



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA INFLUENCIA DE LA QUEJA CIUDADANA EN LA  
MEJORA CONTINUA DE LA OFICINA DE  
NORMALIZACIÓN PREVISIONAL LIMA 2020-2021**

**PRESENTADO POR  
JOSE ANTONIO ORDINOLA DEDIOS**

**ASESOR  
DR. JESUS ELIAS CARRILLO BALCEDA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de  
Gobierno y de  
Gestión Pública

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA**  
**LA INFLUENCIA DE LA QUEJA CIUDADANA EN LA MEJORA CONTINUA DE**  
**LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL LIMA 2020-2021**

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

**PRESENTADO POR:**  
**JOSE ANTONIO ORDINOLA DEDIOS**

**ASESOR:**  
**DR. JESUS ELIAS CARRILLO BALCEDA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## **RESUMEN**

La investigación tuvo el objetivo de determinar la influencia de la queja ciudadana en la mejora continua de la Oficina de Normalización Previsional de Lima para el periodo 2020 – 2021. El enfoque seguido es mixto, el tipo es básico, el diseño es no experimental y el alcance o nivel es explicativo. Se aplicó un cuestionario cerrado con escala de Likert y una entrevista de preguntas abiertas. En el presente trabajo se concluye que existe una influencia de la queja ciudadana en la mejora continua de la Oficina de Normalización, la cual debe ser preservada para garantizar cada vez más altos niveles de satisfacción de la ciudadanía.

Palabras clave: Mejora continua, Insatisfacción, Quejas, Calidad de los servicios.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the influence of citizen complaints on the continuous improvement of the Oficina de Normalización Previsional Lima for the period 2020 - 2021. The approach followed is mixed, the type is basic, the design is non-experimental and the scope or level It is explanatory. A closed questionnaire with a Likert scale and an interview with open questions were applied. In this work it is concluded that there is an influence of citizen complaints on the continuous improvement of the Oficina de Normalización Previsional Lima, which must be preserved to guarantee increasingly high levels of citizen satisfaction.

Keywords: Continuous improvement, Dissatisfaction, Complaints, Quality of services.

PAPER NAME

**TRABAJO DE INVESTIGACION AP  
LICADA ORDINOLA DEDIOS - VF.docx**

AUTHOR

**JOSE ANTONIO ORDINOLA DEDIOS**

WORD COUNT

**19585 Words**

CHARACTER COUNT

**108673 Characters**

PAGE COUNT

**94 Pages**

FILE SIZE

**804.5KB**

SUBMISSION DATE

**Sep 21, 2024 9:40 PM GMT-5**

REPORT DATE

**Sep 21, 2024 9:46 PM GMT-5**

### ● 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 13% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)