplente), el cual denota un desinterés y falta de conocimiento de la normativa respecto a este requisito exigido por el Decreto Supremo N°042-2011/PCM del Libro de Reclamaciones, al no designarse responsable encargado, los reclamos presentados por los usuarios probablemente no tengan un buen rumbo para recibir una respuesta oportuna dentro del plazo de 30 días hábiles conforme lo establece el decreto supremo, generándose una total incertidumbre en la gestión y atención de reclamo.

(Zelaya Polo, 2021)**, en esta tesis "Fundamentos jurídicos para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en El Código Penal Peruano"** de la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2021. El objetivo de la presente investigación, es determinar la tipificación del delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal. Ley N°29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor" que menciona en sus artículos 150 al 152. Nuestra constitución política del Perú en su artículo 65 y la entidad sancionadora es Indecopi; el consumidor tiene efectivamente la carta madre y la ley que le respalda, pero solo menciona el pago y no el castigo que debe tener el proveedor. La metodología que se va a emplear será cualitativa, porque describiremos un problema de la realidad social peruana, para darle una solución legal. Los resultados de la presente investigación, se encontró muchas quejas o reclamos sin resolver por parte de la entidad competente que vendría hacer Indecopi. Pues los proveedores solo pagan su multa impuesta y los usuarios quedan con ese mal estar de la atención brindada. ya que el consumidor no recibirá ninguna ayuda que puede ser psicológica o indemnización en su debido momento. Se verifica que,

los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal, se basa en el atentado contra el bien jurídico “transparencia”, también se atenta contra el patrimonio de la entidad; además, que se atenta contra la eficiencia de la entidad pública. Se corrobora que la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano, radica en que se tendría un tipo penal específico para el hecho que atenta contra el principio de transparencia y el fortalecimiento de las instituciones. Se acredita que, la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano, se basa en que no hay un tipo penal específico en este tipo de delito que se cometen al interior de las entidades públicas.

(González López, 2017)**, en esta tesis “Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud- Región Lima-2016”** de la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2017. La finalidad del presente trabajo de investigación cuantitativo correlacional, es determinar la satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud- Región Lima- 2016. En las entidades del sector salud, el sistema de gestión de calidad, es considerado como sistema público, que al aplicar un conveniente sistema de salud restablecerá la vida cotidiana de las personas, es por ello que merece ser evaluado. Es un tema muy importante y relevante para investigar y demostrar la satisfacción de usuarios externos, con relación a prestación de servicios e infraestructura del servicio, en Redes de Salud del Ministerio de Salud de Lima Metropolitana. En la moderna gestión pública del sector salud del Perú, se pretender avanzar en nuevos modelos de descentralización, el modelo de Red de Salud es la mejor manera de demostrar calidad de atención, además en la Constitución Política del Perú según el artículo N°

7 del capítulo II, dice que el estado vela por los derechos de la salud, de manera que lo respalda con beneficios sociales de salud a todo ciudadano. Los usuarios perciben en cuanto a la prestación de servicios un nivel ineficiente de 46.72%, en cuanto a la infraestructura del servicio, un nivel inadecuado de 93.4% y en cuanto a satisfacción del usuario externo un nivel ineficaz de 92.6% en los servicios, en las Redes de Salud de la Región Lima Metropolitana-2016. La prestación de servicios, la infraestructura del servicio y la satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía es 0.6434 representando una relación moderada y positiva, por lo que se relacionan significativamente en Redes de Salud de la Región - Lima Metropolitana- 2016.

(Bazán Mestanza, 2020)**, en esta tesis "Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019"** de la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2020. El propósito del presente estudio fue analizar la situación de gobernanza en la prestación de los servicios públicos en el distrito de Pueblo Libre en el año 2019. El estudio se desarrolló en él enfoque cualitativo, orientado en la perspectiva del paradigma Interpretativo, tipo descriptiva, con diseño fenomenológico, orientado a la comprensión del problema. La información se obtuvo teniendo como unidades de análisis a gerentes ediles, especialistas o conocedores de la gestión pública y vecinos del distrito. Se empleó la entrevista como técnica de investigación y como instrumento el cuestionario, no se aplicaron otras técnicas dada la situación de emergencia en que nos encontramos, sin embargo, se recurrió a la selección de la muestra por informante clave, teniendo en cuenta el conocimiento sobre Gestión Pública, experiencia y vivencias de los usuarios con los servicios públicos.

(Roncal Trujillo, 2017)**, en esta tesis "Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017"** de la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2017. Se determinó el nivel de calidad de prestación de servicios brindado por el personal fiscal y administrativo del Ministerio Publico en el distrito de Trujillo, 2017; en el que se estableció que un 23.6% equivalente a 30 usuarios encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje mayor de 76.4% equivalente a 97 usuarios califican no satisfactorio la calidad de prestación de servicios recibida por parte del personal fiscal y administrativo del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. Asimismo, se determinó el nivel de satisfacción de usuarios del Ministerio Publico en el distrito de Trujillo, 2017; estableciéndose que un 19.7% equivalente a 25 usuarios encuestados manifiestan que se encuentran satisfechos mientras que un porcentaje mayor con 80.3% equivalente a 102 usuarios señalan no estar satisfechos con la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. Por último se determinó una relación positiva moderada entre la dimensión seguridad de la variable calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017; debido a que el coeficiente de Pearson es de ,449 con una significación bilateral de .000 ($P<0.01$) resultados que se encuentran dentro de los valores (0.4 – 0.6), con el cual, se confirmó la hipótesis específica 5: "La dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios influye en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017". Asimismo, se logró cumplir nuestro séptimo objetivo específico, determinándose que existe influencia positiva moderada entre la dimensión seguridad de la calidad de prestación de servicios y la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Libro de reclamaciones

a. Definición

"Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público" (REPUBLICA, 2011)

Partiendo de la anterior definición legal, se puede precisar que el libro de reclamaciones es aquel documento que sirve como herramienta útil para que los consumidores presenten reclamos, originados por inconvenientes respecto a un producto adquirido o un servicio contratado; así como, registren quejas vinculadas con la atención que se les brinda durante el proceso de adquisición o contratación. (Zumaeta Reyna, 2018)

Como parte de una política de atención de calidad a los ciudadanos, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cuenta con un Libro de Reclamaciones, un instrumento de participación ciudadana que nos permitirá mejorar en nuestros servicios. El mecanismo de reclamación es un derecho adquirido, y es nuestra responsabilidad velar por el cumplimiento de este en todo el territorio nacional.

El Libro de Reclamaciones está a su disposición de lunes a viernes, desde las 8:30 hasta las 16:30 horas, exceptuando feriados y días no laborables. Estas diligencias las podrá efectuar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si un reclamo ingresa fuera del horario y días señalados será registrado al día hábil siguiente para el inicio de su trámite.

b. Características del libro de reclamaciones

- El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado. (REPUBLICA, 2011)
- Los proveedores que comercialicen sus productos o servicios únicamente en establecimientos comerciales abiertos al público podrán optar por tener un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en lugar del físico. Este Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar a disposición de los consumidores en el mismo establecimiento mediante una plataforma de fácil acceso para el consumidor. En este caso, el proveedor debe brindar al consumidor el apoyo técnico necesario para que pueda registrar su queja o reclamo de manera adecuada.

- Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza física, deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas. Si el Libro de Reclamaciones es de naturaleza virtual, deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y adicionalmente, de requerirlo, que reciba una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione el consumidor.

2.2.2. Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas, la primera de las cuales será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedará en posesión del proveedor y la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste. (REPUBLICA, 2011)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1 del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal.
- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento donde se coloca el Libro de Reclamaciones.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Detalle de la reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.

Otra de las características del libro de reclamaciones es canalizar de forma consensuada la existencia de un conflicto entre consumidor y proveedor, pero de no llegar a un acuerdo entre ambas partes, el consumidor puede denunciar la existencia de una posible infracción o irregularidad en el producto o servicio recibido, siendo que puede exponer sus quejas haciendo expresa mención a una reclamación concreta o simplemente hacer constar lo que considera una infracción. (Zumaeta Reyna, 2018)

c. Diferencia entre queja y reclamo

- **Definición de queja**

"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"

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.

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 usuario deben ser optimizados. (Zumaeta Reyna, 2018)

- **Definición de reclamo**

  “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.” (Camara, 2022)

  Cuando el consumidor compra un producto o adquiere un servicio lo hace para satisfacer una necesidad. Con su dinero está pagando el valor de dicha prestación, por ello es natural que exija que se le brinde un bien de la calidad que esperada. Cuando un consumidor queda insatisfecho debe reclamar, pues de lo contrario estaría dando una señal de conformidad y por ende el proveedor nunca se enterará que lo que vende no satisface a sus usuarios. No hay que temerle al reclamo porque este es un regalo y hay que saberlo aprovechar debidamente. Pero si no se aprovecha, se puede convertir en un verdadero problema, tanto para el empresario como para el consumidor. cuando la gente reclama le está dando una oportunidad al vendedor para corregir los errores o fallas que su producto o servicio tiene. Esto genera como efecto que se hagan correcciones necesarias para que dichos productos o servicios sean mejores, por tanto, más competitivos en el mercado. Pero de paso, cuando se atiende debidamente un reclamo, se están consiguiendo la fidelidad de los usuarios. En cambio, cuando no se hace caso al reclamo, es muy probable que el usuario se aleje y no vuelva a comprar a ese proveedor. (Zegarra, 2013)

- **Diferencia entre queja y reclamo**

  Se debe tener presente que, ni la queja ni el reclamo constituyen una denuncia y, en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor. No obstante, no

contestar el reclamo en el plazo otorgado por Ley, sí es una infracción y puede generar sanción para la empresa.

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.

d. La importancia del libro de reclamaciones

Este mecanismo tiene ventajas tanto para proveedores como para los consumidores. En el caso de los consumidores, a través de esta herramienta podemos defender nuestros derechos, ya que al realizar un reclamo buscamos la solución inmediata al problema suscitado, y dejamos constancia, además, de una insatisfacción.

Por parte del proveedor, tener un libro significa cumplir con la ley y debe permitir la corrección de los errores que se pueden suscitar en la atención a los usuarios, lo podría resultar finalmente en una fuente de información sistematizada sobre cómo va su negocio. (Lorenzzi, 2019)

2.2.3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

a. Ley Nº29571.- Código de protección y defensa del consumidor

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas

de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.

i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.

j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.

k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales.

1.3 Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.

El Estado protege al consumidor por la importancia que implica su rol en la economía como el último eslabón de la cadena productiva, por ello garantiza y facilita el acceso a sus derechos como el de recibir información sobre los bienes o servicios prestados a su favor. (REPÚBLICA)

2.2.4. Área de tramite documentario y atención al ciudadano

área de tramite documentario y atención al ciudadano, es la encargada de organizar y administrar la documentación institucional, recepcionar, codificar, registrar, clasificar, archivar y tramitar los documentos que ingresan y salen de la municipalidad, los mismos que se realizan a través del sistema de tramite documentario, ¡as! mismo es la encargada de orientar a los administrados en la gestión de sus trámites documentarios; está a cargo de un jefe de área, quien depende de la secretaria general y archivo institucional. Esta área en la municipalidad distrital de Manantay pone de conocimiento de inmediato sobre alguna queja en el libro de reclamaciones.

2.2.5. Reclamo

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. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos: trato profesional durante la atención; información, tiempo de atención, acceso a la prestación de los bienes y servicios, resultado de la gestión o atención, confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.

2.2.6. Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad

La autoridad administrativa responsable de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del presente Decreto Supremo, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de ministros. Garantizar el acceso de las personas al libro de reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.2 del artículo 5 del Decreto Supremo 007-2020 – PCM; por lo menos, en un equipo informático en cada sede de la entidad; salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas. Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital. Evaluar los resultados del proceso de gestión de

reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad pública, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

2.2.7. Responsable del proceso de gestión de reclamos

Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad.

2.2.8. Deber de atención de reclamos

Todos los funcionarios y servidores civiles de la entidad pública, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

2.2.9. Plazo de atención

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

2.2.10. Registro del reclamo

Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, independientemente de si el incidente fue o no solucionado por la entidad. El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado. El registro del reclamo, y en general todo el

proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente. La entidad debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro del reclamo. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la presente norma, las entidades comunican a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular. El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital aprobado conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo. Las personas pueden complementar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la entidad. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten. Las entidades de la Administración Pública proporcionan de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta. En el caso que una entidad pública obligada a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto a este, corresponde que el responsable del Proceso de Gestión de Reclamos traslade de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. El traslado de la información debe realizarse en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

2.2.11. De la atención y respuesta del reclamo

El responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones: Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones del presente Decreto Supremo y si la entidad es competente para atender el reclamo. En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación bajo los alcances del presente Decreto Supremo o la entidad no es competente, se

efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo. En este último caso, la entidad pública que recibe el reclamo continúa con su trámite, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente. En el caso de que se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de reclamaciones en su versión física o digital, la unidad de organización competente de atender quejas o denuncias en la entidad pública, continúa con su trámite bajo el procedimiento legal establecido o que se establezca. El plazo de treinta (30) días hábiles para que la entidad competente atienda y resuelva el reclamo comienza a computarse desde el día siguiente de su recepción.

En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación en la entidad, debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo. De determinar que se cuenta con la información necesaria, deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo. De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

En el caso de reclamos vinculados con bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, los reclamos son derivados por la entidad administradora a la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo.

2.2.12. Respuesta del reclamo

La unidad de organización de la entidad pública cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo. Dicho proyecto de respuesta es remitido al responsable del proceso de gestión de reclamos, para su evaluación y posterior notificación a la persona. En el caso de reclamos vinculados con

bienes o servicios, según corresponda, prestados por diversas entidades públicas a través de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) y las Ventanillas Únicas, dicha respuesta es proyectada por la entidad pública cuyo bien o servicio es objeto de reclamo, quien la deriva a la entidad administradora para que verifique que la respuesta atiende todos los aspectos del reclamo. La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:

a) Aceptado: Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

b) Denegado: Para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.

2.2.13. Atención y formulación de la respuesta

Pueden suscitarse las siguientes situaciones:

a) Acumulación de reclamos en trámite. - El responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la entidad pública y sede, fecha del evento, y descripción del evento; independientemente si los motivos del reclamo son distintos. Los reclamos se acumulan y referencian al reclamo de mayor antigüedad.

b) De la duplicidad de reclamos resueltos. - Existe duplicidad cuando dos reclamos son presentados por una misma persona y coinciden en la entidad pública, sede, fecha del evento, descripción del evento y motivo del reclamo, y esta situación se dé siempre que el reclamo más antiguo ya haya sido notificado y el nuevo reclamo se encuentre en proceso de atención. En este caso, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el nuevo reclamo, comunicando dicha situación a la persona en un plazo de cinco (5) días hábiles posterior al archivo.

c) Del desistimiento del reclamo. - Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de

dicha situación. Ante ello, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

2.2.14. Notificación de la respuesta

El responsable del proceso de gestión de reclamos notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos. En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta. La notificación en el domicilio indicado por la persona, se realiza por única vez. De haberse registrado un domicilio fuera del territorio nacional, la notificación se efectúa al correo electrónico consignado en el formato de registro del reclamo. En el caso que la persona no haya completado su dirección o que ésta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería. La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio. En el caso de la notificación en la sede de la entidad, la persona tiene un plazo de treinta (30) días hábiles para recoger la respuesta, contados desde el día siguiente de vencido el plazo de atención señalado en el artículo 15 del presente Decreto Supremo. Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formato de registro.

2.2.15. Archivo del reclamo

Las entidades son responsables del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos. En el caso del Libro de Reclamaciones en su versión digital, la plataforma digital mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (3) años.

2.2.16. Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos en la entidad pública

El responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la entidad pública. En caso la entidad pública cuente únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o cuente con un sistema informático propio o particular autorizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, el Responsable del proceso de gestión de reclamos remite al Titular de la entidad, con copia a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, los reportes sobre la gestión de los reclamos en forma anual a fin de que dicha información sirva para su evaluación así como para la adopción de mejoras de la prestación de bienes y servicios brindados en el marco del proceso de mejora continua.

2.2.17. Rol de la Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad de la Administración Pública, es la competente para verificar que las entidades cumplan con garantizar la disponibilidad y acceso al Libro de Reclamaciones sea su versión digital o física, con el plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos; así como, la gratuidad durante todo el proceso de gestión del reclamo.

2.2.18. Prestaciones de servicios públicos

a. Definición legal

La supervisión de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía es una atribución de la Defensoría del Pueblo, conforme al artículo 162 de la Constitución Política del Perú:

"Corresponde a la Defensoría del Pueblo defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía"

Lo indicado nos lleva a la necesidad de establecer qué son los servicios públicos. El **servicio público** es toda actividad material que la ley atribuye al Estado para que la ejerza directamente o por medio de sus delegados, para satisfacer concretamente las necesidades colectivas, bajo un régimen jurídico total o parcialmente público; es decir, el **servicio público** es una actividad prestada por la Administración, bajo el régimen propio del derecho administrativo con la finalidad de alcanzar necesidades colectivas. "El servicio público trata de las prestaciones públicas o cometidos estatales que explicitan las funciones – fines del Estado, de ejecución per se o por terceros, bajo fiscalización estatal."

b. Concepto

La legislación que regula la actividad de la distribución de la energía eléctrica, le asigna a ésta el carácter de servicio público.

En el orden nacional, la norma que rige los aspectos vinculados a la generación, transporte y distribución de la energía eléctrica es la ley nacional 24.065, mientras que en la provincia de Buenos Aires esta actividad se encuentra regida por la ley provincial 11.769

Todo servicio público tiene como finalidad general procurar la atención de las necesidades que originan prestaciones dirigidas a los particulares, individualmente o en su conjunto, que son de interés público y sirven al bien común y de índole tal que imponen que ellas deban ser, en un lugar y tiempo dados, asumidas por el Estado.

Los servicios públicos pueden ser prestados por el Estado de manera directa, bajo el control de éste más o menos activo, y otros por último pueden y aún deben mantenerse en manos privadas.

La determinación de si cierta necesidad de interés público debe ser satisfecha mediante la creación y organización de un servicio público es una cuestión circunstancial, que exige tacto y prudencia política, debiendo ser resuelta según criterios de mayor conveniencia y oportunidad, para llegar a soluciones equilibradas, fundadas a su vez, en el predominio del interés público. La eficiencia es aquí, una vez más, una base de partida, que tendrá influencia decisiva.

c. Principios Aplicables A La Prestación Del Servicio Público

- **Principio de deber de prestación del Estado.**

  El Estado tiene el deber de prestar los servicios públicos directamente o indirectamente a través de la delegación, ergo, las entidades públicas no pueden eximirse de su responsabilidad cuando delegan la prestación de un servicio público a la inversión privada.

  El acceso a la utilización y prestación de los servicios públicos está sujeto al principio de no discriminación; por lo tanto, los prestadores de dichos servicios, de acuerdo a la oferta disponible, no pueden negar el

servicio a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con las condiciones establecidas para dicho servicio

- **Principio de regularidad en la prestación**.

  Es deber del Estado prestar regularmente el servicio público, directa o indirectamente. La ausencia de las entidades públicas en la prestación del servicio público puede causar perjuicios y, en consecuencia, el deber de indemnizar a los terceros perjudicados, *verbi gratia*, si el autobús que pasa todos los días a las 5 am en la parada comienza a llegar a las 5.30 am, luego a las 6 am y otro día no pasa, se viola el principio de regularidad.

- **Principio de continuidad y permanencia del servicio público**.

  El servicio público no puede ser interrumpido, debido a su relevancia para la comunidad. La prestación de los servicios públicos es ininterrumpida garantizándose la continuidad y permanencia del servicio. Por este principio se impone la prestación ininterrumpida del servicio público, derivado del deber del Estado de satisfacer y promover derechos fundamentales. La continuidad presupone la regularidad en la prestación del servicio público con observancia de las normas vigentes y, en el caso de los concesionarios, de las condiciones del contrato de concesión.

- **Principio de eficiencia**.

  Se requieren servicios actualizados. Un servicio eficiente es aquel que logra el resultado deseado, ya sea en términos de calidad o cantidad. La eficiencia es una ventaja en relación a la idoneidad, *verbi gratia*, el autobús es un instrumento adecuado para la prestación del

transporte colectivo, sin embargo, si el autobús no cumple con los requisitos de calidad, no se considerará eficiente. Este principio exige la actualización técnica de la prestación del servicio, también implica el control continuo de la actividad de las entidades públicas. La eficiencia requiere la evaluación del costo-beneficio, un servicio altamente eficiente es más caro, *ergo*, los tributos no pueden ser tan altos al punto de no poder ser pagados por la población.

- **Principio de generalidad o universalidad.**

  Por este principio el servicio público es igual para todos; se busca la universalidad en la prestación del servicio público, es decir, el servicio debe prestarse a todos los usuarios por igual y de manera impersonal, sin ningún tipo de discriminación, verbi gratia, los autobuses de la periferia deben ser de la misma calidad que los que circulan en los centros empresariales.

  También por este principio se promueve la integración de los lugares más apartados de los centros urbanos, así como de las áreas rurales y lugares de preferente interés social, mediante el acceso universal; entiéndase por acceso universal al acceso en el territorio nacional a un conjunto de servicios públicos esenciales

- **Principio de cortesía en la prestación**.

  Este principio se refiere al buen trato para el público que recibe el servicio público. El servicio público debe ser prestado por personas que traten a los usuarios con respeto y cortesía. Este principio es sinónimo de respeto, buena fe, honestidad y lealtad en el trato a los usuarios y beneficiarios del servicio público. Los servidores públicos deben

mantener un trato educado para con el público, pues solamente así la prestación del servicio público podrá ser completa, *verbi gratia*, los servicios públicos de telecomunicaciones, tienen preeminencia sobre los servicios privados de telecomunicaciones

- **Principio de moderación o tarifas razonables**.

  Los servicios públicos deben ser prestados a precios módicos y razonables, su fijación deberá considerar la capacidad económica del usuario y las exigencias del mercado, para evitar que el usuario deje de utilizarlo en razón de la ausencia de condiciones financieras. La prestación del servicio público debe ser a precio reducido, con el fin de alcanzar la universalidad en la prestación. Este principio se cumplirá cuando el precio de la tarifa corresponda a la justa relación costo-beneficio en la prestación de la actividad, *verbi gratia*, el concesionario de un servicio de telecomunicaciones, que es soporte de otros servicios o que tiene una posición dominante en el mercado, está obligado a no utilizar tales situaciones para prestar simultáneamente otros servicios de telecomunicaciones en condiciones de mayor ventaja y en detrimento de sus competidores, mediante prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, tales como limitar el acceso a la interconexión o afectar la calidad del servicio.

- **Principio de seguridad**.

  El Estado debe prestar el servicio público de manera que no ponga en peligro la integridad física y la vida del usuario, *verbi gratia*, la instalación de postes de electricidad debe garantizar la integridad de la población

- **Principio de actualidad o adaptabilidad**.

  La actualidad comprende la modernidad de las técnicas, equipos e instalaciones y su conservación, así como la mejora y ampliación del servicio. De esta manera, el Estado promueve el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), como soporte de la Sociedad Global de la Información, en este sentido, adoptará las medidas necesarias para el crecimiento, expansión y democratización del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación

d. Clasificación De Servicio Público

En cuanto a la esencialidad

- **Servicios públicos propios o indelegables**, son aquellos que sólo pueden ser prestados por la Administración Pública, es decir, no permiten la delegación de su ejecución a terceros, por estar relacionados con las actividades propias del Poder Público, son servicios que se relacionan íntimamente con las atribuciones del Poder Público, *verbi gratia*, el servicio público de seguridad nacional; para su ejecución las entidades públicas usan de su supremacía sobre los administrados; no pueden ser delegados a particulares, tales servicios, por su esencialidad, generalmente son gratuitos o de baja retribución.
- **Servicios públicos impropios y delegables**, son aquellos que permiten su ejecución a través de terceros, *verbi gratia*, el servicio de electricidad. Son servicios que no afectan sustancialmente las necesidades de la comunidad, pero satisfacen intereses comunes de sus miembros y, por eso, las entidades públicas los prestan previa retribución, por sus órganos u entidades descentralizadas, *verbi gratia*,

municipalidades o empresas públicas, o delegan su prestación a inversionistas privados.

En cuanto al objeto

- **Servicios administrativos**, son actividades que tienen por objeto satisfacer las necesidades internas de la Administración Pública o servir de base para otros servicios públicos, *verbi gratia*, la Prensa Oficial.
- **Servicios comerciales o industriales**, son actividades que tienen por objeto satisfacer las necesidades de la comunidad en el aspecto económico, *verbi gratia*, el servicio de electricidad.
- **Servicios sociales**, son actividades que tienen por objeto satisfacer las necesidades esenciales de la comunidad en las que la iniciativa privada actúa al lado del Estado, *verbi gratia*, el servicio de salud, donde encontramos hospitales públicos y privados, o el servicio de educación donde encontramos escuelas públicas y privadas

En cuanto al usuario

- **Servicios públicos individuales (*uti singuli*),** son aquellos que se prestan a usuarios determinados o determinables, los tienen usuarios determinados con utilización particular para cada destinatario, *verbi gratia*, el teléfono, agua y energía eléctrica domiciliaria, son siempre servicios de utilización individual que deben ser retribuidos por tasa o tarifa (precio público) y no por tributos generales. Estos servicios se relacionan con los servicios públicos domiciliarios *"Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública*

básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible" (Cari, 2022)

En cuanto a la forma de prestación del servicio publico

- **Servicio público centralizado,** es el que prestan directamente las entidades públicas de la Administración Directa, esto es, el Estado, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales a través de sus órganos y agentes públicos.
- **Servicio público descentralizado,** es el prestado por otra persona ajena a la Administración Pública Directa, *verbi gratia*, una empresa pública o un inversionista privado.

2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021

Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021

2.4. VARIABLES

2.4.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

V1 = LIBRO DE RECLAMACIONES

V2 = LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

2.4.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

V1 – LIBRO DE RECLAMACIONES

“Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público”. Partiendo de la anterior definición legal, se puede precisar que el libro de reclamaciones es aquel documento que sirve como herramienta útil para que los consumidores presenten reclamos, originados por inconvenientes respecto a un producto adquirido o un servicio contratado; así como, registren quejas vinculadas con la atención que se les brinda durante el proceso de adquisición o contratación.

V2 – LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

A.C Publica (2015) en su informe de modernización del estado indica que en los procedimientos administrativos debe promoverse un cambio hacia la búsqueda de mejora continua de la calidad de los servicios públicos y de la atención a los ciudadanos. En ese sentido, la optimización de procesos bajo el enfoque de la gestión por procesos será una de las intervenciones sobre las que se trabajará para avanzar hacia servicios públicos de calidad a nivel nacional9. Se quieren potenciar las siguientes líneas centrales de trabajo: Seguridad ciudadana y serenazgo, Parques y jardines y medio ambiente; Servicios públicos.

2.4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS
Variable independiente: LIBRO DE RECLAMACIONES	Alcances y límites del Libro de Reclamaciones	Preguntas
	Supervisión y fiscalización	Preguntas
	Regulación facultativa	Preguntas
Variable Dependiente: LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Seguridad ciudadana y serenazgo	Preguntas
	Parques y jardines y medio ambiente	Preguntas
	Servicios públicos	Preguntas

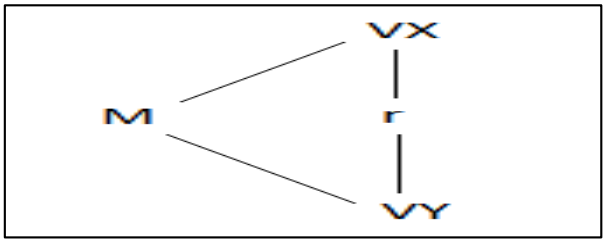
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según los objetivos y las hipótesis establecidas en esta investigación, el estudio se ha direccionado a través del diseño descriptivo correlacional, lo cual va a permitir determinar de qué manera influencia la comparecencia con restricciones en la regulación del plazo razonable en el nuevo código procesal penal.

Figura N° 1. Esquema del diseño de investigación.



Donde:

M = Muestras tomadas para encuestadas.

Variable 01: LIBRO DE RECLAMACIONES

Variable 02: LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

r = Relación de asociación de correlación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: 180 casos presentados en el libro de reclamaciones del año 2021

MUESTRA: 90 usuarios, según el muestro estadístico no probabilístico a criterios de los investigadores.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Aplicaremos las principales técnicas tales como la encuesta, el fichaje, la observación sistemática, y el análisis del contenido.

Para la técnica de la encuesta se utilizará un cuestionario de 20 preguntas (cerradas).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos como la encuesta, se procedió al conteo y el análisis respectivo a través de la estadística descriptiva simple, la frecuencia y el porcentaje; pasándose a realizar la interpretación a partir de nuestro marco teórico y de los mismos resultados para este proceso utilizamos las tablas y gráficos en forma de barras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

En esta parte comenzaremos por llevar a cabo el estudio descriptivo de los resultados obtenidos luego de procesar los datos obtenidos en el software SPSS, se registró los datos obtenidos de ambas variables de estudio y se lograron los siguientes resultados:

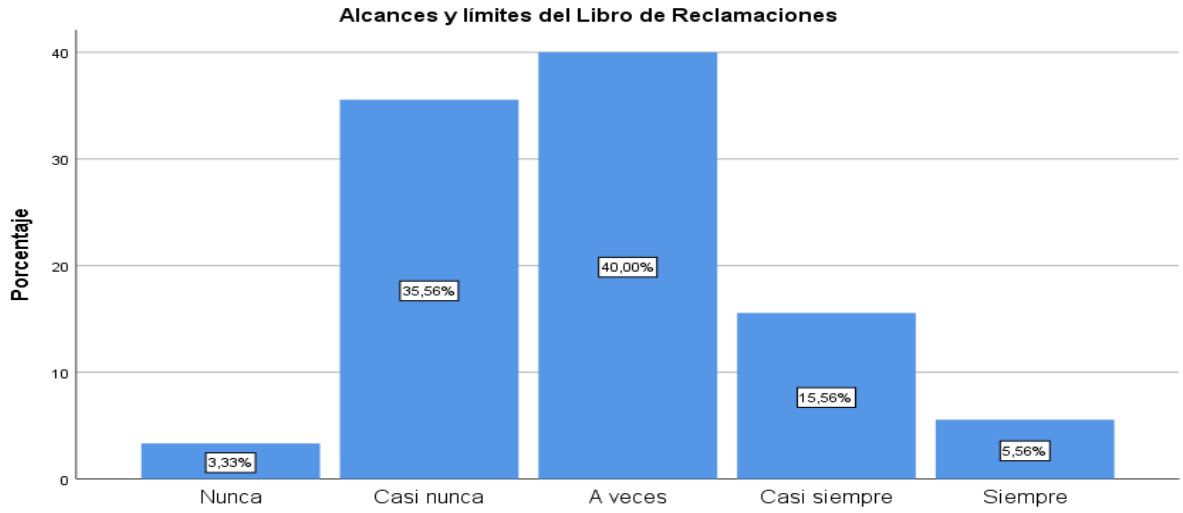
Tabla 1

Alcances y límites del Libro de Reclamaciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,33
Casi nunca	32	35,56
A veces	36	40,00
Casi siempre	14	15,56
Siempre	5	5,56
Total	90	100,0

Figura 1

Alcances y límites del Libro de Reclamaciones



Del resultado mostrado en la tabla 01 interpretado en forma de gráficos según figura 1, alcanzamos a observar que los Alcances y límites del Libro de Reclamaciones nunca influye en un 3,33%, los Alcances y límites del Libro de Reclamaciones casi nunca influye en un 35,56%, los Alcances y límites del Libro de Reclamaciones a veces influye en un 40,00%, los Alcances y límites del Libro de Reclamaciones casi siempre influye en un 15,56% y los Alcances y límites del Libro de Reclamaciones siempre influye en un 5,56%.

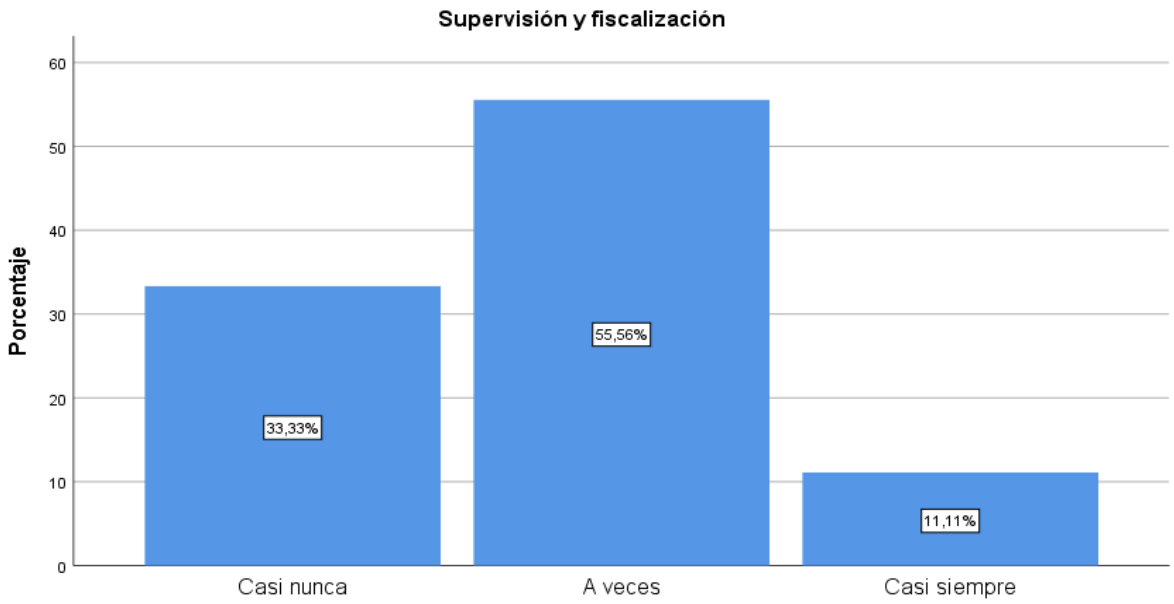
Tabla 2

Supervisión y fiscalización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Casi nunca	30	33,33
A veces	50	55,56
Casi siempre	10	11,11
Total	90	100,0

Figura 2

Supervisión y fiscalización



Del resultado mostrado en la tabla 02 interpretado en forma de gráficos según figura 2, alcanzamos a observar que la Supervisión y fiscalización casi nunca influye en un 33,33%, la Supervisión y fiscalización a veces influye en un 55,56% y la Supervisión y fiscalización casi siempre influye en un 11,11%.

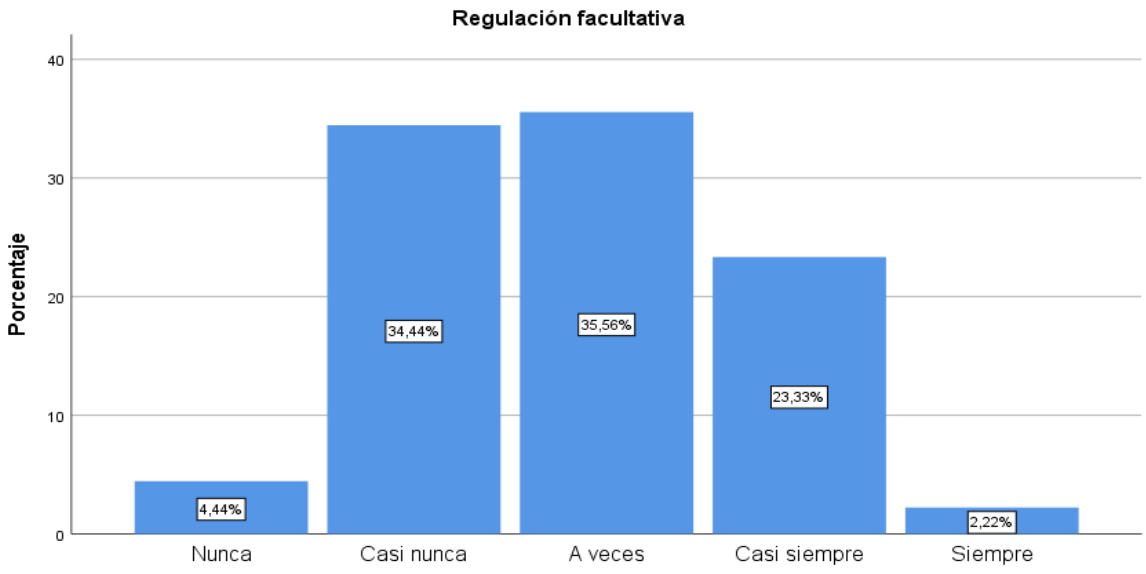
Tabla 3

Regulación facultativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,44
Casi nunca	31	34,44
A veces	32	35,56
Casi siempre	21	23,33
Siempre	2	2,22
Total	90	100,0

Figura 3

Regulación facultativa



Del resultado mostrado en la tabla 03 interpretado en forma de gráficos según figura 3, alcanzamos a observar que la Regulación facultativa nunca influye en 4,44%, la Regulación facultativa casi nunca influye en un 34,44%, la Regulación facultativa a veces influye en un 35,56%, la Regulación facultativa casi siempre influye en un 23,33% y la Regulación facultativa siempre influye en un 2,22%.

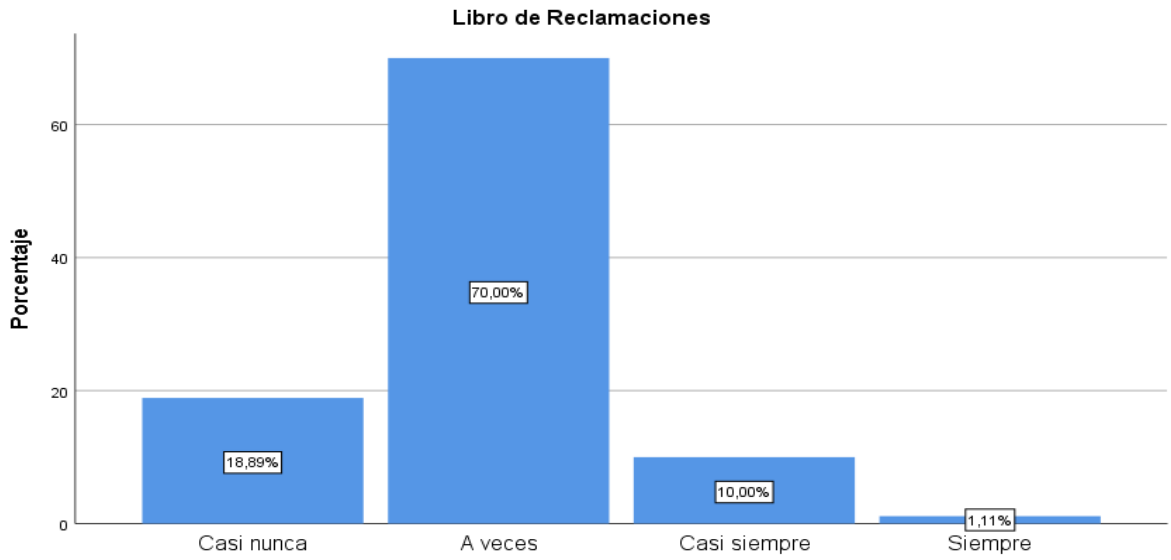
Tabla 4

Libro de Reclamaciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Casi nunca	17	18,89
A veces	63	70,00
Casi siempre	9	10,00
Siempre	1	1,11
Total	90	100,0

Figura 4

Libro de Reclamaciones



Del resultado mostrado en la tabla 01 interpretado en forma de gráficos según figura 1, alcanzamos a observar que el Libro de Reclamaciones casi nunca influye en un 18,89%, el Libro de Reclamaciones a veces influye en un 70,00%, el Libro de Reclamaciones casi siempre influye en un 10,00% y el Libro de Reclamaciones siempre influye en un 1,11%.

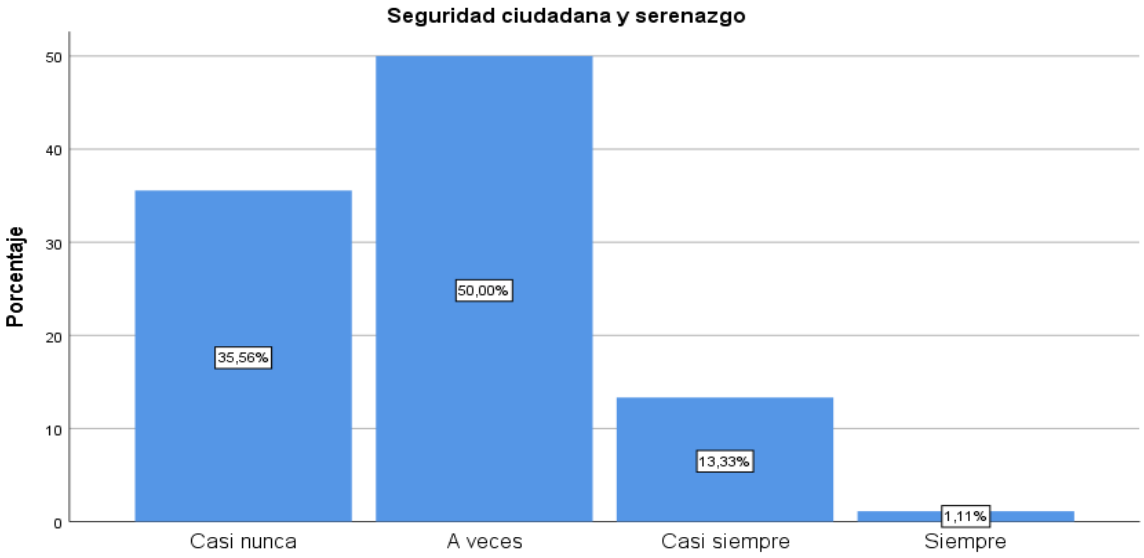
Tabla 5

Seguridad ciudadana y serenazgo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Casi nunca	32	35,56
A veces	45	50,00
Casi siempre	12	13,33
Siempre	1	1,11
Total	90	100,0

Figura 5

Seguridad ciudadana y serenazgo



Del resultado mostrado en la tabla 05 interpretado en forma de gráficos según figura 05, alcanzamos observar que la Seguridad ciudadana y serenazgo casi nunca influye con un 35,56%, la Seguridad ciudadana y serenazgo a veces influye con 50,00%, la Seguridad ciudadana y serenazgo casi siempre influye con 13,33% y Seguridad ciudadana y serenazgo siempre influye en 1,11%.

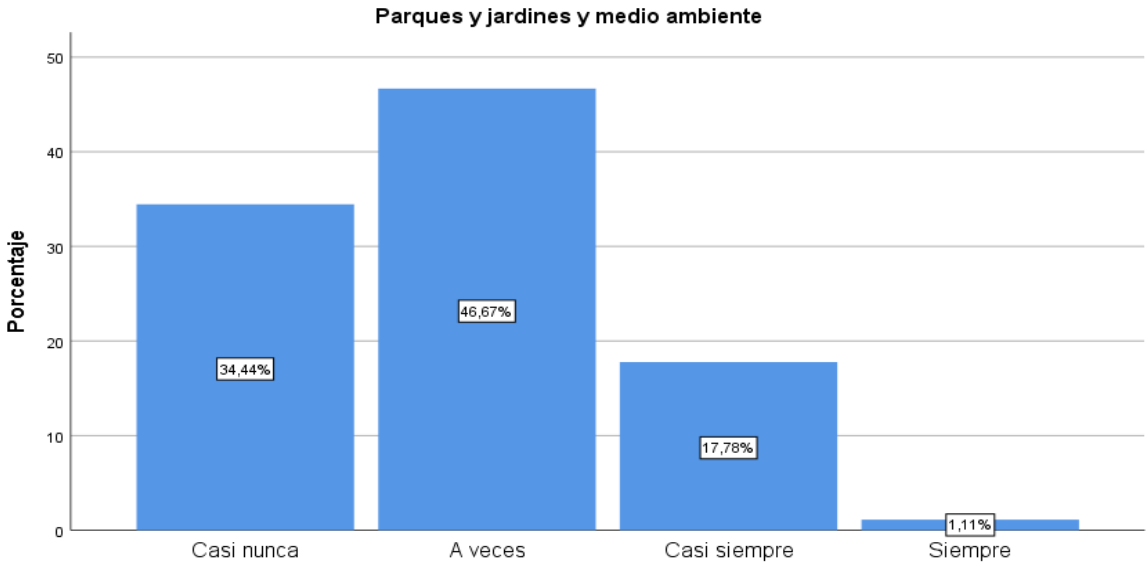
Tabla 6

Parques y jardines y medio ambiente

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Casi nunca	31	34,44
A veces	42	46,67
Casi siempre	16	17,78
Siempre	1	1,11
Total	90	100,0

Figura 6

Parques y jardines y medio ambiente



Del resultado mostrado en la tabla 06 interpretado en forma de gráficos según figura 06, alcanzamos a observar que los Parques y jardines y medio ambiente casi nunca influye en un 34,44%, los Parques y jardines y medio ambiente a veces influye en un 46,67%, los Parques y jardines y medio ambiente casi siempre influye en un 17,78% y los Parques y jardines y medio ambiente siempre influye en un 1,11%.

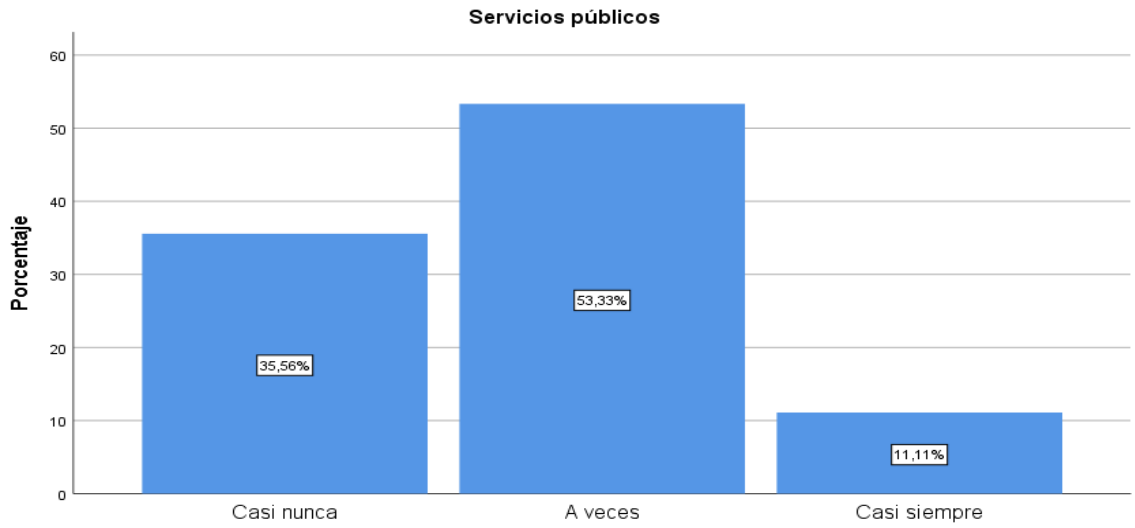
Tabla 7

Servicios públicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Casi nunca	32	35,56
A veces	48	53,33
Casi siempre	10	11,11
Total	90	100,0

Figura 7

Servicios públicos



Del resultado mostrado en la tabla 07 interpretado en forma de gráficos según figura 07, alcanzamos a observar que los Servicios públicos casi nunca influye en un 35,56%, los Servicios públicos a veces influye en un 53,33%, los Servicios públicos casi siempre influye en un 11,11%.

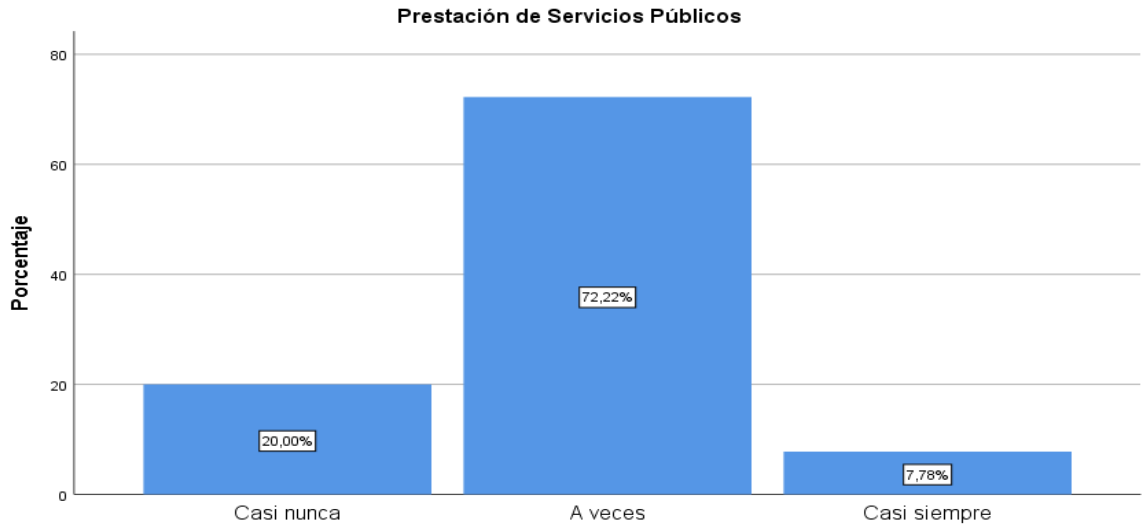
Tabla 8

Prestación de Servicios Públicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje acumulado
Casi nunca	18	20,00
A veces	65	72,22
Casi siempre	7	7,78
Total	90	100,0

Figura 8

Prestación de Servicios Públicos



Del resultado mostrado en la tabla 08 interpretado en forma de gráficos según figura 08, alcanzamos a observar que la Prestación de Servicios Públicos casi nunca influye en un 20,00%, la Prestación de Servicios Públicos a veces influye en un 72,22%, la Prestación de Servicios Públicos casi siempre influye en un 7,78%.

Hipótesis general de la investigación:

Ho: El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Hi: El libro de reclamaciones no influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Tabla 9

Nivel de correlación entre libro de reclamaciones y repercuten en la salud mental de los ciudadanos

	Variable		libro de reclamaciones	prestación de servicios públicos
Rho de Spearman	libro de reclamaciones	Coeficiente de correlación	1000	,889**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,889**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la variable 1 El libro de reclamaciones, se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0.889 con p-valor = 000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

A continuación, se analizaron las hipótesis específicas que se detallan como sigue:

Hipótesis específica 1:

Ho: Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Hi: Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Tabla 10

Nivel de correlación entre Presentar una queja y prestación de servicios públicos

	Variable		Presentar una queja	prestación de servicios públicos
Rho de Spearman	Presentar una queja	Coeficiente de correlación	1000	,978**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,978**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión 1 Presentar una queja se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0.978 con p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva alta, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Hipótesis específica 2:

Ho: Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Hi: Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones no influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

Tabla 11

Nivel de correlación entre Presentar un reclamo y prestación de servicios públicos

	Variable		Presentar un reclamo	prestación de servicios públicos
Rho de Spearman	Presentar un reclamo	Coeficiente de correlación	1000	,716**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación	,716**	1000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

Decisión estadística:

En la tabla, se observa que al contrastar la dimensión 2 Presentar un reclamo se obtiene un coeficiente Rho de spearman de 0.716 con p-valor = 0.000 (sig. bilateral) siendo una correlación positiva alta, por lo que se acepta la hipótesis planteada de la investigación. En conclusión, Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

4.2. DISCUSIÓN

Esta investigación titulada “libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021”.

En cuanto a los resultados de la variable 1 El libro de reclamaciones, el 70,00% señalaron que a veces influye (ver tabla 4) y en cuanto a la variable 2 Prestación de servicios públicos, se encuentra en la escala de a veces con un 72,22% (ver tabla 8), así mismo en cuanto a la relación entre dichas variables fue de positiva alta y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.889 con un p-valor de 0.000, lo cual nos da como conclusión que El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

En cuanto a los resultados de la dimensión 1 Presentar una queja, el 40,00% (ver tabla 1) señaló que a veces influye y en cuanto a la variable 2 Prestación de servicios públicos, se encuentra en la escala de a veces con un 72,22% (ver tabla 8), así mismo en cuanto a la relación de la dimensión 1 y la variable 2 es de positiva moderada, por lo que se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.978 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 10), lo cual nos da como conclusión que Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

En cuanto a los resultados de la dimensión 2 Presentar un reclamo, el 55,56% (ver tabla 2) señaló que a veces influye y en cuanto a la variable 2 Prestación de servicios públicos, se encuentra en la escala de a veces con un 72,22% (ver tabla 9), así mismo en cuanto a la relación de ambas variables fue de positiva moderada y se tuvo la aceptación de la hipótesis planteada de la investigación debido a que el coeficiente Rho de spearman fue de 0.716 con un p-valor de 0.000 (Ver tabla 11), lo cual nos da como conclusión que Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021, de manera que su correlación es de positiva moderada, porque dentro de los resultados de nuestra investigación se obtuvo un coeficiente Rho de spearman de 889, aprobando por completo nuestra hipótesis.

- Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021, cuenta con una correlación positiva moderada, porque dentro de los resultados de nuestra investigación se logró un coeficiente Rho de spearman de 0.978.

- Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Manantay en el año 2021, de manera que su correlación es de positiva moderada, porque dentro de los resultados de nuestra investigación se obtuvo un coeficiente Rho de spearman de 0.716, aprobando por completo nuestra hipótesis.

RECOMENDACIONES

- Proponemos para las futuras investigaciones examinar los beneficios de la plena implementación del libro de reclamaciones en las municipalidades y las consecuencias positivas del seguimiento y control por parte de INDECOPI, ya que esta institución tendría los datos exactos de cómo son las quejas de los consumidores si se cumpliera la ley, si en caso se respetan los plazos de presentación del reclamo y si se tramita correctamente.

- Recomendamos, que diariamente el responsable del Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Distrital de Manantay realice un parte diario de las reclamaciones o quejas presentadas adjuntando las copias respectivas a los órganos responsables de la administración, de control y fiscalización de dicho municipio para que se tomen las acciones pertinentes.

- Recomendamos, que el Órgano Interno de Control de la Municipalidad Distrital de Manantay evalúe y remita mensualmente a la Gerencia General un informe de las acciones ejecutadas respecto a los resultados de la atención de la quejas y reclamaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azuara Cárdenas, M. A. (2015). *Violación de los Derechos Humanos de las Mujeres, a partir de la tipificación del aborto como delito antes de las 12 semanas de gestación en la Legislación del Estado de San Luis Potosí.* Mexico.

Bazán Mestanza, J. R. (2020). *Gobernanza en la prestación de los servicios públicos municipales en el distrito de Pueblo Libre año 2019.* Lima: LA Refencia .

Beltrán Irureta, A., & Gutiérrez Solís, P. (2009). *Procedimiento general de reclamos y nuevos tribunales tributarios.* Chile.

Cáceres Pérez, A., & Gorbeña Pinedo, N. (2017). *La interrupción del embarazo en caso de violación sexual en el Perú .* Arequipa.

Camara, L. (30 de Mayo de 2022). *Cambios al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de https://lacamara.pe/cambios-al-codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor/#:~:text=Queja%3A%20Manifestaci%C3%B3n%20que%20un%20consumidor,malestar%20o%20descontento%20del%20consumidor

Cari, J. M. (2022). *Los servicios públicos en el derecho administrativo.* Lima: LP Pasion por el DERECHO.

Casafranza Loayza, Y. (2018). *Causas que relacionan la violación sexual con sentencias penales en juzgado penal de puente piedra, 2015.* Lima.

CHÁVEZ YOMONA, M. (2018). *Despenalización del aborto en mujeres víctimas de violación sexual en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2018.* Lima.

Cindy, A. (2016). *Análisis crítico del contrato por prestación de servicios frente al contrato laboral en la administración pública.* Colombia: ODUCAL.

González López, E. E. (2017). *Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud- Región Lima-2016.* Lima: LA Referencia .

Guerrero García, A. (2018). *Propuesta De Gestión De Reclamos Para Mejorar El Funcionamiento Del Libro De Reclamaciones Decreto Supremo Nº 042-2011/Pcm En Instituciones Públicas De La Ciudad De Chachapoyas, Periodo 2015 - 2016.* Chiclayo: LA Referencia.

Huerta, E. (2015). *El embarazo después de una violación.* Lima.

Hurtado Pozo, J. (1994). *Manual de derecho penal: Parte especial 2.* Lima.

JACOBO RIOS, F. D. (2021). *RECONOCIMIENTO DEL PROYECTO DE VIDA DE LA VÍCTIMA DE VIOLACIÓN SEXUAL COMO FUNDAMENTO PARA DESPENALIZAR EL ABORTO SENTIMENTAL (BARRANCA, 2018-2020.* BARRANCA.

Leidy, P. (2016). *De los contratos de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión y de consultoría: un estudio comparado, alcances y aplicación en la contratación estatal. .* Colombia: ODUCAL .

Lorenzzi, A. (2019). *La importancia del Libro de Reclamaciones .* Gan@Mas .

Naranjo, A. (2019). *Responsabilidad normativa del Estado ante fallas en la prestación de servicios públicos.* Colombia: ODUCAL.

Pardo, C. (2017). *Consecuencias físicas y psicológicas de los abusos sexuales.*

Pérez Gonzalez, W. (2016). *Despenalización del aborto sentimental y eugenésico en el Código penal peruano.* Lambayeque.

Quilachamin Quiroz, D. I. (2019). *La despenalización del aborto en casos de violación sexual a una mujer lúcida en el ordenamiento jurídico ecuatoriano".* Quito.

Rein Vennegas, T. (2005). *Violencia sexual contra la mujer.* Santiago de chile.

REPÚBLICA, E. C. (s.f.). *LEY Nº 29571.- Código de protección y defensa del consumidor.* Lima.

REPUBLICA, E. P. (2011). *DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.* Lima.

Roncal Trujillo, M. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017.* Trujillo : LA Referencia.

Salinas Siccha, R. (2015). *Derecho penal: Parte especial (6ta ed.).* Lima.

Tuesta Rodrigues, M. D. (2017). *La relación interpersonal en el delito de violación sexual en agravio de menores de edad en el distrito de villa el salvador.* Lima.

Zegarra, J. D. (2013). *El libro de reclamaciones .* Lima: USMP.

Zelaya Polo, Y. M. (2021). *Fundamentos jurídicos para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en El Código Penal Peruano.* Huaraz: LA Referencia .

Zumaeta Reyna, K. (2018). *REPORTE DE PROVEEDORES SOBRE LIBRO DE RECLAMACIONES PARA FORTALECER LA LABOR DE SUPERVISIÓN DE LA AUTORIDAD COMPETENTE.* Trujillo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
General: ¿Cómo influye el libro de reclamaciones en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021?	**General**: Determinar la influencia que existe con el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021.	**General**: El libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021.	**Variable 1:** **LIBRO DE RECLAMACIONES** **Dimensiones:** Alcances y límites del Libro de Reclamaciones Supervisión y fiscalización Regulación facultativa **Variable 2:** **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS** **Dimensiones:** Seguridad ciudadana y serenazgo Parques y jardines y medio ambiente Servicios públicos	**Tipo: No experimental** **Nivel: Correlacionar.** **Diseño:** transversal correlacional **Población y Muestra:** **Población: 180 CASOS** **Muestra: 123 CASOS probabilística** **Técnicas e instrumentos:** **Observación fichaje encuesta** **Técnica de procesamiento de datos:**
• ¿Cómo influye presentar una queja en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021? • ¿Cómo influye presentar un reclamo en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021?	• Determinar Cómo influye presentar una queja en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021 • Determinar cómo influye presentar un reclamo en el libro de reclamaciones y la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021	• Presentar una queja en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021 • Presentar un reclamo en el libro de reclamaciones influye significativamente en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de manantay en el año 2021		

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION – LIBRO DE RECLAMACIÓN

ITEMS	SI	NO
1. ¿Sabe Usted, que es un Libro de Reclamaciones?		
2. ¿Sabe Usted que marco legal regula el uso de los libros de Reclamaciones?		
3. ¿Sabe Usted que los establecimientos sea Público o privado que prestan servicios o bienes están obligados a tener libros de reclamaciones?		
4. ¿Sabe Usted, cual es el fin y utilidad de los libros de Reclamaciones?		
5. ¿Sabía Usted que en los libros de Reclamaciones se levanta la queja o denuncia frente a una mala atención por parte del proveedor?		
6. ¿Alguna vez ha hecho uso del libro de Reclamaciones dentro de su Distrito?		
7. ¿Según su experiencia como consumidor ha podido ver que los establecimientos que le han brindado servicios o bienes estos cuentan con libros de reclamaciones?		
8. ¿Considera Ud. que es importante que los establecimientos comerciales o de servicios de su distrito cuenten con libros de reclamaciones?		
9. ¿Conoce Usted si algún familiar o persona cercano ha hecho uso del Libro de Reclamaciones por una mala atención?		
10. ¿Considera Ud. que Estado viene promoviendo de manera masiva el uso del libro de reclamaciones?		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – SERVICIOS PUBLICOS

N°	Servicios públicos	Puntuación			
		1	2	3	4
La Gestión municipal y la Calidad de servicios públicos					
01	Los las autoridades y directivos de la municipalidad demuestran capacidad de liderazgo al formulas políticas institucionales de alto impacto				
02	Se difunde a nivel de la municipalidad los objetivos estratégicos institucionales				
03	La municipalidad muestra preocupación por equipar y fortalecer capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana				
04	La municipalidad fomenta las actividades de turismo en la ciudad				
El Liderazgo y planificación estratégica					
05	En la municipalidad elabora de manera participativa la misión y visión institucional.				
06	Existe un diagnóstico real de las necesidades y exigencias de los vecinos que debe atender la municipalidad con prioridad.				
07	La municipalidad realiza alianzas con la policía nacional para garantizar la efectividad del servicio de seguridad ciudadana				
08	La municipalidad promueve el cuidado y conservación de los lugares turísticos de la ciudad como la Laguna de Yarinacocha				
Recursos humanos y compromiso					
11	Existe compromiso de los trabajadores de la municipalidad en mejora el servicio que se brinda a los vecinos				
12	Existe preocupación desde la municipalidad por reconocer la labor destacada de los trabajadores.				
13	La municipalidad responde la solicitud de expedición de partidas de nacimiento con prontitud				
14	.La municipalidad brinda apoyo a las personas más necesitadas que han perdido a un ser querido				
Recursos financieros y materiales - Calidad de					
15	En la municipalidad se gestiona en forma transparente los recursos financieros recaudados				
16	En la municipalidad existe una política de adquisición y modernización de recursos tecnológicos para brindar un servicio de calidad				
17	La municipalidad mantiene en buen estado de conservación las áreas verdes y el mini zoológico del campo ferial				
18	El servicio de limpieza que brinda la municipalidad se desarrolla en condiciones optimas				