

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gestión Pública



CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL DE AREQUIPA, AÑO 2021.

Tesis presentada por el Bachiller:

Gandarillas Bonifas, Elard

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gestión Pública

Asesor:

Mg. Juárez Camargo Héctor

Arequipa - Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 11 de Octubre del 2022

Dictamen: 000250-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 000250, presentado por:

2017005671 - GANDARILLAS BONIFAS ELARD

Titulado:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL DE AREQUIPA, AÑO 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29315870 - BEJAR ZEA EDWIN VICTOR
DICTAMINADOR**



**29590431 - ALMENARA SANDOVAL JORGE LUIS
DICTAMINADOR**



**40756357 - TOVAR QUISPE RAFAEL GREGORY
DICTAMINADOR**



CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL DE AREQUIPA, AÑO 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	César Carranza Álvarez. "EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR VISTO A TRAVÉS DE LA JURISPRUDENCIA DEL	1%

INDECOPI: CONSOLIDACIÓN NECESARIA DE SUS CRITERIOS INTERPRETATIVOS", Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Pelotas, 2017

Publicación



repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, por ser el apoyo y motivación durante todo el proceso de realización de esta investigación.



AGRADECIMIENTOS

A todos y cada uno de mis docentes, quienes a lo largo de la maestría compartieron su conocimiento y experiencia, contribuyendo de manera integral a mi formación profesional.



ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE TABLAS	
ÍNDICE FIGURAS	
LISTA DE ABREVIATURAS.....	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	4
OBJETIVOS.....	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	7
1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	7
1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	9
1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	111
2. CALIDAD DEL SERVICIO	133
2.1. MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO	144
2.2. ELEMENTOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO;Error! Marcador no definido.8	
2.3. SERVICIO PÚBLICO	222
2.3.1. USUARIO	244
2.3.2. USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO	244
2.3.3. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO	267
2.4. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	277
2.4.1 CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	288

2.4.2 LEGISLACIÓN NACIONAL SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	300
3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	333
3.1. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	377
3.2. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	388
3.2.1. SATISFACCIÓN MATERIAL.....	388
3.2.2. SATISFACCIÓN EMOCIONAL DE VÍA SIMPLE.....	388
3.2.3. SATISFACCIÓN EMOCIONAL VÍA MÚLTIPLE.....	39
4. SUNAFIL.....	40
4.1. COMPETENCIAS	411
4.2 FUNCIONES	422
4.3. MARCO NORMATIVO DE SUNAFIL	422
4.4. SUNAFIL AREQUIPA	44
4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SUNAFIL	45
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	477
1. TIPO DE ESTUDIO	477
2. ÁREA DE ESTUDIO	477
3. MUESTRA	488
4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	49
5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	500
6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	555
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	577
1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	577
2. RESULTADOS INFERENCIALES.....	655
3. DISCUSIÓN	777
CONCLUSIONES.....	844
RECOMENDACIONES	86

REFERENCIA	867
ANEXOS	93

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1	Revisión del concepto de satisfacción.	333
Tabla 2	<i>Tabla de Valores de confianza</i>	49
Tabla 3	<i>Alfa de Cronbach de la calidad de servicio</i>	51
Tabla 4	<i>Alfa de Cronbach de Satisfacción</i>	511
Tabla 5	<i>Resultados estadísticos de las puntuaciones de la calidad y sus dimensiones</i>	52
Tabla 6	<i>Calidad de servicio y sus dimensiones según los percentiles</i>	533
Tabla 7	<i>Escala que se usó para interpretar resultados de la confiabilidad</i> ...	53
Tabla 8	<i>Resultados estadísticos de las puntuaciones de la satisfacción del ciudadano</i>	54
Tabla 9	<i>Nivel de Satisfacción de usuario</i>	54
Tabla 10	<i>Rangos para la correlación</i>	566
Tabla 11	<i>Nivel de Calidad del servicio</i>	57
Tabla 12	<i>Nivel de satisfacción del usuario del servicio que brinda SUNAFIL</i> 58	
Tabla 13	<i>Nivel de percepción de fiabilidad</i>	59
Tabla 14	<i>Nivel de percepción de capacidad de respuesta</i>	60
Tabla 15	<i>Nivel de percepción de seguridad</i>	611
Tabla 16	<i>Nivel de percepción de empatía</i>	62
Tabla 17	<i>Nivel de percepción de elementos tangibles</i>	633
Tabla 18	<i>Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL-Arequipa 2021</i>	655
Tabla 19	<i>Relación entre la fiabilidad y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL --Arequipa 2021</i>	67
Tabla 20	<i>Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la SUNAFIL -Arequipa 2021</i>	69
Tabla 21	<i>Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la SUNAFIL -Arequipa 2021</i>	71

Tabla 22	<i>Relación entre la empatía y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa 2021.....</i>	<i>73</i>
Tabla 23	<i>Relación entre los elementos tangibles y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa 2021.....</i>	<i>755</i>

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1	<i>Nivel de calidad del servicio</i>	<i>588</i>
Figura 2	<i>Nivel de satisfacción del usuario del servicio que brinda SUNAFIL.</i>	<i>59</i>
Figura 3	<i>Nivel de percepción de fiabilidad.....</i>	<i>60</i>
Figura 4	<i>Nivel de percepción de capacidad de respuesta</i>	<i>611</i>
Figura 5	<i>Nivel de percepción de seguridad</i>	<i>622</i>
Figura 6	<i>Nivel de percepción de empatía</i>	<i>633</i>
Figura 7	<i>Percepción de elementos tangibles</i>	<i>644</i>
Figura 8	<i>Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL-Arequipa-2021.....</i>	<i>666</i>
Figura 9	<i>Relación entre la fiabilidad y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa 2021</i>	<i>688</i>

Figura 10	<i>Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la SUNAFIL-Arequipa 2021.....</i>	<i>700</i>
Figura 11	<i>Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la SUNAFIL-Arequipa 2021.....</i>	<i>722</i>
Figura 12	<i>Relación entre la empatía y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa - 2021.....</i>	<i>744</i>
Figura 13	<i>Relación entre los elementos tangibles y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa 2021.....</i>	<i>766</i>

LISTA DE ABREVIATURAS

- 1. SUNAFIL** - Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
- 2. SGC** - Sistema de Gestión de Calidad
- 3. OCDE** - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
- 4. SUNAT** - Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- 5. SUNARP** - Superintendencia Nacional de Registros Públicos

6. INDECOPI - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

7. MTPE - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la SUNAFIL – Arequipa, 2021, es decir determinar la relación existente entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones, así como el nivel de percepción por cada variable. El tipo de investigación fue correlacional – descriptivo; de tipo correlacional dado que se pretendió conocer la relación entre ambas variables; descriptivo ya que buscó conocer el nivel en que se manifestaron ambas variables, ello, para evaluar las características de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por otro lado, en cuanto a la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, a través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados previamente por juicio de expertos, y fue aplicada a una muestra total de 276 usuarios de la SUNAFIL - Arequipa. En tanto, de la investigación realizada se concluye que el 39% de los usuarios

registró un alto nivel de percepción respecto a la calidad del servicio que brinda la SUNAFIL - Arequipa a sus usuarios para el año 2021, mientras que el 32% de los usuarios lo calificó como medio y un 29% de nivel bajo, seguido a ello, en relación a la satisfacción del usuario, se pudo evidenciar que el nivel de satisfacción del usuario predominante fue de nivel medio con un 47% del total de usuarios, en tanto un 33% de los usuarios se sienten insatisfechos y solo el 20% registraron una satisfacción alta. Finalmente, se determinó la existencia de una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa para el primer semestre del periodo 2021, dado que se obtuvo un R de Spearman de 0.795, lo cual indica la presencia de una relación positiva muy fuerte, es decir ante una mayor calidad de servicio, habrá una mayor de satisfacción, por último, con ello se verificó la hipótesis planteada.

Palabras Clave: inspección laboral, satisfacción, atención al usuario, seguridad, calidad.

ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between the quality of service and user satisfaction in SUNAFIL - Arequipa, 2021, that is, to determine the relationship between both study variables and their respective dimensions, as well as the level of perception by each variable. The type of research was correlational - descriptive, it was correlational, since it was intended to know the relationship between both variables; descriptive since it sought to know the level in which both variables were manifested, this, to evaluate the characteristics of the quality of the service and the user's satisfaction. On the other hand, when collecting data, the survey technique was used, through two questionnaires, which were previously validated by expert judgment, and was applied to a total sample of 276 users of SUNAFIL - Arequipa. Meanwhile, from the research carried out, it is concluded that 39% of users registered a high level of perception regarding the quality of the service

provided by SUNAFIL - Arequipa to its users for the year 2021, while 32% of users qualified it as medium and 29% low level, followed by, in relation to user satisfaction, it was possible to show that the level of satisfaction of the predominant user was medium level with 47% of all users, while a 33% of users feel dissatisfied and only 20% registered high satisfaction. Finally, the existence of a direct relationship between the quality of service and the satisfaction of SUNAFIL - Arequipa users for the first semester of the 2021 period was determined, given that a Spearman's R of 0.795 was obtained, which indicates the presence of a very strong positive relationship, that is, with a higher quality of service, there will be a higher satisfaction, finally, with this the proposed hypothesis was verified.

Keywords: labor inspection, satisfaction, user service, safety, quality



INTRODUCCIÓN

En noviembre del 2019, se dio a conocer la existencia del virus SARS-CoV-2, que desde entonces ha venido amenazando la salud mundial. Posteriormente a ello, la OMS (Organización Mundial de la Salud) en marzo del 2020, declaró estado de emergencia sanitaria a nivel internacional. En esa línea, el 15 de marzo de 2020 el gobierno peruano declaró el Estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional. Bajo este contexto, es que los países se ven en la necesidad de establecer una serie de restricciones, las cuales fueron extendiéndose, principalmente, a restringir las libertades de las personas y de las empresas, dicha medida trajo consigo diversas consecuencias tanto sociales como económicas, pues ante esta situación de crisis sanitaria y económica es que el gobierno peruano de turno decide dar incentivos económicos para poder mantener la economía, incentivos como el pago de planillas, bonos, créditos, subsidios, etc. Dentro de este contexto, y de manera pertinente al trabajo de investigación se debe mencionar que, en su mayoría, las instituciones públicas peruanas tuvieron que cerrar sus puertas, generando que el servicio de atención presencial al usuario fuese nulo. En ese sentido, las entidades públicas tuvieron que adecuarse y modificar sus procedimientos de atención a los usuarios, dando paso a una atención virtual, pues, la pandemia, generó que todos los países del mundo tomen medidas orientadas a mantener la estabilidad de la economía.

Por lo señalado precedentemente, **surge la necesidad y por tanto se justifica la presente investigación** para conocer cómo se viene percibiendo la calidad del servicio que brinda la SUNAFIL a sus usuarios. Más aun teniendo en cuenta que en esta coyuntura el sector trabajo fue uno de los más afectados, guardándose así, una relación directa con la SUNAFIL, en cuanto se refiere a la supervisión, fiscalización y cumplimiento de los derechos socio - laborales de los trabajadores en las empresas. Asimismo, es preciso señalar que el Banco Interamericano de Desarrollo, elaboró una publicación denominada “El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital” (Roseth et al., 2018), que da cuenta de los pocos avances que hay en el Perú en materia de modernización del Estado, y como ejemplo de ello, en el estudio se señala, que un trámite en el Perú demora en promedio 8.6 horas, así mismo el 29% es resuelto en una sola visita, donde 1 de cada 20 trámites se pueden realizar digitalmente.

En relación a la **vinculación del presente trabajo con la Gestión Pública**, la política de estado N° 24 del Acuerdo Nacional, respecto a la afirmación de un Estado eficiente y

transparente, señala que “Se debe incrementar la cobertura, calidad y celeridad en la atención de trámites, así como la provisión y prestación de los servicios públicos, para lo que se debe establecer y evaluar de manera periódica los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población”. En ese sentido, mejorar constantemente la calidad de los servicios que ofrece el Estado es el deber de toda institución pública, y ello debe verse reflejado en la satisfacción de los ciudadanos que acuden a las instituciones públicas. Asimismo, es importante mencionar que la Gestión Pública se debe enfocar en la gestión eficaz de los procesos jurídicos de las entidades públicas, para lo cual resulta necesario conocer no solo los fundamentos legales y económicos del derecho, sino el funcionamiento de las entidades públicas.

En tanto, dentro del campo del derecho, se debe mencionar que el derecho laboral y el derecho administrativo sancionador son parte del derecho público y la gestión pública, por lo que resulta necesario conocer las normas y el funcionamiento de las instituciones, tales como SUNAFIL, MTPE, entre otras. En esa línea de ideas, resulta de suma importancia conocer cómo medir la calidad del servicio que presta SUNAFIL, y saber cuál es la percepción que tienen los trabajadores y empleadores que asisten a esta entidad para buscar soluciones a sus problemas jurídicos y de este modo poder orientar de mejor forma a los trabajadores y empleadores en la solución de sus conflictos jurídicos. Además de que se busca poner los resultados de la investigación a disposición de las autoridades de la SUNAFIL para que puedan ser utilizadas como un instrumento de gestión en la toma de decisiones, respecto al mejoramiento de su Sistema de Gestión de Calidad y de ese modo se pueda aportar a mejorar el servicio al usuario.

Por otro lado, la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana del 2017, realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros en colaboración con la empresa Ipsos Public Affairs, muestran resultados favorables, se evidenció que el 70% de los usuarios de empresas, gobiernos locales y regionales, organismos públicos autónomos, ministerios y organismos públicos se sienten satisfechos. Sin embargo, no se ha efectuado tal estudio respecto a la SUNAFIL y los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda esta institución. Por lo que no se tiene información certera y actual de los niveles de calidad del servicio ni satisfacción del usuario. Bajo este contexto, es que surge la necesidad de analizar el nivel y la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa (SUNAFIL).

El objetivo general del presente estudio es: “Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio que brinda la SUNAFIL – Arequipa, 2021”. Luego, los objetivos secundarios son los siguientes: Determinar el nivel de calidad de servicio en la SUNAFIL - Arequipa, 2021. Determinar el nivel de satisfacción del usuario la SUNAFIL - Arequipa, 2021. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021.

La hipótesis planteada es la siguiente: es probable que, la calidad del servicio tenga una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en la SUNAFIL - Arequipa, 2021; así también es probable que cada uno de los cinco indicadores de la calidad, tengan relación directa y significativa con la satisfacción del usuario. La cual se pone a prueba con la aplicación de los instrumentos denominados cuestionario de Satisfacción del Usuario y Cuestionario sobre Calidad, los cuales luego de su aplicación y sistematización, nos dan resultados que sirven para desarrollar las conclusiones.

La presente investigación tiene la estructura en base a tres capítulos; en el primer capítulo, se desarrolla el marco teórico, el cual está conformado por los antecedentes de la investigación, teorías y las definiciones conceptuales respecto a las variables de estudio; en el segundo capítulo, se presenta la metodología de la investigación, donde se especificará el tipo, diseño de investigación, población, técnica de muestreo, técnica de recolección de datos, técnica de procesamiento y la forma en cómo se presentarán los resultados. En el tercer capítulo, se presenta los resultados de la investigación, tanto de carácter descriptivos como inferencial por medio de cuadros y gráficos con su respectiva interpretación. Seguido a ello, se presenta la discusión donde se realiza un análisis e interpretación de los resultados en función de los antecedentes y teorías utilizadas y finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexo utilizados en la presente investigación.

HIPÓTESIS

Fundamento:

Dado que, existe aún en la doctrina discusión sobre la relación entre las variables, diversos autores sostienen que la satisfacción es anterior a la calidad y por otro lado los estudios de Cronin, Taylor, y especialmente Shemwell, han demostrado que la calidad del servicio es un concepto que tiene un efecto fuerte y directo sobre la satisfacción del usuario.

Dedución:

Es probable que, la calidad del servicio tenga una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en la SUNAFIL - Arequipa, 2021; así también es probable que cada uno de los cinco indicadores de la calidad, tengan relación directa y significativa con la satisfacción del usuario.

OBJETIVOS

Objetivo general

1. Establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio que brinda la SUNAFIL – Arequipa, 2021.

Objetivos específicos

2. Determinar el nivel de calidad de servicio en la SUNAFIL - Arequipa, 2021.
3. Determinar el nivel de satisfacción del usuario la SUNAFIL - Arequipa, 2021.
4. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021.
5. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021.
6. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021.
7. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021.
8. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de atención de los usuarios de la SUNAFIL - Arequipa, 2021.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrollarán los conceptos y teorías principales, suficientes y vigentes, en los que se sostendrá el desarrollo posterior de la tesis, para hacer una discusión con mayor sustento y llegar a los resultados.

En ese sentido, se expondrá los antecedentes de la investigación, el concepto de calidad del servicio y satisfacción del usuario. También se explicará los elementos de la calidad del servicio, tales como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Por otra parte, se desarrollará el concepto de servicio público y la calidad en el servicio público; para concluir el primer título con el concepto de modernización del Estado.

Luego, se trabajará el concepto de satisfacción del usuario, los niveles y dimensiones de la satisfacción del usuario, como la satisfacción material, emocional vía simple y vía múltiple.

De otra parte, se revisará la legislación nacional e internacional que trata sobre la calidad y satisfacción del usuario del servicio público.

Finalmente, se abordará la naturaleza, creación, funciones y competencias de la SUNAFIL a efecto de conocer cómo funciona esta entidad. En esa línea se explorará también el desarrollo de SUNAFIL en Arequipa, dado que no en todo el Perú, esta entidad ha comenzado a funcionar de manera uniforme, sino de manera escalonada.

1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Los antecedentes que se señalan a continuación están referidos a investigaciones previas donde se desarrollan las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en entidades privadas y públicas, de las cuales se ha recopilado la información esencial, con la finalidad de tener un mayor panorama sobre el campo de estudio y las metodologías utilizadas.

1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Silva, Masias, & Delgado (2021) en su investigación que tiene como título “La relación entre la calidad del servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente”, investigación aplicada a un caso concreto siendo objeto de análisis en cuanto al análisis de las variables calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente, que tuvo como unidad de estudio una empresa comercial ubicada en México, haciendo un énfasis sobre la importancia de la calidad de servicio, dado que esta representa una ventaja competitiva y sostenible para toda organización, el método de investigación utilizado fue el estudio de caso, que tuvo como propósito realizar una descripción y explicación de las variables de estudio, así como la relación que estas guardan entre sí, la recolección de datos fue por medio de una encuesta estructurada en tres partes en escala de likert, donde cada una de ellas corresponde al análisis de cada variable, por otro lado el instrumento fue aplicado a 129 clientes de manera presencial. Los resultados evidencian la existencia de una alta correlación positiva y significativa ($r= 0.820$), por otro lado, se destaca la alta relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, donde los elementos tangibles, la confianza y confiabilidad son los que guardan mayor correlación con la satisfacción del cliente.

Ruiz & Gómez (2015) en su investigación denominada “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño deporte”, de la Universidad de la Rioja, para optar el grado de Doctor en la Universidad de la Rioja, entre sus objetivos figura, estudiar el nivel de calidad percibida de los servicios deportivos, del cual se concluyó, que los usuarios que realizan actividad físico - deportiva dirigida. Asimismo, tienen una alta percepción respecto de la calidad percibida, donde lo que resulta especialmente relevante son los factores técnicos y personal de servicios. Además, concluye que el perfil de persona más satisfecha con la calidad son las mujeres de 65 años de edad, jubiladas, que realizan ejercicios 4 o más veces a la semana. Otro de los objetivos que se plantearon fue determinar

el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la instalación y del servicio, sobre este objetivo se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto e incluso por encima de los parámetros de calidad percibida, además se extrae que entre la frecuencia de práctica y calidad percibida hay una correlación importante; así mismo, el hecho de tener un instructor deportivo mejora en gran medida la satisfacción percibida. También tuvo como objetivo encontrar las posibles relaciones entre calidad, satisfacción y valor percibido, en ese sentido se evidencia que la calidad y el valor percibido son factores que influyen directamente en la satisfacción.

Droguett (2012), en su investigación titulada “Calidad y satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”, tesis sustentada en la Universidad de Chile, en el año 2012, para obtener el título de Ingeniero Comercial con mención en administración. El estudio realizado se caracterizó por ser de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo. Son 1286 los clientes a los que se les aplicó una encuesta en un periodo determinado. Concluye que la experiencia con el uso de un servicio, influye directamente en la evaluación y actitudes de las personas hacia la marca. El caso de estudio da cuenta que de la existencia de 2 espacios de prestación del servicio: el de venta y el de cuidado del vehículo, los cuales deben guardar coherencia en los procesos, dado que ambos son parte de la percepción final que tendrá el cliente. Incluso en caso la primera experiencia, es decir en el servicio de ventas, no fuese del todo satisfactoria, ésta se olvidaría en la segunda experiencia del servicio del vehículo siempre que sea de calidad. En esa línea, destaca que ambas experiencias tienen diferentes impulsores de satisfacción o insatisfacción. Entre las principales causas de insatisfacción, está por un lado la forma de interacción con los clientes como la experiencia del servicio, donde podemos encontrar dificultades como lentitud y burocracia.

Fernández (2015), en su investigación denominada “Calidad en atención a usuarios de la Administración Pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut”, tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas en la Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino, realizó una investigación de tipo básica y descriptiva. El universo de esta investigación fue de 11848 ciudadanos, de los cuales se tomó una muestra de 372. Se concluye que los aspectos de tangibilidad, comunicación y accesibilidad son los que presentan una mejor percepción de parte de los afiliados; esto es: horario de atención, tiempo de espera y acceso a la información. Luego, se llegó a la conclusión que los aspectos amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta representan

insatisfacción en mayor medida, ello por cuanto los empleados no tienen mucha disposición de atender a los afiliados con respeto, de manera ágil, ni cordial. En cuanto a la confiabilidad, hay una satisfacción general. El atributo competencia se encuentra en el primer puesto de expectativas, dicho de otra manera, el conocimiento y la mejor atención son factores que causan mayor satisfacción

1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Gálvez (2016) en su investigación que titula “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - Lima 2015.” en la cual determina la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015 y concluye que existe evidencia que la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios presenciales en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015, habiéndose obtenido como coeficiente correlación Rho de Spearman 0,272, lo que significa que la correlación que hay entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios es baja positiva.

Oyola (2023) en su investigación “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022” tuvo por objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Tumbes 2022. Concluyendo que la calidad de servicio representada con un 95.85% de las respuestas ubicándose en un nivel alto tuvo influencia positiva débil en la satisfacción del usuario con un Rho Spearman de 0.282 aceptándose la hipótesis de trabajo con una baja correlación.

Cama (2016), investigó sobre la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016”, para obtener el grado de maestro en Gestión Pública en la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo. Fue una investigación con diseño descriptivo correlacional y de tipo no experimental. Su objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016. Además, sus objetivos específicos fueron determinar la relación entre cada elemento de la calidad, con la satisfacción del usuario. Se concluyó que existe una moderada relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016, determinada por el Rho de Spearman igual a 0.313, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. Además, se ha determinado que existe una

moderada relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado Puente Piedra – 2016 determinada por el Rho de Spearman igual a 0.413, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$.

Bejarano (2016), realizó la tesis denominada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016”, para obtener el título de licenciado en Administración por la Universidad César Vallejo. Plantea una investigación descriptivo correlacional dado que pretende medir la relación entre las variables. El diseño que adoptó es de tipo no experimental y transversal. De una población universo de 4225 viviendas de la localidad estudiada, se obtuvo una muestra de 339. Llegando a la conclusión que el nivel de calidad del servicio se encuentra en un nivel regular al que le corresponde un 59%, del mismo modo en caso de la satisfacción del usuario, se encuentra en un nivel medio con el 91%. Luego, se concluye que existe una relación positiva entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del servicio, empero ésta es baja del valor $p 0,117$.

Sotomayor (2014), en su artículo de investigación titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014”; publicado para la revista Ciencia y Tecnología para el desarrollo de la Universidad José Carlos Mariátegui. Se estableció un universo de 320 usuarios atendidos entre enero y marzo del 2014 del que se obtuvo una muestra de 102 usuarios externos, aplicando el muestreo sistemático para su selección. El objetivo principal fue hallar la correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, el mismo que se cumplió, llegando a establecer una relación evidente entre empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y satisfacción. Esto es, si mayor aparece la puntuación con la que se califica la calidad del servicio, mayor es también la satisfacción que se genera del servicio recibido.

Mejía (2018), en su investigación titulada “Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital De Pucusana, Lima 2018”, para la obtención del grado académico de maestro en Gestión Pública, realizó la investigación, teniendo como objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, 2018. Los resultados de su investigación

evidenciaron que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=728$) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: A mejor calidad del servicio, mayor satisfacción de los usuarios externo, la relación es positiva y son directamente proporcionales.

Romero (2023) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto – 2022”, para la obtención del grado académico de maestro en Gestión Pública. Investigó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la superintendencia nacional de migraciones, zonal Tarapoto - 2022, concluyendo que se ha demostrado que la calidad de servicio se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción del usuario ($\rho = .000$; $\rho = .840$) demostrando de esta manera la hipótesis de investigación.

1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Torres (2018), en la investigación denominada “Calidad de Servicio según el Modelo Servqual del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Arequipa, 2018” para la obtención la licenciatura en administración de empresas, investigó la calidad de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) de la sede de Arequipa, con el fin de poder conocer la satisfacción de los usuarios en esta organización pública concluyendo que la organización el RENIEC tiene un nivel de calidad de servicio bajo, según el modelo SERVQUAL, las cuales tienen una escala del 1 al 7 donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo, en las siguientes dimensiones concluimos que en la Dimensión de fiabilidad se obtuvo un promedio de escala del 4.02 puntos, en la dimensión de empatía se obtuvo 4.00 puntos, en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo 3.92 puntos, en la dimensión de tangibilidad se obtuvo 3.66 puntos y por último en la dimensión de seguridad se obtuvo 3.65 puntos.

Cervantes & Capa (2014), en su investigación: Influencia de la Calidad de Servicio del Policlínico Centro Comunitario de la Universidad Católica de Santa María - Ciudad de Dios, en la Satisfacción de sus Usuarios. Arequipa, 2014, trataron la influencia de la calidad de servicio del policlínico Centro Comunitario de la UCSM en la

satisfacción de sus usuarios, con el objetivo de identificar la percepción de los pobladores respecto del policlínico, detectando su grado de satisfacción y las dimensiones de la calidad de servicio más valoradas. Tal investigación se realizó entre los meses de agosto y setiembre del 2014 en las instalaciones del policlínico Centro Comunitario de la UCSM, ubicado en el distrito de Yura; se aplicó el cuestionario SERVPERF, modificado para el área de Salud, el cual consta de 22 preguntas de percepciones distribuidas en 5 dimensiones de la evaluación de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, llegando a las siguientes conclusiones: la calidad del servicio repercute sobre la variable satisfacción del usuario, de manera directa y positiva, donde los atributos más valorados son la seguridad y empatía, pues estos guardan una mayor influencia en la satisfacción del usuario; también infieren que resulta importante la amabilidad y claridad de parte del personal al momento de comunicar, ya que esto es percibido como mejor calidad. De manera general, de los resultados obtenidos se evidenció que los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio brindado, aunque existen aspectos por mejorar, como el manejo de quejas y reclamos, modernidad en los equipos e infraestructura adecuada.

Cahuina (2014), en su investigación “Influencia De La Calidad De Servicio En La Imagen Institucional De La Unidad De Gestión Educativa Local Arequipa SUR, 2014”, tesis sustentada para obtener el grado de licenciada en comunicación social en la Universidad Católica Santa María, dentro de los objetivos planteados, en primer término, se consideró conocer si la calidad de servicio influye en la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur. Se determinó cuán fiable es el servicio brindado, la capacidad de respuesta y se conoció cuál es el grado de seguridad ofrecido por dicha institución. Donde se llegó a las siguientes conclusiones: los encuestados califican la dimensión fiabilidad como buena, porque casi siempre han percibido el cumplimiento de compromisos y promesas, teniendo así confianza en la información y asesoramiento por parte de la institución. Además, se indica que la capacidad de respuesta que percibió la muestra encuestada fue positiva, al haber distinguido la mayoría de ocasiones rapidez en el servicio, voluntad para solucionar problemas, inquietudes y consultas. Por otro lado, la calidad de servicio que brinda la Unidad estudiada incide positivamente en la imagen institucional de esta organización.

2. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio era un concepto exclusivo de la empresa privada, especialmente de aquellas grandes y exitosas empresas, que buscaban satisfacer a sus clientes e incrementar sus ingresos; pero ha pasado a ser también parte necesaria de la gestión pública, es decir, este concepto se ha trasladado al sector público, tanto que actualmente existen organismos del Estado que han recibido certificaciones de gestión de la calidad como las ISO, como ejemplo a ello, esta Osinerming, Indecopi, entre otros.

Es preciso tener en cuenta que no es un concepto que se haya mantenido estancado o invariable, sino que ha transitado a lo largo de los años por diferentes teorías y formas de medición, y seguramente seguirá en ese camino.

(Real Academia Española, 2006), el Diccionario de la Real Academia Española precisa que la calidad es:

- “1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta tela es de buena calidad.
 2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia. La calidad de ese aceite ha conquistado los mercados.
 3. f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.
Control de la calidad de un producto.
 4. f. Carácter, genio, índole.
- (...)”.

Como indica la Real Academia la calidad es una “propiedad de algo”, en este caso de un servicio, que permite valorarlo, pero no es “algo” que se mantiene estancado o que ocurre en un momento dado, sino que es un proceso continuo de cambio para la mejora; este proceso busca en última instancia lograr la satisfacción del usuario del servicio; para ello debe articular con todos los sectores de una organización para participar conjuntamente en el desarrollo de un mejor servicio.

Estos conceptos, suponen la calidad es un esfuerzo de la institución por conocer lo que el ciudadano espera de los servicios recibidos, y orientar el proceso de desarrollo de los mismos a fin de satisfacer esta necesidad de tal manera que se pueda medir el

nivel de cumplimiento de este compromiso de calidad respecto del servicio y el nivel de satisfacción.

Dado que la calidad del servicio es un concepto presente, tanto en los objetivos de la SUNAFIL como en las políticas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en esta investigación resulta pertinente verificar el nivel de calidad que se está dando en la SUNAFIL para conocer la satisfacción que encuentran los usuarios en los servicios que se les presta.

2.1. MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Mora (2011) sostiene que la evaluación de la calidad de servicio, parte de saber o conocer cuáles son las expectativas que tienen los usuarios o consumidores, ello permitirá satisfacer sus necesidades, sin dejar de mencionar que estas expectativas implican que los consumidores realicen juicios subjetivos entorno al producto o servicio. Por su parte, Schiembri y Sandberg citado por Mora (2011) sostiene que en las últimas décadas, han surgido una gran infinidad de estudios relacionados a la calidad de servicio, es así como surgen dos grandes modelos que actualmente tienen predominancia, ya que explican de manera muy didáctica el comportamiento o conducta de los consumidores durante el proceso de la prestación del servicio, haciendo referencia a los modelos de Grönroos (1984) con su Modelo de la Calidad Percibida (PSQM) y de Parasuraman et al. (1985) con su modelo el Modelo del Análisis de las Brechas del Servicio (SERVQUAL).

Adicionalmente, es preciso mencionar que existen otros modelos o propuestas teóricas reportadas dentro de la literatura especializada que han contribuido a evaluar la calidad de servicio, respecto de su definición y medición, en tanto, se hace hincapié que la aplicación de estas teorías o modelos no son exclusivamente de carácter general, sino que existen modelos que están orientados únicamente a ciertos servicios especializados. Entre las diversas contribuciones teóricas sobre la evaluación de la calidad de servicio se hace mención a los modelos de Avedis Donabedian (1966), Cronin y Taylor (1992), Martínez y Martínez (2007), Brady y Cronin (2001) y Cook (2005).

MODELO DE CALIDAD PERCIBIDA (PSQM)

Es un modelo desarrollado por Grönroos en 1984, que propone que la calidad percibida puede verse y estudiarse desde dos planos, y que esta se analiza en función a la experiencia del cliente o usuarios. El primer plano está relacionado con la calidad técnica o también más conocido como el diseño del servicio, que está referido a todas aquellas características que el cliente desea recibir, entonces con ello se podría responder a la siguiente pregunta ¿Qué se ofrece?, en este plano se hace una valoración de lo que realmente quiere el usuario, lo cual evidentemente se refleja en la percepción final de calidad de servicio recibido. Por otro lado, está el plano de la calidad funcional, el cual se centra y orienta al proceso del servicio prestado, es decir responde a la pregunta ¿Cómo se ofrece el servicio? Ahora bien, dicho lo anterior es importante mencionar que la calidad funcional se sobrepone a la calidad técnica, es decir que la calidad funcional impacta e influye sobre la calidad técnica.

Por otra parte, en el modelo existe una brecha, que viene dada por las expectativas del cliente, estas pueden ser de carácter interno y externo; las internas están dadas por las necesidades del cliente, así como las del conocimiento respecto del producto, o proceso del servicio; los externos vienen determinados por la publicidad, comunicaciones externas e imagen. Es por ello, nace la importancia de conocer las expectativas del cliente para poderle brindar una experiencia que cumpla con estas expectativas o en el mejor de los casos las sobrepase.

MODELO DE LAS BRECHAS DE CALIDAD (SERVQUAL)

Es un modelo propuesto por Parasuraman y otros autores en el año de 1985, es un modelo que se caracteriza principalmente por su enfoque en la llamada “brecha del cliente”, el autor en mención centro su atención en los diferentes procesos y estrategias utilizados por las organizaciones a fin de poder establecer los lineamientos que permitiesen ofrecer un excelente servicio y que constituyen indudablemente parte de las decisiones estratégicas de las organizaciones.

Como se mencionó en el párrafo anterior, el modelo se enfoca en la brecha del cliente, esta brecha supone la diferencia entre las expectativas y las percepciones del usuario, haciendo la salvedad de que el punto de partida son las expectativas y el punto de llegada es la percepción, en ese sentido se entiende que las expectativas son todas aquellas referencias, ideas que el usuario tiene sobre el servicio o producto, y la

percepción es la respuesta y esta se configura o se mide según el grado de satisfacción que el usuario siente por el servicio prestado.

Dicho esto, el autor del modelo menciona que para poder ofrecer un servicio de calidad se debe cerrar esta brecha del cliente, es una brecha que compete no solo a conocer las necesidades y expectativas del cliente sino también a la propia organización, en el sentido de, ¿Cómo la organización asume esta facultad de cerrar estas brechas? ya que este es el medio que permitirá brindar de manera eficiente el servicio al cliente.

Por otro lado, el modelo menciona que la brecha del cliente está conformada por 4 brechas, la primera brecha es la organización, ya que muchas veces las organizaciones no comprenden las necesidades y expectativas del usuario, generándoles la prestación de un servicio deficiente; la segunda brecha está referida a que, aun conociendo las expectativas y necesidades de los clientes, estas no logran ser materializadas en estándares de calidad de servicio; la tercera brecha está relacionada a que este diseño creado pueda ser sistematizado por medio de procesos estructurados para brindar una buena calidad de servicio; y por último la cuarta brecha, es la que se da con el contacto directo con el cliente o usuario, donde se debe cumplir o superar todas o cada una de las promesas que fueron ofrecidas al cliente.

MODELO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE AVEDIS DONABEDIAN

Modelo desarrollado por el médico Avedis Donobedian, el cual estuvo estructurado en base a tres dimensiones con sus respectivos indicadores; dimensión estructura, dimensión proceso y dimensión resultados, en tanto Torres y Vásquez (2015), sostienen que fue un modelo con aplicación especializada, para medir y evaluar la calidad del servicio en el sector salud. Asimismo, se destaca que por medio de este modelo se puede determinar el grado de responsabilidad que se asume durante la prestación del servicio. La dimensión estructura comprende; las características físicas de la entidad, como los equipos, instrumentos e instalaciones físicas; la cantidad y el número de personal; recursos financieros y de información; normas, reglamentos y procedimientos; así como características del sistema asistencial. La dimensión proceso se encuentra definida por el conjunto de actividades que se realiza para brindar el servicio al usuario, dentro de la cual se analiza las acciones del personal y del usuario, la comunicación, la forma de aplicación de procedimientos. La dimensión de resultado,

se avoca en el cumplimiento de los indicadores, pues para Donobedian la calidad de servicio se define por los resultados alcanzados.

MODELO SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF)

Modelo propuesto por Cronin & Taylor (1992), cuyo origen se debe a las diversas críticas realizadas en torno a la escala utilizada para medir las expectativas del método SERVQUAL, en ese sentido el presente modelo se enfoca principalmente en la evaluación de percepciones, eliminándose las expectativas del servicio, lo cual según Ibarra y Casas (2015), es la mejor aproximación a la satisfacción del cliente, además de que con la determinación de sus factores es posible identificar oportunidades de mejoramiento de la gestión de los servicios. Cabe mencionar que los factores de análisis del presente modelo, son muy similares a los del modelo SERVQUAL, en cuyo análisis solo se emplea la utilización de 22 ítems, demostrando una superioridad psicométrica en diversos estudios empíricos (Torres y Vasquez, 2015).

MODELO UNIDIMENSIONAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Propuesto por Martínez y Martínez en el año 2007, es un modelo que mide la calidad percibida del servicio de manera global, es decir no se basa en atributos específicos, generando la pérdida de información específica. Es un modelo que favorece la implementación de modelos de tipo causal permitiendo una mejor caracterización, sin embargo, según Torres y Vasquez (2015) sostienen que los comportamientos de los ítems de la escala unidimensional son similares a los de los ítems de la escala multidimensional, por otro lado, es un modelo de fácil aplicación y económico, que tiene como ventaja, la capacidad de correlacionar calidad del servicio con otros indicadores asociados a este, como por ejemplo, la eficiencia del servicio.

MODELO JERÁRQUICO MULTIDIMENSIONAL

Según Torres y Vasquez (2015) fue un modelo diseñado por Brady y Cronin en 2001, que se basa principalmente en las percepciones de los usuarios respecto del servicio recibido, en este sentido, es un modelo que analiza la calidad de servicio en función a tres dimensiones, cada una con sus respectivas sub-dimensiones: La calidad de las interacciones con sus sub-dimensiones de comportamiento, actitud y experiencias; la calidad del resultado con sus sub-dimensiones de tiempo de espera, valencia del servicio y elementos tangibles; y finalmente la dimensión Ambiente Físico, con sus sub-dimensiones de condiciones ambientales, diseño de las instalaciones y

condiciones para la socialización. El análisis combinado de las percepciones por cada uno de los niveles o subniveles propuestos va permitir determinar la percepción global de la calidad de servicio.

MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO LIBQUAL

Modelo diseñado por Cook, Thompson y Heath en 2001, es una versión mejorada del modelo SERVQUAL, que tiene como finalidad saber las percepciones de los usuarios sobre el servicio recibido, fue realizada a través de una aplicación web, la misma que se encargaba de recolectar los datos de los usuarios en función a cuatro dimensiones: Dimensión de valor de servicios que evalúa la responsabilidad, empatía, seguridad y fiabilidad; Dimensión de acceso a la información que evalúa el contenido y alcance, oportunidad y conveniencia; Dimensión de control de personal, el cual se evalúa en función de los turnos de atención, formas de interacción con los usuarios y la revisión del personal; y la Dimensión de la organización como espacio, evaluada en función de las facilidades, equipamiento, adecuación y apariencia. Sin embargo, fue un modelo cuestionado, señalándose que para su implementación se requiere la realización de un proceso de inducción a los usuarios para poder utilizar el servicio.

Expuestos los modelos teóricos sobre la calidad de servicio al cliente, se opta por usar el modelo de las brechas de la calidad de servicio (SERVQUAL), ya que este brinda mayor especificidad de todas las brechas que existen con el cliente, la SUNAFIL al ser una organización pública con varias áreas de atención, debe priorizar gestionar de manera eficiente el servicio al cliente, en ese sentido el modelo escogido permitirá identificar las principales brechas que tiene la SUNAFIL, y una vez identificadas se puedan tomar las medidas correctivas.

2.2. ELEMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO SERVQUAL

La calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles: es decir, la fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los usuarios de las entidades públicas, y para este caso, es sobre el servicio de inspección laboral brindado por la SUNAFIL, sobre la línea de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry que, en 1988, en su libro *Calidad Total en la Gestión de Servicios* plantearon cinco elementos determinantes de la calidad de servicio:

FIABILIDAD

Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

“Cualidad de fiable (seguridad y buenos resultados), probabilidad del buen funcionamiento de algo”. (Real Academia Española, 2001)

“La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallas y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”. (Farfán Machaco, 2007)

Podemos determinar la fiabilidad como la capacidad de identificar problemas, disminuir error y encontrar soluciones, ello mediante la mejora de procesos, innovación, capacitación, ejecutando el servicio prometido. (Clemanza, Gotera, & Rubén, 2010)

Para medir la fiabilidad, hay la necesidad de definir objetivos o metas, son las siguientes:

✓ **Cumplimiento de promesa**

Si se cumplen los horarios programados, los plazos y los trámites conforme indican las directivas o el personal que atiende.

Si se cumple la programación de las citas en los diferentes servicios, así como el orden de llegada de los usuarios.

✓ **Solución de problemas**

Si el personal de atención brinda de manera clara y precisa la información necesaria, de este modo los usuarios podrán conocer exactamente cómo va a ser el procedimiento de atención en el servicio.

✓ **Garantía de servicio**

Se da cuando la entrega de los documentos e información a los funcionarios o servidores públicos, se considera como segura y disponible en el momento en que se pueda solicitar. Así también cuando se actúa con transparencia en cuanto a los plazos y fechas para las actuaciones que pudieran corresponder.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

✓ **Disposición de personal**

Si durante la atención al usuario, existe personal disponible que esté dispuesto a atenderlo y solucionar sus problemas, aunque haya necesidad de esperar o respetar el orden de llegada del personal.

✓ **Rapidez de atención**

Mayor diligencia en las atenciones que realizan en las diferentes áreas o servicios dentro de la institución. Esta rapidez tiene además que ser de calidad.

SEGURIDAD

Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para generar credibilidad y confianza al cliente.

“Cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”. (Real Academia Española, 2001)

“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como su habilidad para transferir confianza al cliente”. (Gonzales, 2006)

De esta manera podemos definir a la seguridad como un dominio del conocimiento de las personas para brindar orientación respecto al servicio que se ofrece. También la transmisión de confianza al usuario, para que nos transmita sus necesidades, esta se puede verificar con los siguientes elementos:

✓ **Credibilidad**

Es decir, la capacidad de generar confianza es un juicio de valor que emite el receptor basado en factores subjetivos. Se puede suscitar cuando se le da un espacio para que pueda explicar su problema y el usuario pueda expresar su malestar.

✓ **Confianza**

Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne al futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no control del otro y del tiempo. (Frigerio & Otros, 1999, p.25)

✓ **Competitividad del personal**

Es equilibrio intelectual–lingüístico, emocional y corporal que tiene el personal, y que le permite elevar los niveles de perfección en los procesos que realiza diariamente.

EMPATÍA

Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

«Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía». (Feshback, 1984)

La empatía nos permite entender a otras personas y ponernos en su lugar, así podemos entender cómo piensan y experimentan la vida desde su punto de vista, esto nos permite mejorar la comunicación con otras personas, pues genera emociones de comprensión. La empatía va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, en este caso, del usuario, permitiendo obtener información sobre la manera en cómo se debe valorar sus necesidades para su bienestar. Siendo así, una persona se valora por su empatía cuando tiene la capacidad de escuchar a los demás y puede contribuir a su solución.

- Atención personalizada
- Compresión de necesidades
- Accesibilidad al servicio

TANGIBILIDAD Y ELEMENTOS TANGIBLES

Definición de tangible: “Que se puede tocar”. (Real Academia Española, 2001)

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos, personas, infraestructura y objetos.

“(…) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (A. & J., 2002)

“Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente” (Cibertec, 2007). Es decir, sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación.

Siendo así, la categorización que se utilizará para determinar cuáles son los elementos tangibles, es la siguiente:

✓ **Instalaciones físicas**

Comprende infraestructura, señalización, letreros de ayuda, alerta o seguridad, disposición de las diferentes áreas, así como la comodidad que brindan los diferentes ambientes.

✓ **Equipo y tecnología**

Los materiales que se utilizan en la atención al cliente.

Los equipos tecnológicos, físicos, electrónicos o mecánicos que coadyuvan a la realización de la atención que brinda el personal; así como la tecnología que se requiere, que puede ser a través del uso de las tecnologías de información, internet, redes sociales y otros.

✓ **Presentación de personal**

Comprende la disposición del personal que está presto a atender e informar a los pacientes o acompañantes.

2.3. SERVICIO PÚBLICO

Puede definirse como una actividad técnica, que la administración pública da de manera directa o indirecta por intermedio de particulares. Cuya finalidad es asegurar de manera constante, genérica, regular y continua la satisfacción de necesidades de los administrados y que son de intereses general, en el marco del derecho público. (Quiroga G., 2020)

También se considera como actividad organizada que realizan los organismos y entidades dentro de la administración pública, con la finalidad de satisfacer de manera uniforme y permanente las necesidades colectivas, todo lo cual se encuentra regulado en diferentes dispositivos legales tales como leyes, reglamentos y disposiciones administrativas.

El servicio público se define como una serie de acciones, subsidios y otros, que pueden ser exigidos a las entidades públicas conforme a las normas establecidas en cada Estado. La consecución de tales acciones y subsidios tiene como objetivo lograr un adecuado funcionamiento de la sociedad, así como procurar el desarrollo personal, social y económico. Estos servicios públicos, se pagan con el dinero que los contribuyentes pagan. (Quiroga G., 2020)

Existen otros que se denominan servicios básicos, normalmente son administrados por el Estado, pues es necesario que estos servicios se encuentren con acceso de todos los ciudadanos, a estos también se les denomina públicos. Son generalmente el servicio de agua potable y desagüe, luz eléctrica, gas, carreteras, infraestructura, telecomunicaciones, entre otros. Ocurre que estos servicios, tienen entes reguladores denominados también organismos reguladores, los mismos que tienen competencia nacional. (Indecopi, 2021)

También se puede definir el servicio público como una actividad creada con una finalidad específica y controlada por el Estado. Su finalidad es satisfacer necesidades públicas, materiales, culturales o económicas. Teniendo un margen rígido de normas de derecho público que lo regulan. (Rosello, 1999)

Cabe precisar, que el concepto de servicios públicos, han ido variando en el tiempo, acorde a las necesidades de cada espacio temporal. Ello porque su concepción es instrumental, es decir, fue creada para someter determinadas actividades económicas a una regulación económica de gran intensidad (Ariño, Ortiz J.M. & Martínez López-Muñiz, 1997). En este orden de ideas, el servicio público puede ser prestado:

1. Directamente por el Estado, ya sea por instituciones de la administración que gozan de autonomía o también por intermedio de empresas públicas. En el Perú el estado todavía tiene en su poder varias empresas de saneamiento y electricidad. Debe tenerse en cuenta que la presencia empresarial del Estado obedece al principio de subsidiariedad contenido en el artículo 60 de la Constitución Política del Perú.

2. Indirectamente, es decir el Estado no pierde la titularidad del servicio ni las potestades públicas, empero suscribe contratos de colaboración tales como encargos de gestión, asociaciones público privadas, entre otros.
3. Por los particulares, ello suele darse mediante concesiones, las mismas que pueden ser a privados o asociaciones público privadas. Cabe precisar que el Estado no pierde la titularidad del servicio público.

2.3.1. USUARIO

En materia de protección de los consumidores el marco mayor es el artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993, que impone un régimen de economía social de mercado (Art. 58 a 65 - Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico) con protección de consumidor: “Artículo 65. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población” (Constitución Política del Perú, 1993).

El Tribunal Constitucional de Perú, en 2003, creó las bases de una interpretación extensiva de esta regla, afirmando que los derechos del consumidor son *numerus apertus* (núm. 32 y sig.) e identificó la protección del consumidor como el primado de la dignidad de la persona humana, afirmando: “5. La interpretación institucional permite identificar en las disposiciones constitucionales una lógica hermenéutica unívoca, la que, desde luego, debe considerar a la persona humana como el *prius* ético y lógico del Estado social y democrático de derecho. En efecto, las normas constitucionales no pueden ser comprendidas como átomos desprovistos de interrelación, pues ello comportaría conclusiones incongruentes. Por el contrario, su sistemática interna obliga a apreciar a la Norma Fundamental como un todo unitario, como una suma de instituciones poseedoras de una lógica integradora uniforme».

2.3.2. USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO

Como explica Pérez Hualde (1997, p.17), bajo la denominación de usuario se encuentran los administrados cuyas necesidades son satisfechas por el servicio público ejercido por el Estado. Del mismo modo, el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N° 018-2003-AI/TC, considera que el consumidor –o usuario–

es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico, satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios.

El Tribunal Constitucional, se ocupa en esta misma sentencia del artículo 65° de la Constitución Política del Perú, señalando que la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios en este artículo tiene un derrotero jurídico binario, por un lado, un principio rector para la actuación del Estado y de otro la consagración de un derecho subjetivo. En lo primero, se señala que el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto de cualquier actividad económica, en este sentido, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, señala el Tribunal que la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses, es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

Así, el usuario es la razón de ser del servicio público. La existencia de necesidades públicas y de su cobertura está en la base de la categoría del servicio público, como se manifiesta en los grandes principios o leyes que lo rigen. Estas necesidades sociales y su atención son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto, sin que, por otra parte, pueda considerarse que el interés general se identifica absolutamente o satisface exclusivamente mediante el servicio público.

Pese a aquella posición de principio de que es el usuario quien justifica la existencia del servicio público- la visión que éste tiene de cada servicio en particular y la valoración que del mismo realiza no es, sin embargo, enteramente positiva. Se cuestiona la deficiencia de las prestaciones, la incorporación tardía de innovaciones tecnológicas, que se carguen determinados servicios no solicitados o el alto coste al que se presta. Hay que tener en cuenta, también que, para el usuario o cliente del servicio, la prestación presenta mayor importancia que el elemento organizativo encargado de suministrarla.

2.3.3. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO

Según el estudio realizado por los autores Pérez Borges, Aylén; Suárez Alfonso, Amarilys (2014), los usuarios también se pueden denominar clientes, existen diferentes tipologías y características. Usando el Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información de Infomed, plantean las siguientes:

Usuario de la información: Persona natural o jurídica, que utiliza la información o los servicios de información. También podría entenderse como aquel usuario que busca conocer respecto a un procedimiento, derecho, permiso, licencia, servicio u otro que brinde la entidad u organismo, de modo tal que no necesariamente quiere contratar el servicio o bien, pero sí necesita la información suficiente para tomar una decisión.

Usuario potencial: Persona natural o jurídica, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos que tiene la entidad u organización. Este usuario requiere solicitar la prestación de un servicio o un bien, porque lo necesita ya sea por mandato legal (pago de impuestos, declaraciones, multas), por ser una necesidad básica (servicio de agua, luz) o necesidad urgente (solicitud de inspección en Sunafil, constatación policial), siendo que el Estado tiene el monopolio sobre algunos servicios públicos. Empero el usuario potencial que aún no es real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer comunicación.

Usuario real: Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. Tal usuario tiene toda la información necesaria para solicitar el servicio o bien, además ha decidido tomarlo, ya sea porque lo necesita o por mandato de la Ley. Puede ser un servicio constante (agua, luz, arbitrios municipales, servicios judiciales, procedimientos administrativos) o servicio que se agota con una sola vez (pago de impuestos).

Cliente interno: Persona, grupo o entidad dentro de la organización que se toma como punto de referencia para el análisis de sistema. Cuando el autor citado utiliza este término siempre es referido al contexto del análisis interno del sistema que constituye la entidad de información, suponiendo que lo lógico es que no existan relaciones monetario-mercantiles directas entre cliente y proveedor, por cuanto pertenecen a la misma entidad, su funcionamiento es mutuamente necesario y, en última instancia,

financiado a partir de los mismos fondos. En el caso de una entidad de información, son los propios trabajadores de la información y sus agrupaciones.

Ciente externo: Se refiere a la persona, grupo o entidad que no está subordinada ni administrativa, ni metodológicamente a la entidad de información o que posee una institución intermedia para los servicios de información. Sería utilizado siempre en el contexto del análisis de sistema e independientemente de si se establecen o no relaciones monetario - mercantiles directas y de si son actuales o potenciales. (Pérez & Suarez, 2014, p.73)

En cualquier caso, un usuario del servicio público, tiene una posición jurídica que lo respalda frente a la entidad titular de los servicios públicos, de tal manera que tiene derecho de acceso al servicio, a su utilización y disfrute, a que el servicio se preste en unas condiciones regulares y continuas, a que se le indemnice por los daños que se cause en su desarrollo y a que se le aplique una tarifa en la cuantía determinada reglamentariamente. En un marco legal previamente establecido y que no puede estar sujeto a arbitrariedades.

Posición que se ve reforzada con el reconocimiento de determinados derechos constitucionales que le hacen ostentar un derecho subjetivo al disfrute de determinadas prestaciones, fundamentalmente de carácter social o asistencial (Barrio, S/F, p.139).

2.4. CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

La norma técnica denominada “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”, aprobada por RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N° 004-2021-PCM/SGP con fecha 21 de abril de 2021; señala sobre calidad en el servicio público, que se entiende como una medida de satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios, respecto de los bienes y servicios que da el Estado. Dicho de otra manera, la calidad es el grado en cómo se adecuan los bienes o servicios que presta el Estado a los objetivos o propósitos que tienen las personas al solicitarlos. Lo que implica una correcta organización en las instituciones. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

También puede ser aquella valoración que tiene el usuario sobre la calidad del bien que percibe o el servicio prestado; o la capacidad de satisfacer necesidades o expectativas de los usuarios del servicio público.

Los problemas que atravesó y atraviesan los servicios brindados por el Estado, tienen que ver con largo tiempo de espera, requisitos irrelevantes o innecesarios, instalaciones o infraestructura inadecuada, desconocimiento del tema, trato inadecuado de los servidores y otros. Ello se debe, entre otras cosas, a que el estado tiene el monopolio de algunos servicios públicos, lo que evita que el usuario pueda tomar una elección. Verbigracia, para tema de impuestos solo se puede acudir a SUNAT, para registrar una propiedad a SUNARP, para solicitar una inspección laboral a SUNAFIL. El otro factor importante es la corrupción en los servidores públicos y la ineficiencia de los procesos basados en normas muy complejas a veces. (Ventura, 2020)

Los problemas descritos en el párrafo anterior provocan conflictos sociales, desconfianza de la clase política, pérdida de legitimidad de los gobernantes, impiden la gobernabilidad democrática y el desarrollo económico. Ante esas circunstancias el Estado decidió orientar su enfoque hacia los ciudadanos, para lo cual aprobó diferentes normas tales como: la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública Decreto Supremo N° 123-2018-PCM y la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, con la finalidad de proveer servicios públicos de calidad.

2.4.1 CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

La Declaración Universal de Derechos Humanos dada en 1948, establece en su artículo 19 lo siguiente: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión” (La Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948). El derecho a recibir información es parte de la adecuada prestación de los servicios públicos. Por tanto, todos los estados deben adoptar las medidas para que los ciudadanos podamos solicitar información a las entidades públicas y recibirlas.

Luego, también existe el denominado Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios que está dentro de los tratados de la Organización Mundial de Comercio de 1995, este tratado incluye todos los servicios prestados en un país determinado, exceptuando aquellos como la sanidad, seguridad social y educación.

Por su parte la Convención de Aarhus de 1998 sobre Acceso a la Información, Participación Pública en la Adopción de Decisiones y Acceso a la Justicia en Cuestiones Medioambientales, señala en su Artículo 1: “A fin de contribuir a proteger el derecho de cada persona, de las generaciones presentes y futuras, a vivir en un medio ambiente que permita garantizar su salud y su bienestar, cada Parte garantizará los derechos de acceso a la información sobre el medio ambiente, la participación del público en la toma de decisiones y el acceso a la justicia en materia medioambiental de conformidad con las disposiciones del presente Convenio” (Convenio de Aarhus, 1998).

Recomendaciones del Consejo de la OCDE

La disposición 1 de la Recomendación del Consejo de la OCDE sobre el Gobierno Abierto (2017) estipula que los países “tomen medidas, en todas las ramas y a todos los niveles del gobierno, para desarrollar y aplicar estrategias e iniciativas de gobierno abierto en colaboración con las partes interesadas y para fomentar el compromiso de los políticos, los miembros de los parlamentos, los altos directivos públicos y los funcionarios públicos, a fin de garantizar el éxito de la aplicación y evitar o superar los obstáculos relacionados con la resistencia al cambio”.

La Recomendación de la OCDE sobre el liderazgo y la capacidad del servicio público subraya la importancia de identificar y desarrollar las habilidades y competencias necesarias para un servicio público eficaz y confiable (OCDE, 2019). Tal documento tiene 8 títulos, en el título II recomienda a los miembros y no miembros que tengan la calidad de adherentes, se rijan bajo determinados valores dentro de la función pública, cuya vocación sea mejorar la situación para la sociedad. Luego en el título III hace una recomendación referida a la inversión en capacidad dentro de la función pública, ello con la finalidad de desarrollar una función pública, eficaz y confiable. Por otro lado, en el punto IV se recomienda a los Estados que elaboren sistemas dentro del empleo público, que fomenten una función pública receptiva y adaptable, capaz de hacer frente a los retos actuales y emergentes y a las circunstancias cambiantes (OCDE, 2018).

Recomendación de la OCDE sobre Integridad Pública, adoptada el 26 de enero de 2017. Tal documento contiene ocho títulos, el segundo título recomienda a los adherentes crear un sistema de integridad pública coherente y completo. En el título tres recomienda cultivar una cultura de integridad pública. En el título cuatro recomienda una rendición de cuentas efectiva.

La Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Estrategias de Gobierno Digital (2014). La Recomendación es el primer instrumento legal internacional sobre gobierno digital. Complementa y proporciona un contexto específico para la aplicación de otras Recomendaciones de la OCDE que contienen orientación y herramientas de política en una serie de áreas gubernamentales relacionadas. Ofrece un enfoque de todo el gobierno que aborda el papel transversal de la tecnología en el diseño y la implementación de políticas públicas, y en la entrega de resultados.

2.4.2 LEGISLACIÓN NACIONAL SOBRE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

Una de las principales acciones del proceso de modernización de la gestión del Estado es la mejora de la calidad de prestación de bienes y servicios a las personas, lo que implica diseñarlos y producirlos sobre la base del conocimiento de sus necesidades y expectativas. Para ello, se consideran los canales de atención disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, el uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que aporten a mejorar la calidad del bien o servicio público.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, competente en materia de calidad y atención al ciudadano, aprobó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, herramienta de gestión orientada a la mejora de los bienes y servicios en beneficio de las personas. Para la elaboración de esta norma técnica se consideraron los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017 de la PCM, así como experiencias internacionales que permitieron identificar y elaborar herramientas de gestión que las entidades públicas aplicarán durante la implementación de la norma. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público es de aplicación obligatoria en las entidades mencionadas en los literales A y J del numeral 3.1 del artículo 3.º de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo 054-2018-PCM, con excepción de municipalidades no pertenecientes a ciudades principales (tipo E, F y G), establecidas en el Decreto Supremo 296-2018-EF, y municipalidades de centros poblados que podrán aplicarla con carácter facultativo.

Esta norma tiene la siguiente finalidad: “poner a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que oriente la mejora de los bienes y servicios otorgados para contribuir con la mejora de la calidad de vida de las personas” (Norma Técnica Para La Gestión De La Calidad De Servicios En El Sector Público, 2001). Así, se entiende que la calidad debe satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que los ciudadanos esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva.

MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

La modernización del Estado es un proceso constante que inicia desde el año 2002, y atañe a instancias, dependencias, procedimientos, organizaciones, entidades del sector público y tiene como finalidad mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

En ese sentido la Ley 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado dada el 2 de mayo de 2002, tiene como objeto “Establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias”. Además, fue modificada por el Decreto Legislativo 1446, que señala entre las acciones a tomar “La mejora de la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas”, concertar, descentralizar, lograr eficacia y eficiencia, entre otras. En general lo que buscan estas normas es que el Estado por medio de sus entidades brinde un servicio de calidad, que impacte de manera positiva en la población logrando su bienestar.

Luego, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la misma que fue actualizada el año 2021 por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, plantea como visión un estado moderno al servicio del ciudadano, lo que supone cambiar enfoques y prácticas en la gestión pública. Luego, tal política tiene como objetivo principal: “Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país” (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2021). Además, se apoya sobre 14 objetivos específicos.

Luego, la Política de Modernización tiene principios tales como orientación al ciudadano, articulación intergubernamental e intersectorial, balance entre flexibilidad y control de la gestión, Transparencia, rendición de cuentas y ética pública, Innovación y aprovechamiento de las tecnologías y Principio de sostenibilidad. De otro lado, esta política también se apoya en pilares centrales tales como: Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, Presupuesto para resultados, Gestión por procesos, simplificación administrativa y Organización Institucional, Servicio Civil Meritocrático y Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento. Y tiene sus ejes transversales tales como gobierno abierto, gobierno electrónico y gobierno institucional, como se grafica en el siguiente cuadro:

Ejes transversales	Cinco pilares centrales				
Gobierno abierto	Primer pilar:	Segundo	Tercer pilar:	Cuarto pilar:	Quinto pilar:
Gobierno electrónico	políticas públicas,	pilar:	gestión por procesos,	Servicio civil Meritocrático.	sistema de información,
Articulación interinstitucional	planes estratégicos y operativos	Presupuesto para resultados	simplificación administrativa y organización institucional.		seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento
Gestión de cambios					

Nota: Secretaría de Gestión Pública 2021 a partir de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Con las normas señaladas, la aprobación de los manuales para mejorar la atención a la ciudadanía y las normas técnicas para gestionar la calidad de servicio en las entidades públicas, el proceso de modernización va caminando y mejorando la prestación de los servicios públicos de calidad y también producción de bienes, lo que finalmente transformará la sociedad, así como las instituciones y sus servidores. (Ventura, 2020)

3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En primer término, conviene saber que, según el Diccionario de la Real Academia Española, edición 2018, define el significado de “satisfacción” el siguiente:

- “1. f. Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.
2. f. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.
3. f. Presunción, vanagloria. Tener mucha satisfacción de sí mismo.
4. f. Confianza o seguridad del ánimo.
5. f. Cumplimiento del deseo o del gusto.
6. f. Rel. Una de las tres partes del sacramento de la penitencia, que consiste en pagar con obras de penitencia la pena debida por las culpas cometidas”. (Real Academia Española, 2018).

En la actualidad pueden encontrarse diversas definiciones del término satisfacción, catalogadas de acuerdo al nivel de respuesta del usuario (cognitiva o afectiva) y a la etapa de interacción con el sistema o servicio (durante el consumo y post-consumo). En la tabla mostrada a continuación, se expone la recopilación realizada por Gálvez (2016, p.78).

Tabla 1

Revisión del concepto de satisfacción.

Autor/es	Definición	Respuesta	Etapa
Howard y Sheth (1969)	Estado cognitivo derivado de la adecuación de la recompensa recibida respecto al sacrificio realizado.	Cognitiva	Post-consumo
Hunt (1977)	Evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se esperaba.	Afectiva	Durante el consumo

Oliver (1980)	Estado psicológico final resultante de unir la sensación de la desconfirmación de expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo.	Afectiva	Durante el consumo
Churchill y Surprenant (1982)	Respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a los esperados.	Cognitiva	Post-consumo
Westbrook y Reilly (1983)	Respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo.	Afectiva	Post-consumo
Day (1984)	Respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo.	Cognitiva	Post-consumo
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.	Afectiva	Post-consumo
Fornell (1992)	Evaluación general posterior a la compra.	Cognitiva	Post-consumo
Mano y Oliver (1993)	Juicio evaluativo posterior al consumo que varía a lo largo de un continuo hedónico.	Afectiva	Post-consumo
Halstead et al. (1994)	Respuesta afectiva a una transacción específica resultante de la comparación del rendimiento del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra.	Afectiva	Durante/post-consumo

Oliver (1997)	Juicio del rendimiento que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.	Afectiva	Durante el consumo
Giese y Cote (2000)	La satisfacción es un conjunto de respuestas afectivas de intensidad variable que se dan en un momento temporal específico, de duración limitada y referido a determinados aspectos del consumo de un producto.	Afectiva	Durante/post-consumo
Vanhamme y Snelders (2001)	La satisfacción es un estado psicológico y relativo que resulta de una experiencia de compra y/o consumo.	Afectiva	Post-consumo
Martínez- Tur et al. (2001)	La satisfacción es una evaluación post-consumo, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo.	Cognitiva	Post-consumo

Nota: Extraído de: Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia, (78-79).

La satisfacción del usuario comprende una experiencia de índole racional, originada de la comparación entre lo que el usuario espera recibir y lo que recibe a través del producto o servicio; siendo dependiente de diversos factores, tales como expectativas, valores morales y culturales, requerimientos personales, organización institucional, tiempo de espera, actitud y habilidad del prestador del servicio, errores cometidos durante la prestación del servicio, entre otros (Muñoz I., 2017, p.20). En un entorno de servicios, la manera en que los usuarios perciben y aprecian lo que les es proporcionado, es primordial para el diseño y la prestación de servicios de manera eficaz. (Poll R. & Boekhorst P., 2007)

Por su parte, Delbanco T. y Daley J., exponen que la satisfacción del usuario representa uno de los resultados de mayor relevancia de la prestación de servicios, debido

a que interviene determinantemente en su comportamiento. De esta manera, expresan que la satisfacción del usuario influye en el hecho de que el cliente procure o no atención, el lugar al cual decida acudir, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, que siga las instrucciones del prestador de servicios, que regrese en una futura ocasión y que desee recomendar a otros los servicios brindados por la institución. (Delbanco T. & Daley J., 1996)

De la misma forma, en cuanto a actitudes y comportamiento se refiere, se espera que el prestador de servicios sea una persona amable, educada, atenta, dispuesta de forma voluntaria a prestar el servicio, de buena apariencia, capacitada, respetuosa, hábil, que se exprese en un lenguaje apropiado y que sea capaz de escuchar y atender las necesidades del usuario (Ramirez V., 2016, p.24).

Desde la perspectiva del usuario, la opinión más real del servicio ocurre cuando el cliente interactúa con el prestador de servicio. En ese punto, el usuario percibe instantáneamente una imagen de la calidad del servicio, donde cada momento de interacción entre él y quien presta el servicio, influye en su satisfacción general y en su disposición de regresar o recomendar a otros.

No todos los encuentros tienen el mismo grado de importancia, es probable que algunos sean cruciales para la satisfacción del usuario. Algunos servicios tienen poca interacción con el usuario, mientras que otros tienen mucha. El primer encuentro de un usuario y el prestador de servicio creará una primera impresión de la organización. Los contratiempos que puedan surgir en la etapa inicial de interacción entre el usuario y la organización pueden llegar a ser de vital importancia para determinar la satisfacción del mismo, aunque cualquier encuentro puede ser trascendental.

Aunque el usuario haya tenido diversas y diferentes interacciones con el prestador de servicios, todas son relevantes para el establecimiento de la imagen que existe en la memoria del usuario. En este contexto, un gran número de experiencias positivas contribuyen a generar una buena imagen, muchas experiencias negativas originarán un efecto inverso, mientras que una combinación de ambas provocará inseguridad en el usuario al momento de valorar la calidad y estabilidad del servicio, así como también lo hará sensible a considerar la elección de otros entes prestadores del servicio que requiere. (Vergara M., 2014, p.24)

Asimismo, es de vital importancia que las instituciones se encarguen de realizar una capacitación adecuada a su personal de trabajo, que esté orientada a una adecuada prestación de servicios. Para ello, es necesario que les proporcionen información apropiada acerca de los posibles requerimientos de los usuarios, ayudar a que desarrollen competencias para suministrar un buen servicio, así como aportar a la búsqueda de estrategias para compartir con el usuario. En este contexto, se considera a la satisfacción del usuario como un importante indicador de la calidad de atención, por lo que la atención brindada por el personal debe orientarse hacia un sentido de responsabilidad y calidad. (Chicaña L., 2017, p.25)

3.1. NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Los niveles de satisfacción se dan durante y luego de haber recibido el bien o servicio otorgado, ante ello el usuario siente cualquiera de las siguientes opciones:

- ✓ **La Insatisfacción:** se da cuando se percibe que el producto o servicio recibido no cubre las expectativas del usuario.
- ✓ **La satisfacción:** ocurre cuando la prestación del servicio o producto recibido alcanza las expectativas del usuario.
- ✓ **Complacencia:** se experimenta durante el momento en el que se percibe el producto o servicio, pues este sobrepasa las expectativas del usuario.

Es importante conocer estos niveles de satisfacción, dado que de ello va a depender la fidelidad a una empresa, institución, marca que presta el bien o servicio. El usuario insatisfecho cambiará de institución, empresa o marca de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). De otro lado, el usuario satisfecho se mantendrá fiel, mientras no encuentre otra empresa o institución que le provea un servicio de mayor calidad (lealtad condicional). Por el contrario, el usuario complacido será leal a la empresa porque tiene un vínculo emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional) (Huaranga, 2014, p.68).

En el ámbito de la satisfacción del usuario de servicios de salud, es preciso señalar que la satisfacción tiene tres caras diferentes tales como: el trato recibido por los funcionarios encargados, la atención recibida y su efecto en la salud de la población y aspectos organizacionales, tales como tiempo de espera, ambiente, señalización (Chang. M., 1999).

3.2. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Los especialistas en temas de satisfacción del usuario han identificado dimensiones distintas, que difieren en importancia de acuerdo al contexto en el que ocurre el esfuerzo por ofrecer y garantizar un buen servicio.

El autor Applegate R. (1993), en su artículo titulado “Modelo de Satisfacción del Usuario: Comprensión de Falsos Positivos”, propone unas dimensiones que consideran aspectos materiales y emocionales, los cuales clasifica en tres modelos: satisfacción material, satisfacción emocional vía simple y satisfacción emocional vía múltiple.

3.2.1. SATISFACCIÓN MATERIAL

La satisfacción material se comprueba cuando el producto o servicio recibido complace o no las demandas o requerimientos del usuario, es decir, si lo satisface o no materialmente. Esta satisfacción se puede verificar a través de la revisión de los siguientes aspectos: relevancia, pertinencia, precisión y obtención.

Donde relevancia hace referencia a la importancia de la respuesta recibida, pertinencia a lo adecuada, exacta o necesaria que resultara; precisión refiriéndose a cuán acertado fue el servicio proporcionado por el sistema, y obtención al alcance de los requerimientos presentados por el usuario.

3.2.2. SATISFACCIÓN EMOCIONAL DE VÍA SIMPLE

Rey (2000) sostiene que la presencia de este tipo de satisfacción se da cuando el usuario se siente emocionalmente satisfecho, o dicho de otro modo, “feliz”, entendiéndose que se pudo responder de manera exitosa a sus necesidades emocionales durante la prestación del servicio, en ese sentido la relevancia de su estudio radica en la posibilidad de analizar el comportamiento de los usuarios, para luego en base a ello poder realizar mejoras en el servicio. Pues, la satisfacción es una variable que puede afectar del comportamiento de los usuarios ya sea de manera positiva o negativa, estamos frente a un comportamiento negativo, cuando el usuario realiza reclamos respecto del servicio recibido o cuando existe la intención o iniciativa de solucionar su problema por sí mismo; ambos comportamientos corresponden a una “insatisfacción positiva”, en el sentido, de que en base a estas insatisfacciones, la entidad que presta el

servicio puede mejorar o corregir las deficiencias de su servicio. Las entidades u organizaciones deben apuntar a que sus usuarios o clientes sean “Positivos reales”, es decir que se sienten satisfechos a nivel material y emocional, sin dejar de mencionar que también podrían presentarse los usuarios “positivos falsos”, generando comportamientos negativos como la ausencia de quejas o comentarios negativos de servicio a otras personas. El estudio de la satisfacción emocional va más allá de medir el nivel de asistencia o concurrencia de los usuarios en el servicio, se busca medir los sentimientos de satisfacción o “Satisfacción subjetiva”, con el objeto de determinar el rendimiento general y específico (aspectos individuales) del servicio, así como la predicción del comportamiento de los usuarios.

3.2.3. *SATISFACCIÓN EMOCIONAL VÍA MÚLTIPLE*

La satisfacción emocional de vía múltiple implica el análisis no solo del comportamiento de los usuarios, sino abarca el estudio de otros factores intervinientes, factores que hacen referencia a la “situación” y las “expectativas” del servicio. Asimismo, mencionar que el estudio de la misma se encuentra avocada principalmente al estudio de los usuarios con una satisfacción positiva falsa, es decir aquellos usuarios que aparentemente se sienten satisfechos, pero de los cuales no se han obtenido respuestas sobre el servicio recibido, en este sentido es pertinente mencionar que la satisfacción se puede ver afectada por las variables disconformidad, rendimiento y ubicación del producto o servicio. Donde la disconformidad se encuentra definida por la diferencia que existe entre lo que se espera y se recibe del rendimiento del servicio; la ubicación del producto se encuentra influenciada por el número de intermediarios que participan en el servicio y el rendimiento que se refiere al grado en el que el servicio resuelve o satisface la necesidad del usuario. En tanto, la relación estrecha entre usuario y situación se describe como la manera en cómo reacciona el usuario ante los diversos escenarios presentes durante la prestación del servicio. Asimismo, existe una relación directa entre las expectativas y la satisfacción, entiéndase por expectativa aquello que el usuario espera recibir o experimentar durante la prestación del servicio, y ante una disconformidad entre expectativas y satisfacción, el usuario tiende hacer un ajuste retroactivo o también conocido como el proceso de “acomodación” con la finalidad de reducir la tensión psicológica.

4. SUNAFIL

La fiscalización laboral, como antecedente de la SUNAFIL, aparece en el Perú en el año 1913, en un contexto de crisis sociales por los constantes paros y huelgas de trabajadores, así el presidente Guillermo Billinghurst Angulo firmó el Decreto Supremo del 24 de enero de 1913, con la finalidad de regular la huelga dándole a la Policía Nacional la facultad de realizar inspecciones.

Luego, en 1919 nace la sección de trabajo, dentro de la dirección de fomento adscrita al Ministerio de Fomento, ello mediante Resolución Suprema del 30 de setiembre de aquel año, otorgándole facultades a este Organismo de Fiscalización Laboral. Sin embargo, es recién en el año 1929 que se crea la Oficina de Inspección General del Trabajo.

Posteriormente, el 5 de octubre de 1935, por Ley 8124 se crea el Ministerio de Salud Pública, Trabajo y Previsión Social, en el cual la Dirección de Trabajo tiene como parte de su estructura organizacional a las inspecciones regionales, a la sección general de inspección de trabajo e incluso un área de defensa legal sin costo.

Este ministerio, más adelante cambió de nombre a Ministerio de Salud Pública, Trabajo y Previsión Social por Ley N° 8124, cuyo periodo de vigencia fue: 1935-1942; luego, se llamó Ministerio de Justicia y Trabajo por mandato de la Ley N° 9679 de 11 de diciembre de 1942 por el periodo que va desde 1942 a 1949; después se llamó Ministerio de Trabajo y Asuntos Indígenas (Comunidades) por mandato del Decreto Ley N° 11009 por el periodo: 1949-1965; posteriormente, se denominó Ministerio de Trabajo y Promoción Social y Sistema Inspectivo entre los años 1965 a 2012.

Mediante Ley 29981 de fecha 15 de enero de 2013 se creó la SUNAFIL, ello porque resultaba necesario un sistema que haga compatible la legislación nacional con el Convenio sobre la Inspección del Trabajo número 81 de 1974. Además, resultaba necesario tener un organismo eficiente, autónomo y especializado que contribuya a la adecuada fiscalización y orientación en temas laborales. Antes de la creación de este organismo existían regiones que no tenían inspectores y a nivel nacional solo había 421, cuando realmente se necesitaban por lo menos 2082.

La SUNAFIL es un organismo técnico especializado, que depende del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que tiene entre las tareas principales fomentar, verificar y fiscalizar que se observe la normativa sociolaboral en los centros de trabajo de

su competencia, además debe verificar el cumplimiento del ordenamiento jurídico en materia de seguridad y salud en el trabajo. También brinda orientación y asesoría técnica.

Tiene como misión: “Promover, fiscalizar y supervisar el cumplimiento de las normas sociolaborales y las de seguridad y salud en el trabajo, en beneficio de los trabajadores, de la manera más adecuada para lograr condiciones de trabajo digno”. Y su visión es: “Ciudadanía altamente empleable, protegida en sus derechos laborales, que se desenvuelve en un entorno que contribuye al desarrollo sostenible e inclusivo del país, el cual garantiza el empleo digno y productivo, la práctica de relaciones laborales armoniosas y de responsabilidad social” (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2021).

La SUNAFIL fue creada con competencias a nivel nacional, con un consejo directivo, un superintendente, un Tribunal de Fiscalización Laboral, órganos en línea y de apoyo. Sin embargo, su implementación es progresiva, ya que actualmente aún los gobiernos regionales tienen competencia en materia de fiscalización laboral, a las microempresas, conforme el listado que aprueba anualmente el gobierno central. Es así que hasta el momento se han creado las siguientes intendencias regionales: Ancash, Arequipa, Ayacucho, Callao, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Ica, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Moquegua, Piura, Tumbes, San Martín, Junín, Lima y recientemente la intendencia de Huacho.

Recientemente con la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Inspección del Trabajo, Ley No 30814 de fecha 9 de julio de 2018, se busca asignar a la SUNAFIL competencias plenas, es decir, que las competencias que poseían los gobiernos regionales pasen a la SUNAFIL, es así que por ejemplo SUNAFIL Callao ya tiene competencias plenas a partir de junio de 2019.

4.1. COMPETENCIAS

La SUNAFIL desarrolla y ejecuta todas las funciones y competencias establecidas en el artículo 3 de la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, en el ámbito nacional y cumple el rol de autoridad central y ente rector del Sistema de Inspección del Trabajo, de conformidad con las políticas y planes nacionales y sectoriales, así como con las políticas institucionales y los lineamientos técnicos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

4.2 FUNCIONES

El Artículo 4 de la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, refiere que la SUNAFIL tiene las funciones siguientes:

1. Supervisar el cumplimiento de la normativa sociolaboral, ejecutando las funciones de fiscalización dentro del ámbito de su competencia.
2. Aprobar las políticas institucionales en materia de inspección del trabajo, en concordancia con las políticas nacionales y sectoriales.
3. Formular y proponer las disposiciones normativas de su competencia.
4. Vigilar y exigir el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias, convencionales y las condiciones contractuales, en el orden sociolaboral, que se refieran al régimen de común aplicación o a regímenes especiales.
5. Imponer las sanciones legalmente establecidas por el incumplimiento de las normas sociolaborales, en el ámbito de su competencia.
6. Fomentar y brindar apoyo para la realización de actividades de promoción de las normas sociolaborales, así como para el desarrollo de las funciones inspectivas de orientación y asistencia técnica de los gobiernos regionales.
7. Prestar orientación y asistencia técnica especializada dentro de su ámbito de competencia.
8. Ejercer la facultad de ejecución coactiva, respecto de las sanciones impuestas en el ejercicio de sus competencias.
9. Vigilar y exigir el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias, convencionales y las condiciones contractuales en el régimen laboral privado, en el orden sociolaboral.
10. Suscribir convenios de gestión con los gobiernos regionales en materia de su competencia.
11. Otras funciones que le señala la ley o que le son encomendadas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo dentro de su ámbito de competencia.

4.3. MARCO NORMATIVO DE SUNAFIL

- Ley General de Inspección del Trabajo Ley N° 28806, publicada el sábado 22 de julio de 2006.
- Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, Decreto Supremo N° 019-2006-TR, publicado el domingo 29 de octubre de 2006.

Estas normas tienen por objeto regular el Sistema de Inspección del Trabajo, su composición, estructura orgánica, facultades y competencias, de conformidad con el Convenio N° 81 de la Organización Internacional del Trabajo. Así también detalla los principios del sistema de inspección, sus funciones y facultades, su organización, estructura, funcionamiento y composición, así como el procedimiento de inspección y el régimen de infracciones y sanciones.

Ley que crea SUNAFIL, modifica la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo; y la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 29981, publicada el jueves 31 de enero de 2013.

Esta norma en su artículo 1, señala que se crea la SUNAFIL como “organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y el de seguridad y salud en el trabajo, así como brindar asesoría técnica, realizar investigaciones y proponer la emisión de normas sobre dichas materias”. Estableciendo sus funciones, su organización, el régimen económico y laboral, entre otros aspectos.

Posteriormente se aprueban normas para el funcionamiento del sistema inspectivo.

- El Reglamento del Sistema de Inspección del Trabajo, Decreto Supremo N° 002-2017-TR, publicado el martes 06 de marzo de 2018.
- Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, Decreto Supremo N° 015-2017-TR, publicado el domingo 06 de agosto de 2017.
- Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, a fin de adecuarlo a las modificaciones de la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, y a las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Decreto Supremo N° 016-2017-TR publicado el domingo 06 de agosto de 2017.
- Ley del Fortalecimiento del Sistema de Inspección del Trabajo, Ley N° 30814, publicada el lunes 09 de julio de 2018.

4.4. SUNAFIL AREQUIPA

En Arequipa, como en todo el Perú, antes de la aparición de SUNAFIL, el servicio de inspección laboral estuvo a cargo la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Arequipa, esta dependencia del Gobierno Regional; tenía varias subdirecciones, entre ellas la Subdirección de Inspección Laboral Seguridad y Salud en el Trabajo, la misma que tiene a su cargo a inspectores de trabajo bajo el Régimen Laboral 276. Posteriormente, se creó la Subgerencia de Prevención y Solución de Conflictos y bajo ésta el Área de Inspección de Trabajo, Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta área a través de sus inspectores era la encargada de realizar las inspecciones laborales, luego en caso de infracción se expedía la resolución de multa por parte del Área de Inspección de Trabajo, y ante la apelación resolvía la Subgerencia de Prevención y Solución de Conflictos. De tal manera que, el servicio de inspección laboral era simplemente un área dentro de una Gerencia con múltiples funciones, que no solo tienen que ver con el trabajo, sino también con la promoción del empleo. En ese sentido resultaba insuficiente la cantidad de inspectores existentes, y los tiempos de demora de ejecución de los expedientes eran demasiados largos, pudiendo demorar hasta 5 años.

Tras la creación de SUNAFIL, en el año 2014, se destacaron inspectores de SUNAFIL a la Gerencia de Trabajo Arequipa. De tal manera que esta Gerencia, tenía inspectores SUNAFIL (728) e inspectores propios (276 o CAS). Con ellos se intentaba aliviar la carga de denuncias inspectivas que había en la Gerencia.

Luego, la SUNAFIL entró en funcionamiento el 20 de octubre de 2016 en la ciudad de Arequipa, empero no se le dieron todas las facultades de fiscalización de inmediato, sino que fueron repartidas entre la SUNAFIL y la Gerencia de Trabajo, a través de su área de Inspección de Trabajo. De tal manera que anualmente se publicaron (años 2016, 2017 y 2018) listas de microempresas, cuya fiscalización estaba a cargo de la Gerencia Regional de Trabajo y todas las empresas que no estuvieran en esas listas, se entiende grandes empresas, serían susceptibles de ser inspeccionadas por la SUNAFIL. Empero es preciso mencionar que la mayor cantidad de carga está precisamente en las microempresas. Sin embargo, el proceso de transferencia total de funciones a SUNAFIL aún se encuentra en proceso a nivel nacional. Actualmente la SUNAFIL funciona en calle Melgar 624 en Cerro Colorado, tiene catorce inspectores a su cargo.

4.5.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA SUNAFIL

El sistema de gestión de calidad de la SUNAFIL gira en torno a 6 objetivos estratégicos; estos objetivos, están orientados a promover la formalización de los trabajadores; busca garantizar que los derechos socio – laborales de los trabajadores sean respetados, así como el cumplimiento de normas de seguridad y salud, y finalmente busca fortalecer la gestión institucional.

Es una herramienta de gestión por medio de la cual se promueve y aplica la mejora continua en los diversos procesos de la SUNAFIL, dado que se encuentra alineada a la Norma Técnica Peruana NTP ISO 9001:2015, la misma que establece el cumplimiento obligatorio de planes, políticas, objetivos, requisitos legales, entre otros elementos que conjuntamente forman parte de su sistema de gestión de calidad. Dicho esto, es preciso indicar uno de los requisitos para la implementación de este sistema de gestión de calidad, es que debe haber un enfoque hacia el cliente, haciendo la salvedad que este cliente puede ser un usuario interno o externo, a lo cual debe sumarse el compromiso de cumplir con los objetivos de calidad, ello para asegurar la satisfacción de los usuarios.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la SUNAFIL se determina a través de un análisis holístico sobre los factores internos y externo a la organización, esto se refiere específicamente, a la determinación de las expectativas y necesidades de las partes involucradas, siendo a su vez complementado con un análisis de riesgo.

Por otra parte, el SGC está conformado por tres tipos de procesos: operativos, estratégicos y de soporte; el proceso estratégico está conformado por la dirección estratégica y la modernización institucional; dentro del proceso operativo tenemos a los procesos de prevención, fiscalización y supervisión; finalmente los procesos de soporte están compuestos por la atención al ciudadano, gestión documental, gestión de recursos humanos, gestión logística, gestión de tecnologías de la información y comunicaciones, gestión de comunicaciones, gestión de finanzas y gestión legal.

Como conclusión a la información precedente y en relación al tema de fondo de la investigación, se entiende que lo procesos de soporte de la SUNAFIL son los que comprenden el subproceso de atención al ciudadano, entendiéndose que para brindar una buena calidad de servicio al ciudadano se tiene que conocer las necesidades y expectativas de los mismos, para que, en base a ello se pueda formular las estrategias

más apropiadas, y una vez aplicadas puedan dar como resultado una alta satisfacción en los ciudadanos.

Bien, ahora como se mencionó con anterioridad, uno de los elementos requisitos para el funcionamiento del SGC, es el enfoque hacia el ciudadano, en ese sentido es de suma importancia que tanto la alta dirección como el comité de gestión de la SUNAFIL ejerzan su liderazgo y toma de decisiones de manera responsable, ya que de ello dependerá la implementación y desarrollo exitoso del Sistema de Gestión de Calidad.

El enfoque hacia el usuario, tiene como finalidad de que la SUNAFIL determine todos los requisitos necesarios para la prestación del servicio, con la finalidad de incrementar la satisfacción en el usuario. Por otro lado, actualmente la SUNAFIL cuenta con un sistema de comunicación con el usuario, el cual comprende distintos canales de comunicación que coadyuvan a brindar un mejor servicio al usuario, a continuación, se procede a nombrar los canales de comunicación utilizados por la SUNAFIL:

- A través de su portal institucional.
- Mesa de partes virtual
- SUNAFIL responde
- Verifica tu chamba
- El acceso a la casilla electrónica de SUNAFIL como empleador
- El acceso a la casilla electrónica de SUNAFIL como trabajador
- Resoluciones emitidas por el sistema inspectivo
- Una central telefónica y una línea gratuita
- Un libro de reclamaciones electrónico y físico
- Boletines, redes sociales, entre otros.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación, es de tipo correlacional – descriptivo.

Correlacional, dado que pretende conocer cómo se da la relación entre las variables de estudio, pudiendo ser esta relación positiva, es decir, si a mayores valores en una variable se muestra valores elevados en la otra, empero también pueden tener una relación negativa, es decir, valores elevados en una variable y valores bajos en la otra; Descriptivo, bajo el concepto planteado por Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006), porque pretende describir en qué nivel se manifiestan las variables de estudio, concretamente medir, evaluar y describir las características y el nivel de la variable calidad del servicio y de la variable satisfacción del usuario. También es un estudio correlacional, en los términos expuestos por los autores citados en el exordio de este párrafo; dado que pretende conocer cómo se da la relación entre las variables de estudio, pudiendo ser esta relación positiva, es decir, si a mayores valores en una variable se muestra valores elevados en la otra, empero también pueden tener una relación negativa, es decir, valores elevados en una variable y valores bajos en la otra. Entonces esta investigación es de tipo descriptivo correlacional.

Es transversal porque analiza dos variables en un momento dado y es no experimental porque no se manipula ninguna variable.

Esta es una investigación cuantitativa de diseño no experimental, dado que no se va a manipular ninguna variable. A su vez su diseño es transversal o transeccional, es decir que recolecta, analiza o evalúa una situación, en este caso la situación de las variables (calidad del servicio y satisfacción del usuario) y la relación entre ellas, en un momento o punto de tiempo determinado, que en este caso corresponde al año 2021. (Liu y Tucker como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

2. ÁREA DE ESTUDIO

Ciencias Sociales, Gestión Pública y gestión de la calidad del servicio

3. MUESTRA

El universo o población “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Lepkowski como se citó en (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En esta investigación lo constituyen todos los usuarios que han concurrido a la SUNAFIL durante el primer semestre del año 2021, siempre que hayan efectuado una consulta o iniciado un procedimiento. De acuerdo a la información recabada acudieron a SUNAFIL 975 personas, tanto a consultas como a presentar una denuncia.

Se dice que la muestra constituye una parte o subconjunto del universo o población, que debe tener como principal característica ser representativa, respecto de la cual se van a extraer los datos para la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.173).

Es una muestra cuyo método utilizado es el probabilístico, es decir aleatorio, dado que la forma de recoger los datos supone darles a todos los individuos de la población la oportunidad de ser seleccionados. Este método se utiliza para extraer una muestra representativa y pequeña de una población.

Fórmula para poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = 975

p = 0.50

q = 0.50

Z = 1.96

NC = 95%

e = 0.05

N = Población total de usuarios

NC = Nivel de confianza

e = Margen de error

n = Total de la muestra

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 975}{0.05^2 (975-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 276$$

Tabla 2

Tabla de Valores de confianza

Valores de confianza	
95	1.96
94	1.89
93	1.81
92	1.76
91	1.70
90	1.65

Nota: *Cronbach*

Criterios de inclusión: Usuarios que requirieron algún servicio brindado por SUNAFIL, ya sea consultas telefónicas, presenciales, atención en mesa de partes, atención del servicio de inspección laboral, atención sobre procedimiento administrativo sancionador.

Criterios de exclusión: Usuarios que fueron atendidos pero que no dejaron su correo electrónico o número de celular para comunicarse.

4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS

En el presente estudio, para la medición de ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, dos cuestionarios, los cuales se encuentran alineados al cumplimiento de los objetivos planteados.

Para la variable calidad de servicio se utilizó una escala ordinal, la misma que estuvo compuesta por 22 ítems, los cuales estaban distribuidos en función a sus indicadores o dimensiones.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, de la misma manera se utilizó una escala ordinal de 5 opciones de elección, conformada por 12 ítems, subdividida en 3 dimensiones.

5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

De acuerdo al autor Hernández, la validez es el “grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). En ese sentido los instrumentos deben ser confiables y válidos. Ello supone un proceso de validación de contenido, resaltando la importancia de los tres atributos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los puntos de los instrumentos.

Los instrumentos para medir la calidad de servicio y satisfacción del usuario fueron validados mediante juicio de expertos, los cuales se pronunciaron sobre la aplicabilidad del cuestionario, dando validez al contenido de los mismos, sin dejar de mencionar que los instrumentos utilizados ya fueron validados y utilizados en otras investigaciones con anterioridad.

La confiabilidad es una medida que nos indica el grado por el cual aplicar de manera reiterada un instrumento al mismo sujeto, produce resultados iguales.

En ese sentido, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, tomando como criterio que el alfa de Cronbach sea mayor a 0.7 para que el instrumento sea fiable y proseguir con la aplicación y el procesamiento de datos.

Confiabilidad de los instrumentos:

A continuación, se presenta la fiabilidad de los instrumentos al haberse realizado en otro contexto la investigación es necesario confirmar su confiabilidad. Es por ello que se procedió a evaluar la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario por medio de la aplicación del método estadístico de alfa de Cronbach, el cual se presenta a continuación:

Estadísticas de fiabilidad: Calidad de servicio**Tabla 3***Alfa de Cronbach de la calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	22

La fiabilidad de la calidad de servicio obtenida con el alfa de Cronbach, fue de 0.955, que indica una fiabilidad muy alta y serían representativos los datos. Mostrando que cada uno de los ítems aporta a la variable de estudio.

Estadísticas de fiabilidad: Satisfacción del usuario**Tabla 4***Alfa de Cronbach de Satisfacción*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	12

Luego, también se calculó el alfa de Cronbach de la satisfacción del ciudadano y de los ítems que lo integran, siendo de 0.947, lo cual indica una alta fiabilidad. Mostrando que los resultados son confiables.

Baremo de la calidad de servicio

Al estar en la escala de Likert, el instrumento de calidad de servicio lo realizó el baremo de acuerdo a los puntajes de la variable y sus dimensiones. Siguiendo los pasos que recomienda (Abad, Garrido, Olea, & Ponsoda, 2006) sobre los test:

- Comenzando la sumatoria de ítems, tanto de la variable en general y de sus dimensiones.
- Se segmentó según el corte de percentil 30,70 y mayores de 70 mediante el programa Spss versión 24.

Tabla 5

Resultados estadísticos de las puntuaciones de la calidad y sus dimensiones

		Estadísticos					
		Calidad de servicio	fiabilidad	capacidad de respuesta	seguridad	empatía	elementos tangibles
N	Válido	276	276	276	276	276	276
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		73,07	16,50	11,76	4,45	17,46	12,89
	Mínimo	22	5	4	4	5	4
Máximo		110	25	20	2	25	20
	Percentiles						
	30	60,00	13,00	8,00	1,10	15,00	12,00
	70	90,00	21,00	15,00	1,00	21,00	14,00
		0	,00		8,00	,00	

Tabla 6

Niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones según los percentiles

Perc entiles	C alidad de servicio	Fia bilidad	Cap acidad de respuesta	Seg uridad	E mpatía	Ele mentos tangibles
30	22 -60	5-13	4-8	4-11	5- 15	4-12
70	61 -89	14- 21	9-15	12- 18	16- 21	13- 14
May or a 70	90 -110	22- 25	16- 20	19- 20	22- 25	15- 20

Nota: Resultado de la base de datos del cuestionario de calidad de servicio

Tabla 7.

Escala que se usó para interpretar resultados de la confiabilidad.

Valores	Nivel
De - 1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Alpha de Cronbach

Baremo de satisfacción

- Comenzando la sumatoria de ítems, tanto de la variable en general y sus dimensiones.
- Se segmentó según el corte de percentil 30,70 y mayores de 70 mediante el programa Spas versión 24.

Tabla 8

Resultados estadísticos de las puntuaciones de la satisfacción del ciudadano

N	Válido	276
	Perdidos	0
	Media	5,68
	Mínimo	1
	Máximo	6
Percentiles		0
	30	2,00
	70	3,00
		4,00
		9,00

Tabla 9

Nivel de Satisfacción de usuario

Percentiles	Satisfacción del usuario
30	12-23
70	24-49
Mayor a 70	50-60

Nota: Resultado de la base de datos del cuestionario de satisfacción del usuario.

6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitaron los permisos pertinentes ante la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - Arequipa, ello para acceder a la información necesaria sobre aspectos relativos a la investigación, así como el permiso para la aplicación de la encuesta en modalidad virtual.

Cabe precisar, que se aplicó el cuestionario de manera virtual los meses de octubre y noviembre de 2021, es decir vía llamada telefónica, a usuarios que dejaron su número de celular durante el primer semestre del 2021.

Con los resultados recabados en las encuestas aplicadas a los usuarios se inició el proceso de tabulación y consolidación de datos, para lo cual se utilizó una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2013, la data fue analizada a través del programa informático estadístico SPSS versión 22, asimismo, el análisis que estuvo comprendido por una estadística descriptiva que fue presentada por medio de tablas de distribución de frecuencias y figuras para su análisis, seguidamente a través de la estadística inferencial se utilizó la prueba de correlación de Spearman dado que las variables de estudio son de tipo cualitativo ordinal y no siguen una distribución normal, asimismo esta prueba permitió determinar la correlación entre variables del estudio y el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Además, para analizar el grado de correlación entre dos conceptos se utilizó la siguiente tabla 1 basada en el autor Córdova (2013)

Tabla 10*Rangos para la correlación*

<i>ESCALA</i>	<i>CATEGORÍA</i>
$r=1$	<i>Correlación perfecta</i>
$0.9 < r < 0.99$	<i>Correlación muy alta</i>
$0.7 < r < 0.89$	<i>Correlación alta</i>
$0.6 < r < 0.69$	<i>Correlación aceptable</i>
$0.4 < r < 0.59$	<i>Correlación moderada</i>
$0.3 < r < 0.39$	<i>Correlación baja</i>
$0.1 < r < 0.29$	<i>Correlación muy baja</i>
$0.01 < r < 0.09$	<i>Correlación nula</i>

Nota: Adaptada del libro El proyecto de investigación cuantitativo, escrito por Córdova (2013).

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Teniendo la base teórica y la metodología expuesta en los capítulos precedentes, en el presente capítulo, se presenta los resultados, con sus respectivas interpretaciones con el propósito de dar respuesta a todos los objetivos trazados en la investigación a la vez aprobar o desaprobar la hipótesis de investigación planteada.

En el primer apartado se presenta los resultados de la estadística descriptiva, a través de la cual se puede apreciar el nivel o grado de percepción con respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario, tanto a nivel general como por dimensiones.

Por otro lado, en el segundo apartado presenta la estadística inferencial, la cual está comprendida por las correlaciones entre las variables de estudio, siendo esta la que permite identificar la relación entre las variables de estudio. Seguido a ello, se presentan las correlaciones de las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, las mismas que dan respuestas a los objetivos específicos de la presente investigación.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Variable Calidad de Servicio

Tabla 11

Nivel de Calidad del servicio

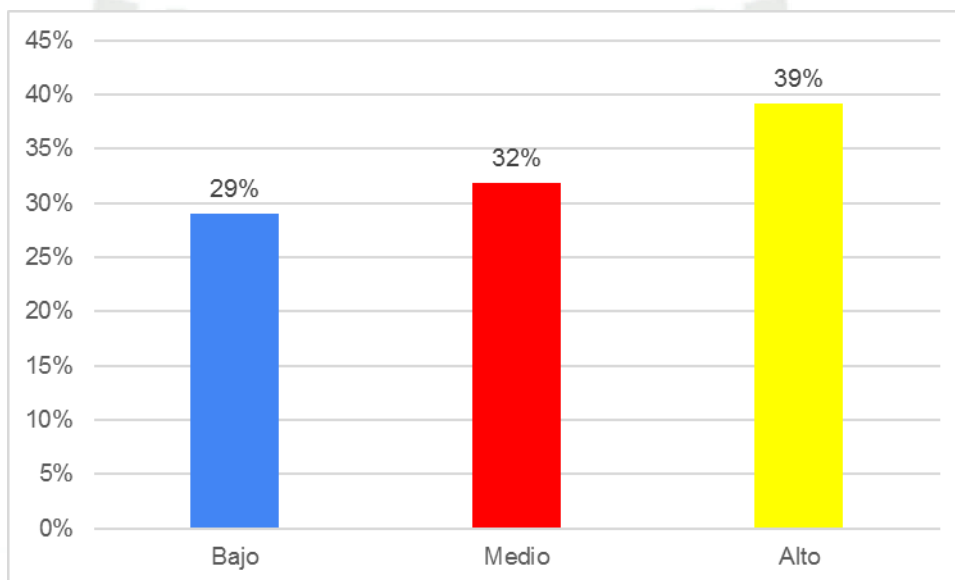
Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	80	29%
Medio	88	32%
Alto	108	39%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que el 39 % de los usuarios del servicio de la SUNAFIL percibe un nivel de calidad de servicio alto, mientras que el 32% percibe una calidad regular y un 29% considera que la calidad del servicio es baja.

Figura 1

Nivel de calidad del servicio



Nota: *Elaboración propia*

Tabla 12

Nivel de satisfacción del usuario del servicio que brinda SUNAFIL.

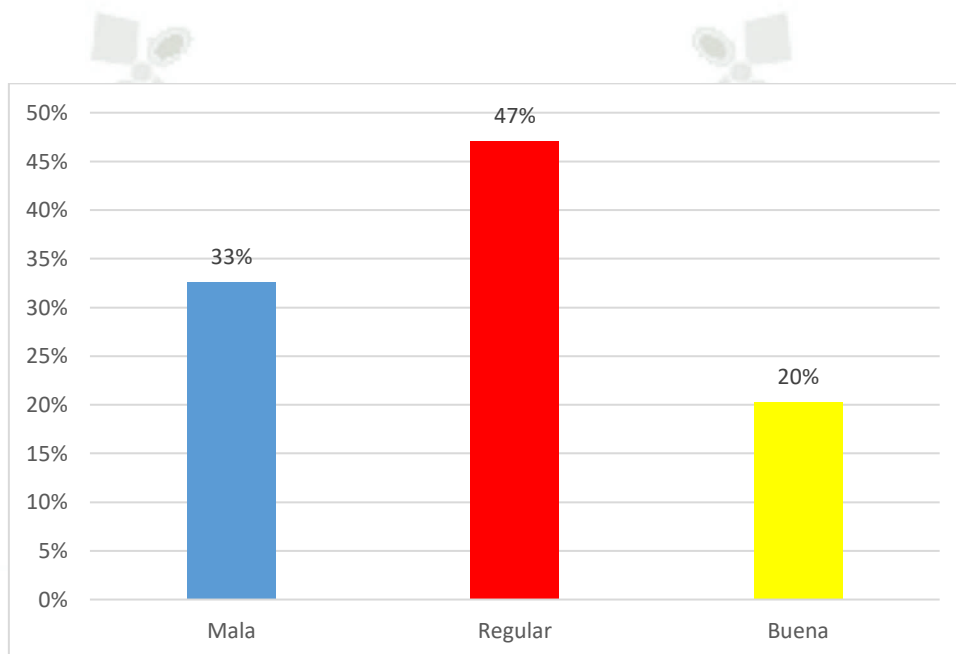
Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	90	33%
Satisfacción media	130	47%
Satisfacción alta	56	20%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que 130 personas, que representan el 47 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL, perciben un nivel de satisfacción media, el 33 % percibe un nivel de insatisfacción y el 20 % se encuentra satisfecho con el servicio.

Figura 2

Nivel de satisfacción del usuario del servicio que brinda SUNAFIL.



Nota: *Elaboración propia*

Dimensiones de la Calidad de Servicio

Dimensión de fiabilidad

Tabla 13

Nivel de percepción de fiabilidad

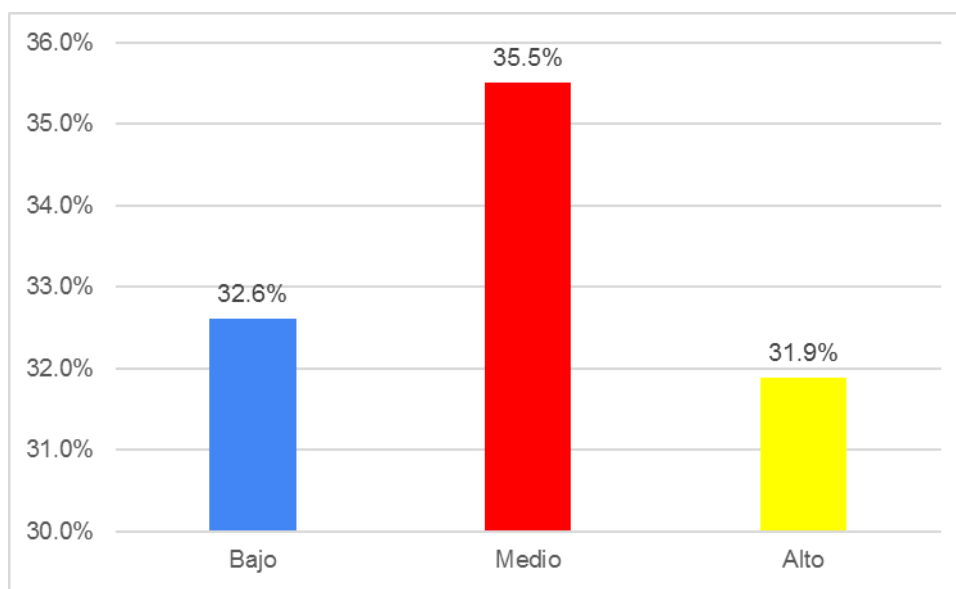
Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	90	32.6%
Medio	98	35.5%
Alto	88	31.9%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que 98 personas, que representan el 35.5 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL, perciben un nivel de fiabilidad media, el 32.6 % percibe un nivel bajo y el 31.9 % percibe un nivel de fiabilidad alto.

Figura 3

Nivel de percepción de fiabilidad



Nota: *Elaboración propia*

Dimensión de capacidad de respuesta

Tabla 14

Nivel de percepción de capacidad de respuesta

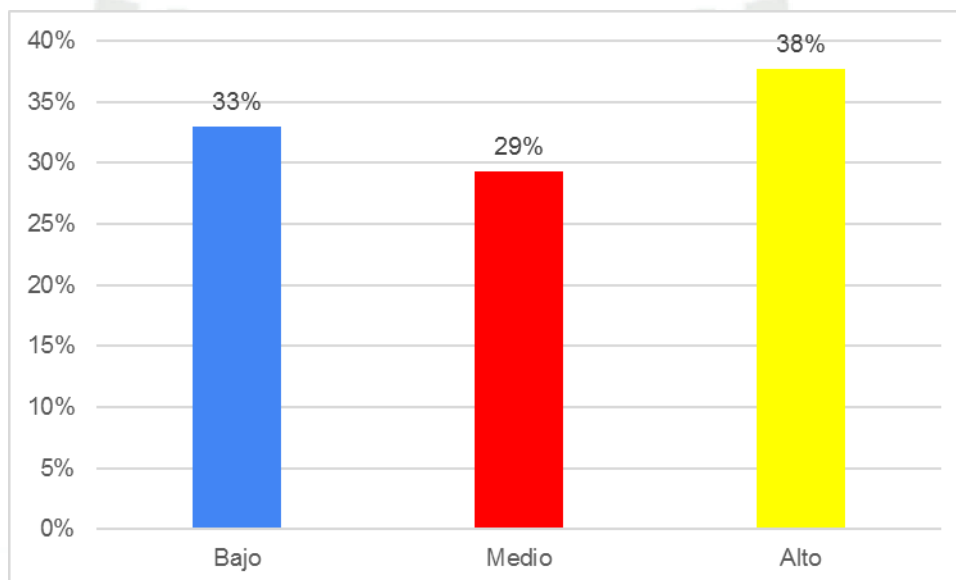
Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	33%
Medio	81	29%
Alto	104	38%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que 104 personas, que representan el 38 % de los usuarios del servicio que brinda, SUNAFIL perciben un nivel alto, el 33 % percibe un nivel bajo y el 29 % percibe un nivel de capacidad de respuesta medio.

Figura 4

Nivel de percepción de capacidad de respuesta



Nota: *Elaboración propia*

Dimensión de seguridad

Tabla 15

Nivel de percepción de seguridad

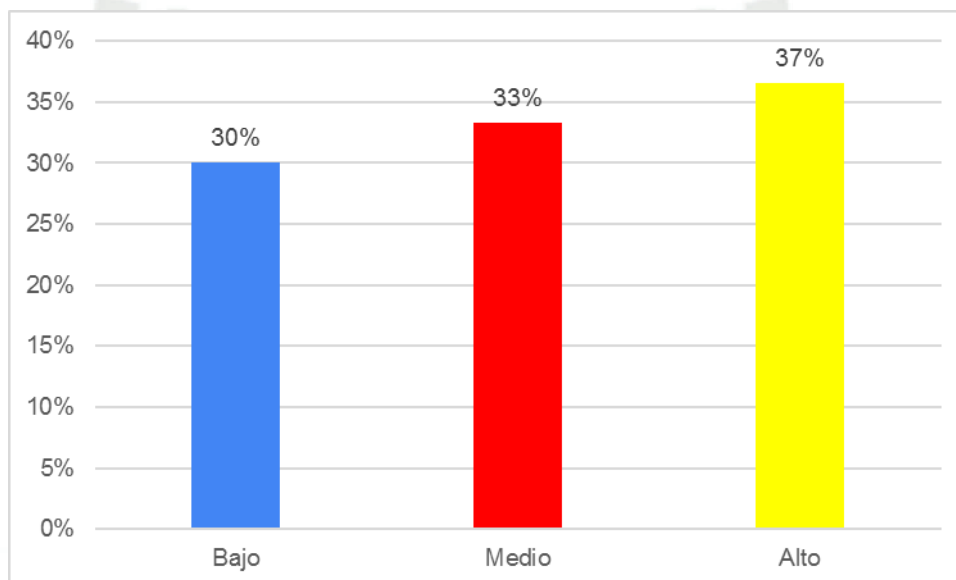
Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	83	30%
Medio	92	33%
Alto	101	37%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que 101 personas, que representan el 37 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL, perciben un nivel de seguridad alto, el 33 % percibe un nivel medio y el 30 % percibe un nivel de fiabilidad bajo.

Figura 5

Nivel de percepción de seguridad



Nota: *Elaboración propia*

Dimensión de empatía

Tabla 16

Nivel de percepción de empatía

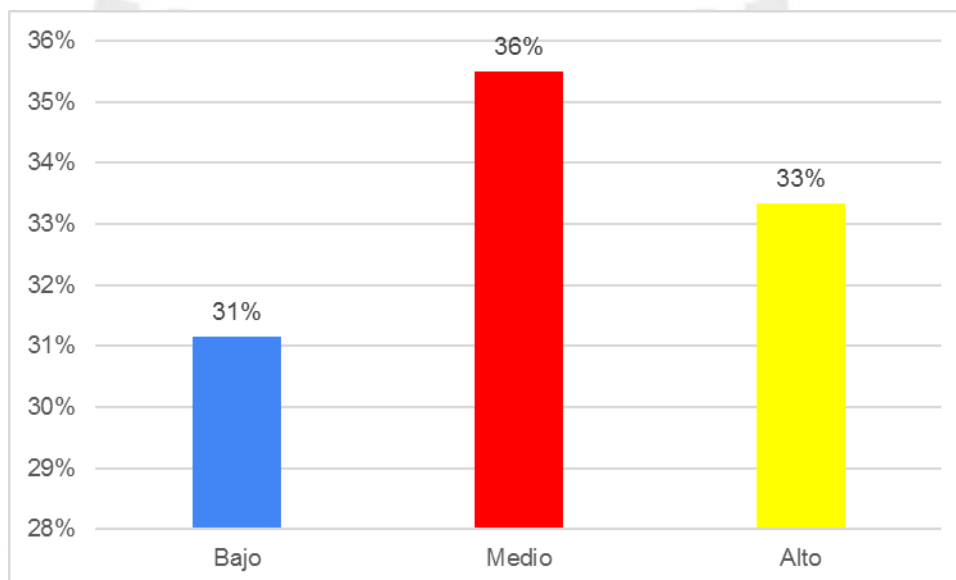
Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	31%
Medio	98	36%
Alto	92	33%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que 98 personas, que representan el 36 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL, perciben un nivel de empatía media, el 33 % percibe un nivel alto y el 31 % percibe un nivel de empatía bajo.

Figura 6

Nivel de percepción de empatía



Nota: *Elaboración propia*

Dimensión de elementos tangibles

Tabla 17

Nivel de percepción de elementos tangibles

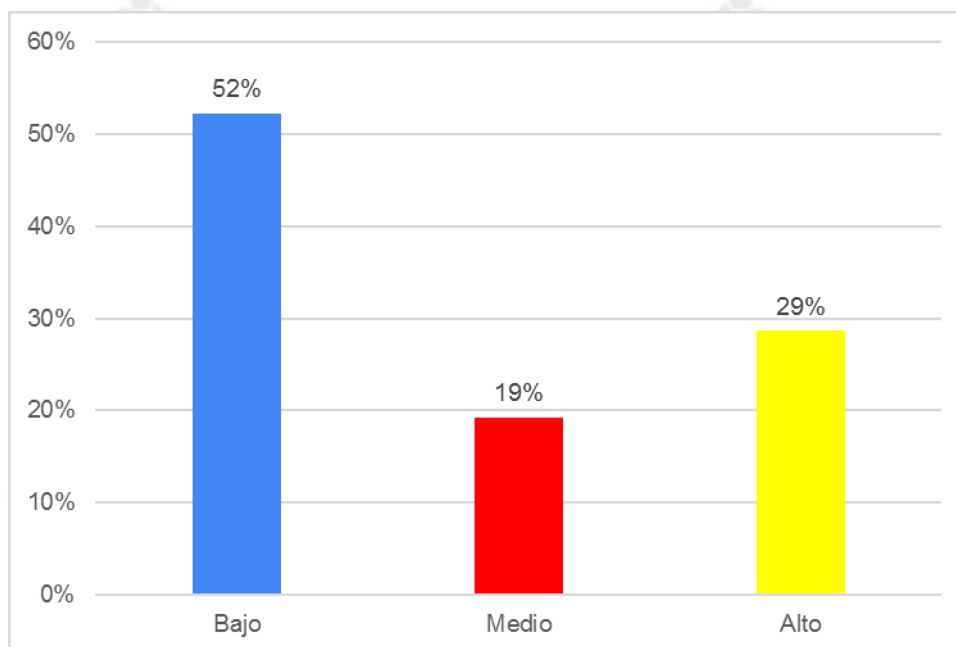
Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	144	52%
Medio	53	19%
Alto	79	29%
Total general	276	100.0%

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla se observa que 144 personas, que representan el 52 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL, perciben un nivel de elementos tangibles bajo, el 29 % percibe un nivel alto y el 19 % percibe un nivel de elementos tangibles medio.

Figura 7

Percepción de elementos tangibles



Nota: *Elaboración propia*

2. RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 18

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL-Arequipa 2021.

Correlaciones

			Calida d de servicio	Satis facción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,795 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
Satisfacción	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,795**	1,00 0
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

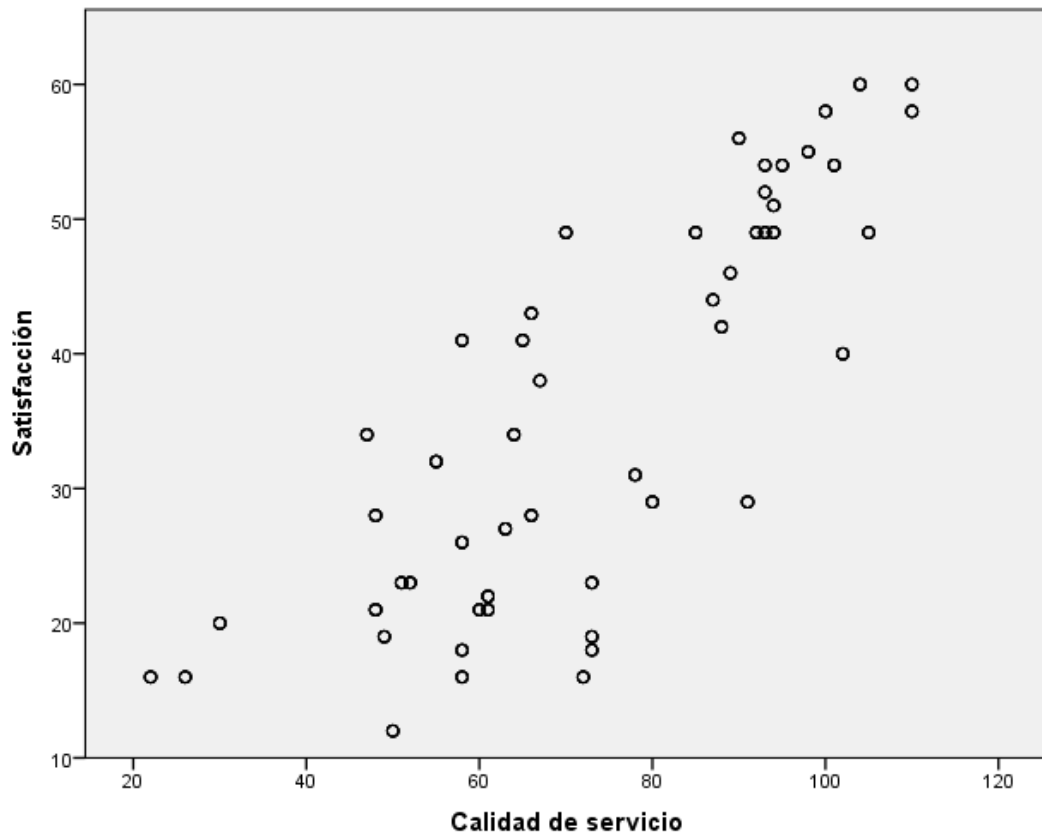
Nota: *elaboración propia*

Interpretación:

De la tabla anterior, se puede observar la existencia de una relación significativa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman ($Rho = 0.795$) y un nivel de significancia menor a 0.05, la cual ubicada dentro de los rangos propuestos por Córdova (2013), se puede evidenciar la presencia de una alta correlación, la cual se interpreta de la siguiente manera: Ante la presencia de una mayor calidad de servicio por parte del personal de SUNAFIL, mayor será la satisfacción del usuario, es decir hay una relación directa.

Figura 8

*Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL-
Arequipa-2021*



Nota: *elaboración propia*



Tabla 19

*Relación entre la fiabilidad y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL -
Arequipa-2021*

Correlaciones

			fiabilidad	Satisfacción n
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
Satisfacción	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: *elaboración propia*

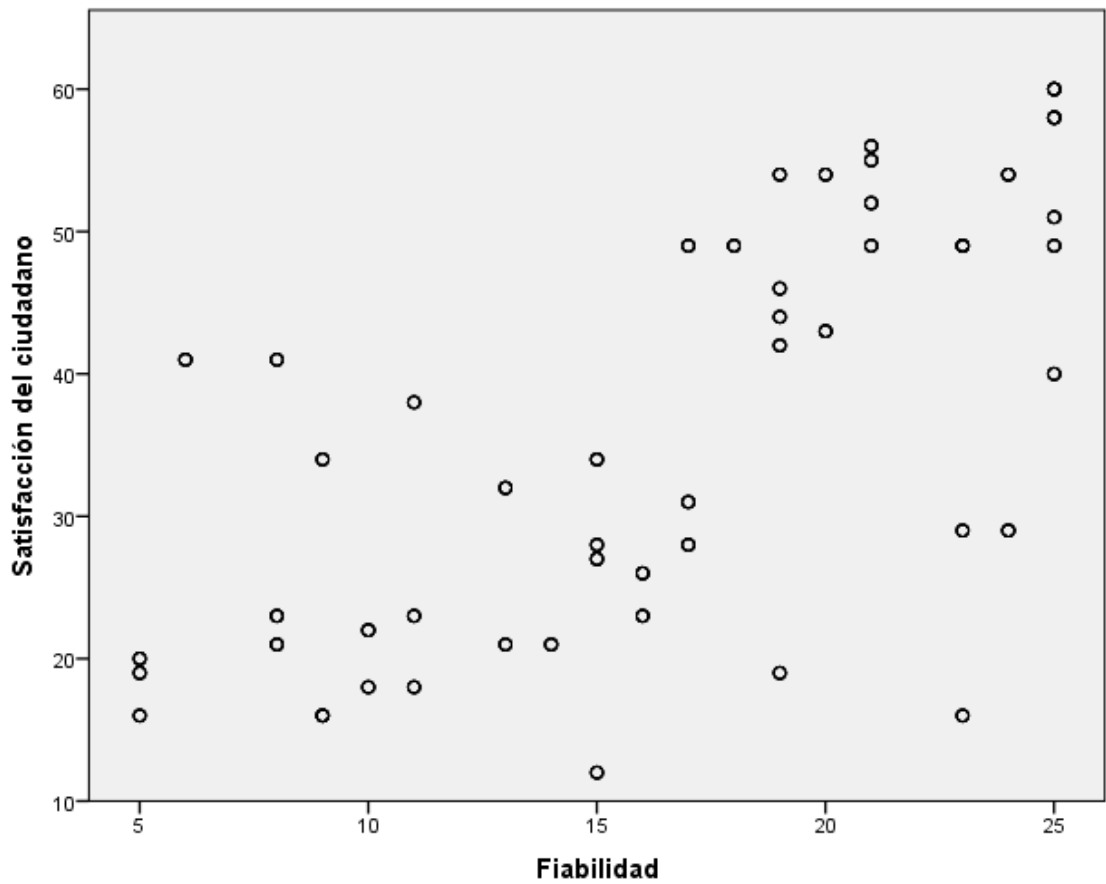
Interpretación:

De la tabla anterior, se puede observar la existencia de una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman ($Rho = 0.699$) y un nivel de significancia menor a 0.05, la cual ubicada dentro de los rangos propuestos por Córdova (2013), se puede evidenciar la presencia de una correlación aceptable, la cual se interpreta de la siguiente manera: Ante la presencia de una mayor fiabilidad por parte del personal de SUNAFIL hacia sus usuarios, mayor será su satisfacción, es decir hay una relación directa.

Figura 9

Relación entre la fiabilidad y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL-

Arequipa-2021



Nota: *elaboración propia*



Tabla 20

Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la SUNAFIL

Arequipa 2021

Correlaciones

		capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,775 **
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	276	276
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,775**	1,00 0
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

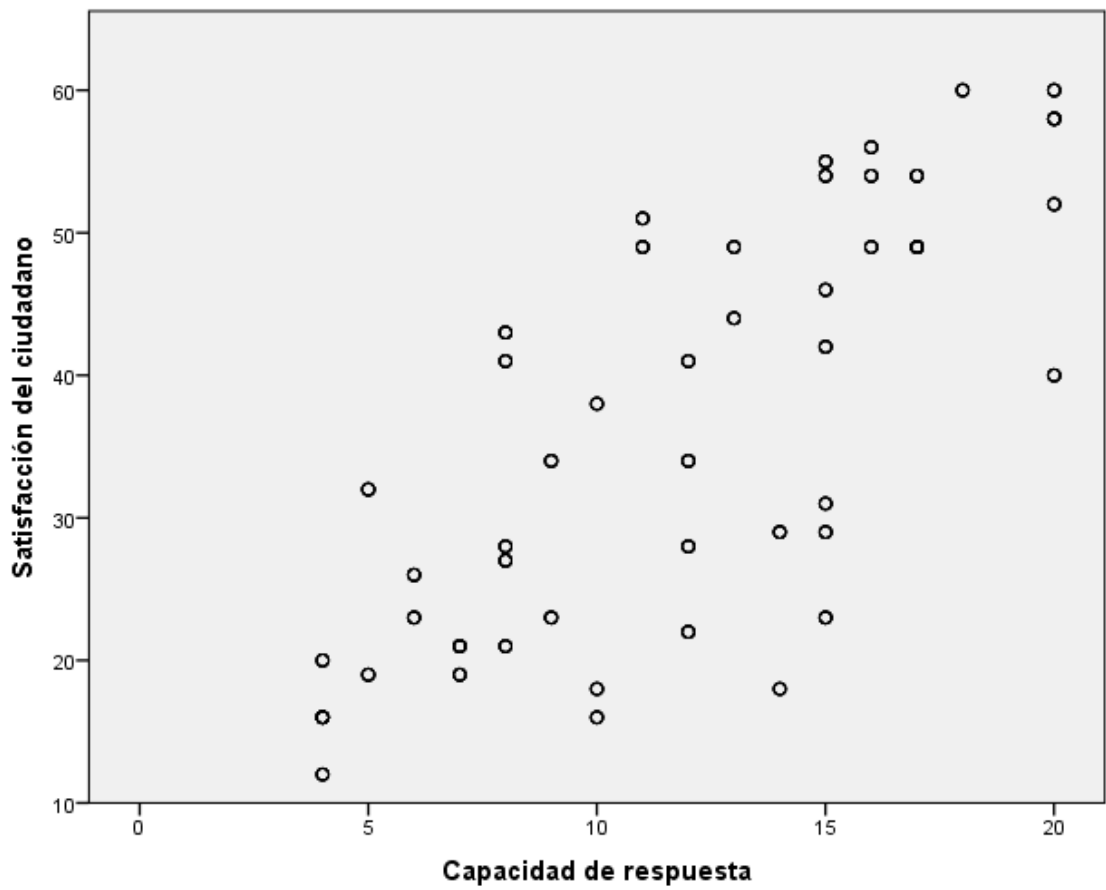
Interpretación:

De la tabla anterior, se puede observar la existencia de una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman ($Rho = 0.775$) y un nivel de significancia menor a 0.05, la cual ubicada dentro de los rangos propuestos por Córdova (2013), se puede evidenciar la presencia de una alta correlación, la cual se interpreta de la siguiente manera: Ante la una mayor capacidad de respuesta por parte del personal de SUNAFIL, mayor será la satisfacción del usuario, es decir hay una relación directa.

Figura 10

Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la

SUNAFIL-Arequipa 2021



Nota: *elaboración propia*

Tabla 21

Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la SUNAFIL Arequipa-2021

Correlaciones

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,655*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	276
			6	
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	276
			6	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

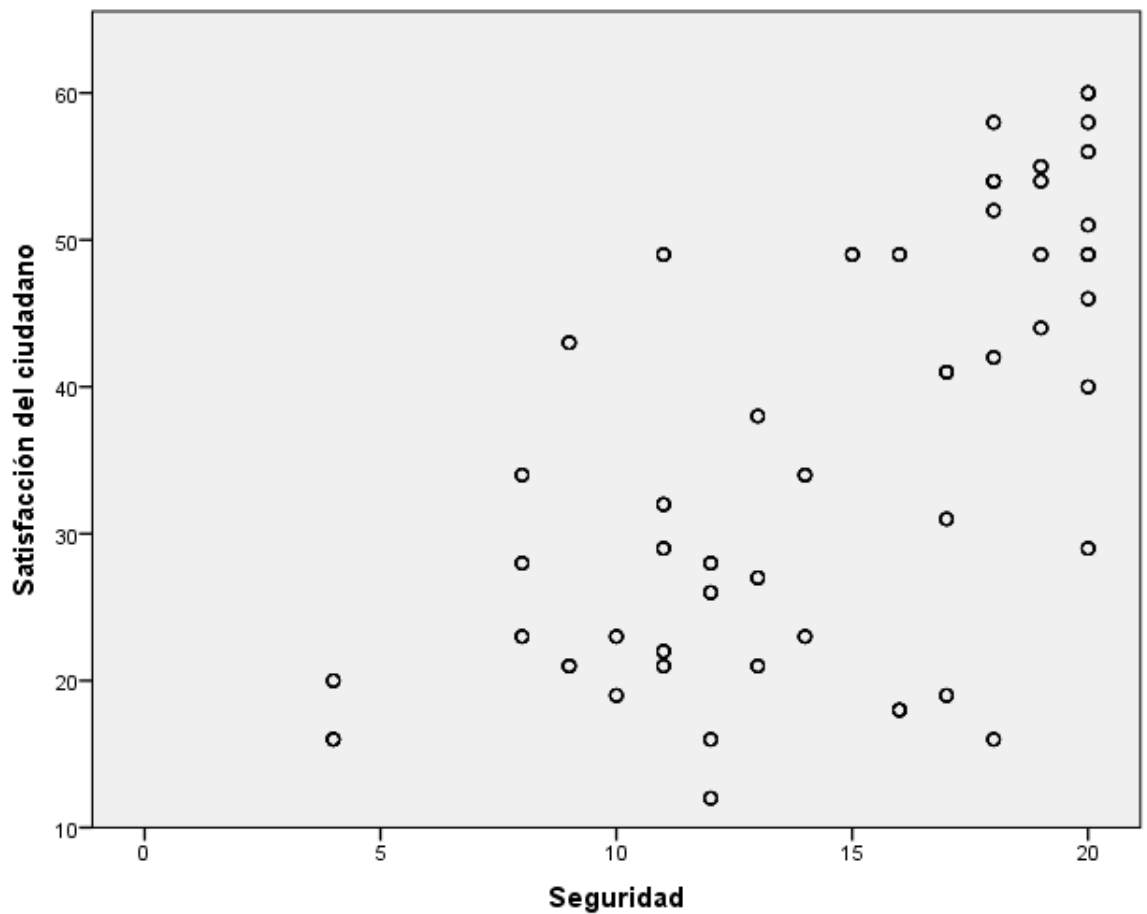
Nota: *elaboración propia*

Interpretación:

De la tabla anterior, se puede observar la existencia de una relación significativa entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman ($Rho = 0.655$) y un nivel de significancia menor a 0.05, la cual ubicada dentro de los rangos propuestos por Córdova (2013), se puede evidenciar la presencia de una correlación aceptable, la cual se interpreta de la siguiente manera: Ante la sensación de una mayor seguridad brindada por el personal de SUNAFIL, mayor será la satisfacción del usuario, es decir hay una relación directa.

Figura 11

*Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la SUNAFIL-Arequipa
2021*



Nota: *elaboración propia*

Tabla 22

Relación entre la empatía y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa 2021.

Correlaciones

			empatía	Satisfacción
				n
Rho de Spearman	coeficiente de correlación	de	1,000	,778**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		276	276
Satisfacción	coeficiente de correlación	de	,778**	1,000
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

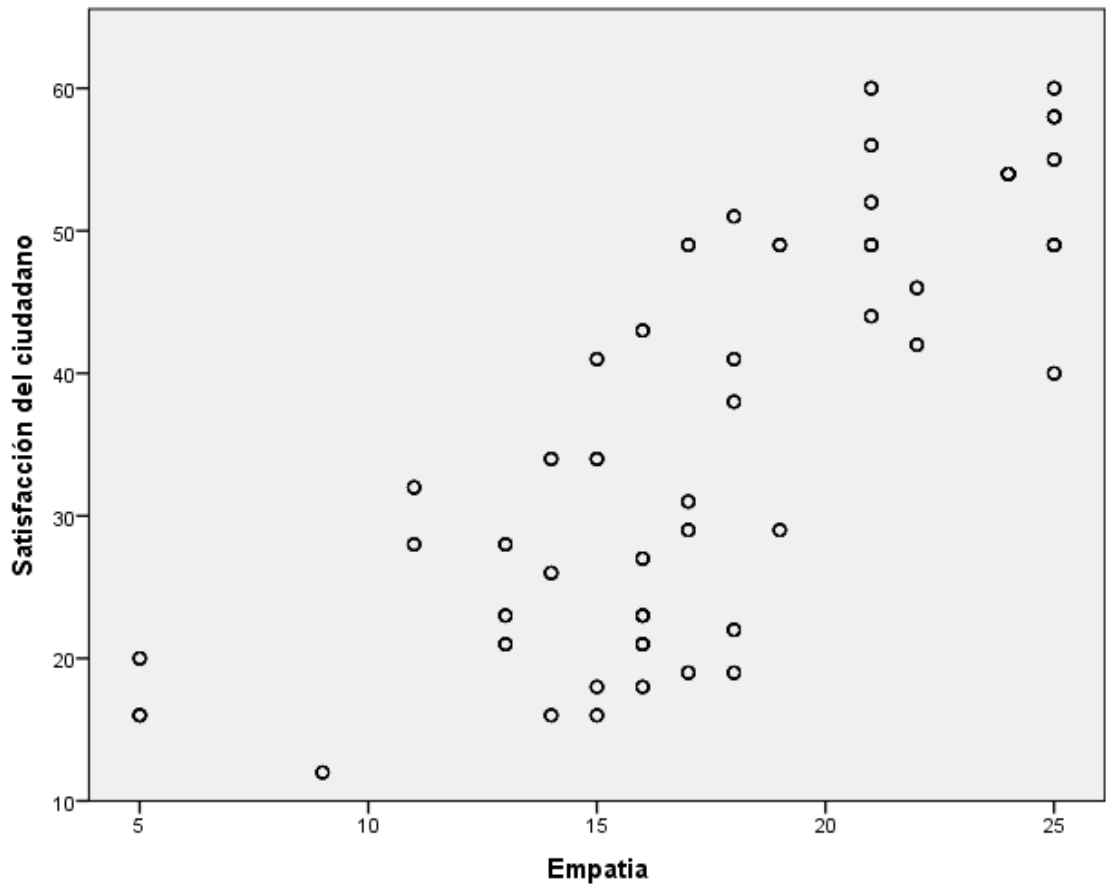
Nota: *elaboración propia*

Interpretación:

De la tabla anterior, se puede observar la existencia de una relación significativa entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman (Rho = 0.778) y un nivel de significancia menor a 0.05, la cual ubicada dentro de los rangos propuestos por Córdova (2013), se puede evidenciar la presencia de una alta correlación, la cual se interpreta de la siguiente manera: Ante la presencia de una mayor empatía mostrada por parte del personal de SUNAFIL habrá una mayor satisfacción del usuario, lo cual refuerza aún más la hipótesis de la investigación.

Figura 12

Relación entre la empatía y satisfacción del ciudadano en la SUNAFIL- Arequipa - 2021.



Nota: *elaboración propia*

Tabla 23

*Relación entre los elementos tangibles y satisfacción del ciudadano en la
SUNAFIL-Arequipa 2021.*

Correlaciones

	Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	1,000	,664**
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	.	,000
N	276	276
Satisfacción	,664**	1,000
Coefficiente de correlación		
Sig. (bilateral)	,000	.
N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: *elaboración propia*

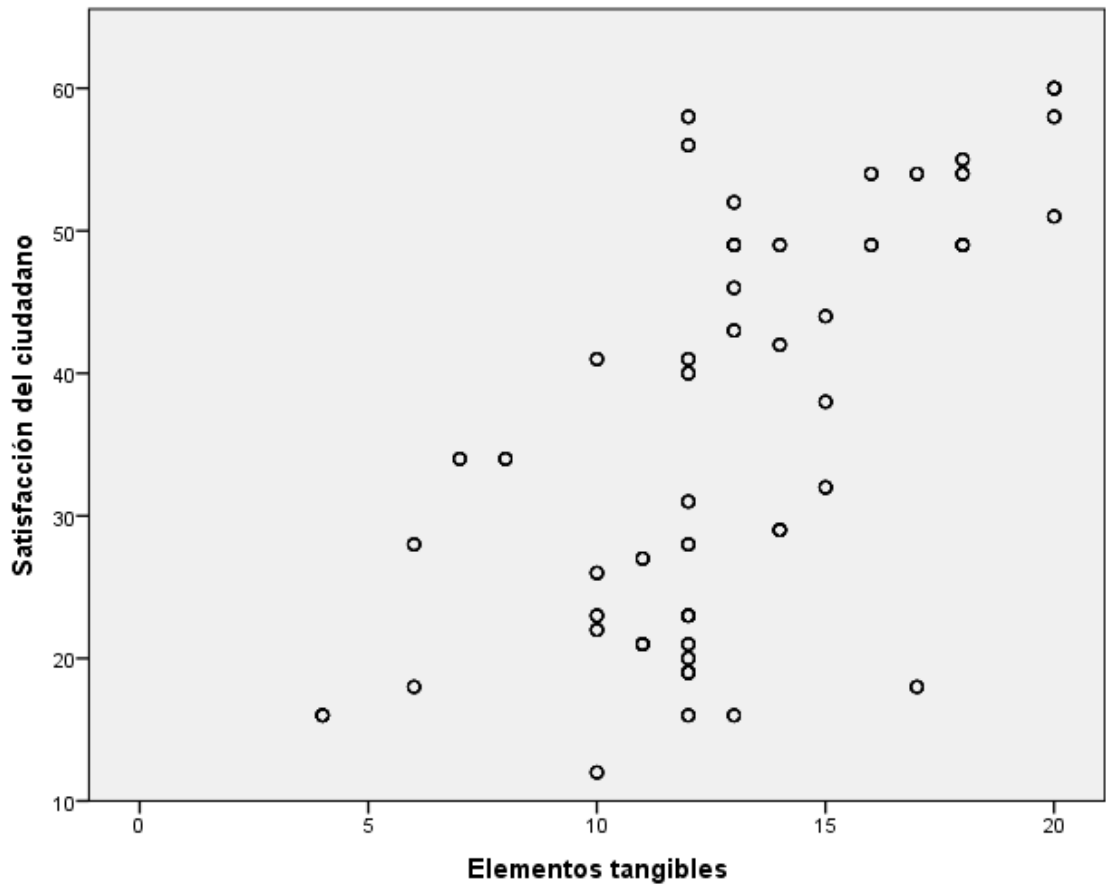
Interpretación:

De la tabla anterior, se puede observar la existencia de una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario, con una correlación de Spearman ($Rho = 0.664$) y un nivel de significancia menor a 0.05, la cual ubicada dentro de los rangos propuestos por Córdova (2013), se puede evidenciar la presencia de una correlación aceptable, la cual se interpreta de la siguiente manera: Ante la presencia de mayores elementos tangibles por parte del personal de SUNAFIL habrá una mayor satisfacción del usuario, lo cual refuerza aún más la hipótesis de la investigación.

Figura 13

Relación entre los elementos tangibles y satisfacción del ciudadano en la

SUNAFIL- Arequipa 2021.



Nota: *elaboración propia.*

3. DISCUSIÓN

En la presente investigación en base a los resultados obtenidos se determina una alta correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, de esta manera se comprueba la hipótesis planteada, pues los resultados muestran que los usuarios se sienten satisfechos por el servicio que brinda la SUNAFIL lo cual se alinea al modelo teórico propuesto por Parasuraman et al. (1985), donde se menciona que la satisfacción de los usuarios esta determinado por la calidad de servicio, lo cual no significa que la organización no tenga que realizar mejoras, puesto que, esto se puede ver reflejado en los resultados, donde el 32,6% de los usuarios considera a la fiabilidad en un nivel bajo, otro 52% de los usuarios calificó como baja la dimensión de elementos tangibles, un 31% calificó la empatía como baja, un 30% calificó la seguridad como baja y un 33% considera que hay una mala capacidad de respuesta por parte de la SUNAFIL, ante ello se puede inferir que estos indicadores influyeron de manera negativa en la satisfacción de los usuarios, generando una satisfacción media en los usuarios de la SUNAFIL. Por otro lado, estos porcentajes resultan un tanto preocupantes ya que muestran indicios de que diversas áreas de atención no estan correctamente capacitadas y que es necesario realizar mejoras, ello para poder brindar una mejor calidad de servicio a los usuarios y de esta manera se impacte de manera positiva y se logre el bienestar general de la población, lo cual se alinea a lo que dicta la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que establece a traves de sus principios, el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de bienes y servicios lo cual coadyuva al cierre de brechas.

El primer objetivo específico planteado en la presente investigación es determinar el nivel de calidad de servicio en la SUNAFIL - Arequipa 2021, de los resultados encontrados tenemos que 108 de los 276 entrevistados, es decir, el 39 % de los usuarios del servicio de la SUNAFIL percibe un nivel de calidad de servicio alto, mientras que el 32% percibe una calidad regular y un 29% considera que la calidad del servicio es baja. Si bien hay una mayor cantidad de personas que percibe una alta calidad en el servicio, tal cifra no es sustancialmente mayor; de otra parte 80 usuarios en un equivalente al 29% del total de entrevistados, calificaron la calidad como baja. Cabe precisar que el usuario de los servicios que presta SUNAFIL, son usuarios afectados por posibles incumplimientos a la normativa sociolaboral o de seguridad y salud en el trabajo y esperan una respuesta célere a sus conflictos, sin embargo, el

marco normativo vigente impone plazos legales y limitaciones competenciales a la SUNAFIL, lo que impide que el usuario se vea beneficiado a corto plazo, resultando una reducción significativa en la satisfacción al usuario, lo cual se refleja en los resultados obtenidos, ya que el 39 % de los usuarios del servicio de la SUNAFIL percibe un nivel de calidad de servicio alto y a la vez 47 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL, perciben un nivel de satisfacción media o regular.

Es preciso señalar que esto se debe a que durante el año 2021 la atención de consultas fue principalmente virtual por la coyuntura, así mismo, las inspecciones laborales fueron generalmente virtuales, es decir, ya sea por llamada telefónica, correo electrónico, y en caso específicos fueron presenciales. Estos resultados se alejan de los presentados por Sotomayor (2014) que señaló que la calidad de servicio del Gobierno Regional de Moquegua es de nivel alto alcanzando el 91.2%, así como los presentados por Cama (2016), donde se señala que el 95% de usuarios del servicio que brinda el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra percibe una alta calidad, entendiéndose que el factor diferencial entre la presente investigación y los dos antecedentes mencionados fueron que, el servicio de atención al cliente se dieron en un contexto presencial.

Respecto a las dimensiones de calidad de servicio, son fiabilidad, empatía, elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta. De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto a la fiabilidad se observa que el 35.5 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL (98 usuarios), perciben un nivel de fiabilidad media, el 32.6 % percibe un nivel bajo y el 31.9 % percibe un nivel de fiabilidad alto. Debe tenerse en cuenta que la fiabilidad según Clemanza, Gotera, & Rubén (2010) es el cumplimiento de promesas, solución de problemas y garantía del servicio, en ese sentido se puede inferir que, en su mayoría, es decir un 67.4 % de los usuarios califican la fiabilidad desde un nivel medio a más, en cuanto a que la SUNAFIL si atiende y resuelve sus problemas de manera oportuna y eficaz. Asimismo, mencionar que los presentes resultados guardan cierta afinidad con la investigación de Cahuina (2014) estudio aplicado en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa SUR donde se evidenció una alta fiabilidad, en tanto Castañeda & Echeverría (2017), en su estudio aplicado a una empresa de servicios ubicado en una ciudad de la costa norte del Perú se encontró que la fiabilidad presentó una influencia significativa en la satisfacción del cliente.

Luego, en la dimensión de capacidad de respuesta se observa que el 38% de los usuarios del servicio que brinda la SUNAFIL (104 usuarios) perciben un nivel alto, el 33 % percibe un nivel bajo y el 29 % percibe un nivel de capacidad de respuesta medio. De los resultados encontrados se deduce que el 67% de los usuarios considera que la SUNAFIL tiene una capacidad de respuesta de media a alta, lo que se traduce como la conformidad que sienten los usuarios respecto a la atención rápida, responsable y disponible (Clemanza, Gotera, & Rubén, 2010) durante la prestación del servicio por parte de la SUNAFIL. Asimismo, es pertinente mencionar los ítems tomados en cuenta, estuvieron relacionados con percepción respecto a la rapidez en la atención en mesa de partes, atención por el inspector, así como la disposición de personal y atención de quejas. Respecto a los antecedentes de investigación, el estudio de Bejarano (2016) aplicado en la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, registró tener un nivel de capacidad de respuesta es regular en un 68%, bueno en un 25% y mala únicamente en un 6%. Por otro lado, tenemos a Castañeda & Echeverría (2017) en su estudio aplicado a una empresa de servicios de una ciudad del norte del Perú, donde se evidenció una baja capacidad de respuesta, debido a que los usuarios en su mayoría consideraron que el tiempo de espera era excesivo, Por tanto, en el presente estudio se destaca el alto nivel de capacidad de respuesta.

Además, en la dimensión seguridad se observa que 101 usuarios que representan el 37 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL perciben un nivel alto, el 33 % percibe un nivel medio y el 30 % percibe un nivel de seguridad bajo. Se entiende por seguridad como sostiene Gonzales (2006), a todo el conocimiento que se tiene del servicio, así como la credibilidad, confianza, amabilidad, cortesía mostrada y transmitida a los usuarios durante la prestación del servicio. De lo mencionado anteriormente se deduce que un 70 % de los usuarios sienten seguridad a un nivel medio a alto por los servicios prestados por la SUNAFIL, por otro lado, mencionar que los presentes resultados guardan mucha concordancia con la investigación de Febres & Mercado (2020) estudio aplicado al servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo – Perú, donde se reportó un valor porcentual del 86,8% en la dimensión de fiabilidad.

Luego, en la dimensión empatía se observa que 98 usuarios que representan el 36 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL perciben un nivel medio, el 33 % percibe un nivel alto y el 31 % percibe un nivel de seguridad bajo. Entendiendo que el 69% de los usuarios perciben que la empatía por parte del personal es de nivel medio

a alto, dicho resultado se obtuvo en función a los siguientes ítems; atención personalizada, comprensión de necesidades y accesibilidad al servicio, al interés sobre el tema requerido por parte del personal, conveniencia de los horarios y la intención de volver a iniciar procedimientos, los cuales se alinean a lo mencionado por Feshback (1984) que define la empatía como “una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de su simpatía”. Febres y Mercado (2020) en su investigación sobre la Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio, estudio aplicado en el Hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo, se pudo evidenciar que el nivel de satisfacción global del usuario (60.3%) obtenido dependió principalmente de la dimensión empatía con un valor del 80.30%, por otro lado, Cervantes & Capa (2014) en su estudio sobre influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción de sus usuarios en el Policlínico Centro Comunitario de la UCSM de Arequipa, se pudo constatar que la empatía fue un atributo altamente valorado por los usuarios, en tanto, Castañeda & Echeverría (2017) en su estudio aplicado a una empresa de servicios ubicado en una ciudad de la costa norte del Perú se encontró que la empatía guarda una influencia significativa en la satisfacción de los clientes

Seguido a ello, en la dimensión de elementos tangibles se observa que 144 usuarios que representan el 52 % de los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL perciben un nivel bajo, el 29 % percibe un nivel alto y el 19 % percibe un nivel de seguridad medio. Debe tenerse en cuenta que cuando se hace referencia a elementos tangibles, estos tienen que ver con los equipos, materiales, tecnología, presentación personal, en ese ítem los usuarios pudieron indicar su percepción respecto a señalización, acceso a internet, comunicación virtual y medios digitales. Esta dimensión resulta de singular importancia dado que la calificación de mala es alta, alcanzando un 52%, lo que se condice con el hecho de que la atención virtual es algo nuevo en las entidades del Estado, por tanto, la poca experiencia, la falta de recursos para mejorar sus servicios virtuales, la deficiente capacitación del personal en manejo de tecnologías digitales, provoca que no sea una atención de calidad en ese aspecto. Cabe precisar que ninguno de los estudios citados anteriormente y en los antecedentes investigativos tiene un porcentaje tan alto de usuarios que hayan percibido a los elementos tangibles como de baja calidad.

Respecto al nivel de satisfacción del servicio en la SUNAFIL Arequipa 2021, de los resultados encontrados, se observa que 130 usuarios que representan el 47 % de

los usuarios del servicio que brinda SUNAFIL perciben un nivel de satisfacción media, el 33 % percibe un nivel de insatisfacción y el 20 % se encuentra satisfecho con el servicio. De lo que se puede inferir, que el 67% de los usuarios presentan un nivel de satisfacción de medio a alto, lo cual visto desde un panorama general es positivo, pero que se encuentra sujeto a la mejora continua, y que va en concordancia con los objetivos propuestos del sistema de gestión de la calidad de la SUNAFIL, la cual supone una herramienta de gestión que enfoca 3 tipos de procesos: operativos, estratégicos y de soporte. Por otro lado, es pertinente mencionar que los resultados se evaluaron en función a las dimensiones de satisfacción material, satisfacción emocional simple y satisfacción emocional vía múltiple que forman parte del modelo de satisfacción del usuario propuesto por el autor Applegate R. en el año 1993. Asimismo, de los ítems propuestos, los usuarios pudieron responder sobre la satisfacción de sus necesidades, la satisfacción respecto de las respuestas por parte del personal de la SUNAFIL, la conformidad del servicio recibido, la influencia del servicio en el comportamiento del usuario, el cumplimiento de expectativas, entre otras. Los resultados sobre la satisfacción del usuario de la presente investigación se condice con la investigación realizada por Bejarano (2016), estudio que trata sobre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago donde se evidenció que la satisfacción del usuario, se encuentra en un nivel medio con el 91%, seguido a ello, comparando los resultados con Walde (2018), se observa que la percepción de satisfacción en nivel alto en tal estudio alcanza el 79% en su dimensión de confiabilidad, el 75% en su dimensión de validez y el 59% en su dimensión de lealtad; entonces la calidad observada en el presente estudio resulta menor.

Luego, en cuanto a las correlaciones, se analizó la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario de SUNAFIL, así como entre las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción. A nivel general, se evidencia una de correlación es 0.795 entre las variables de estudio, es decir, en el rango de 0.7 a 0.89, existe un grado de correlación alto. Esto se condice con la investigación realizada por Sotomayor Chambilla (2014), en la que determina que existe relación directa entre las variables, dado que el coeficiente de correlación alcanza un valor de 0,676 altamente significativo ($p=0,000$), lo que identifica una relación positiva media. También se condice con lo señalado por Cama (2016) en cuanto existe una moderada relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz

Letrado Puente Piedra – 2016, determinada por el Rho de Spearman igual a 0.313, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$. Lo que también señaló Redhead (2013) es que existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, al haber obtenido un Rho de Spearman igual a 0.609. Cabe resaltar que los resultados de la presente investigación y de los antecedentes investigativos guardan concordancia con los modelos teóricos de Parasuraman (1985), Grönroos (1984), Cronin y Taylor (1992)

Por su parte, en cuanto a las dimensiones, se tiene para fiabilidad y satisfacción del usuario un nivel aceptable, como se interpreta con el R de Spearman de 0.699 al ubicarse dentro del rango de 0.6 a 0.69 de la clasificación. Luego, en cuanto a capacidad de respuesta y satisfacción del usuario tienen un nivel alto como se interpreta con el R de Spearman de 0.775, al ubicarse dentro del rango de 0.7 a 0.89 de la clasificación. Además, para empatía y satisfacción del usuario tienen un nivel aceptable como se interpreta con el R de Spearman de 0.778, al ubicarse dentro del rango de 0.7 a 0.89 de la clasificación. Luego, en cuanto a elementos tangibles y satisfacción del usuario tienen un nivel alto, como se interpreta con el R de Spearman de 0.664, al ubicarse dentro del rango de 0.6 a 0.69 de la clasificación. Luego, en cuanto a seguridad y satisfacción del usuario tienen un nivel aceptable como se interpreta con el R de Spearman de 0.655, al ubicarse dentro del rango de 0.6 a 0.69 de la clasificación. Estos resultados tienen algunas coincidencias con los presentados por (Sotomayor Chambilla, 2014) en cuanto al nivel de correlación para elementos tangibles y satisfacción del usuario en $R=0,288$, para fiabilidad y satisfacción del usuario en $R=0,530$, para capacidad de respuesta y satisfacción del usuario $r=0,533$, para empatía y satisfacción del usuario $r=0,607$. En tal estudio también se sostiene que mientras mayor puntuación alcanzan los elementos de la calidad del servicio, mayor es la calificación de satisfacción del usuario.

Si bien, la correlación existente entre las variables no es de gama alta, sino media, es suficiente para sostener que, a mayor calificación en la calidad del servicio, mayor es la calificación en la satisfacción del usuario. Por tanto, se verifica la hipótesis general en cuanto existe una relación directa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, lo que a su vez se condice con las dimensiones.

En tanto, merece señalar que los hallazgos en el presente estudio, se realizaron en personas que ya habían concluido sus procedimientos o consultas en SUNAFIL o que estaban esperando una respuesta, por lo que eventualmente su percepción de calidad y satisfacción podría variar.



CONCLUSIONES

1. De la investigación realizada, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del año 2021, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.795, por lo que se acepta la hipótesis planteada, donde las dimensiones de seguridad y empatía son las que guardan mayor relación con la satisfacción del usuario, respecto al valor estadístico encontrado se entiende que ante una mejor calidad de servicio brindado, mayor será la satisfacción de los usuarios.
2. Se concluye, que el nivel de percepción de la calidad del servicio que ofreció la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa a sus usuarios durante el primer semestre del 2021, fue alto, esto se debe principalmente a que el 39% los usuarios percibieron un nivel alto, en las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, sin desmerecer que un 32% de los usuarios tuvieron una percepción de nivel medio.
3. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del 2021, se pudo evidenciar un nivel de satisfacción media debido a los bajos niveles que se presentaron principalmente en las dimensiones elementos tangibles (52%) y capacidad de respuesta (33%), la misma que fue evaluada en base a las dimensiones de satisfacción material, satisfacción emocional de vía simple y satisfacción emocional de vía múltiple.
4. Del tercer objetivo específico planteado se pudo determinar que, si existe una relación positiva directa, entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del 2021, con un Rho de Spearman de 0.699, lo cual indica que existe una relación a un nivel aceptable entre las variables de estudio, es decir ante una mayor fiabilidad habrá una mayor satisfacción.
5. Respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del 2021 existe una relación significativa positiva directa, con un Rho de Spearman de 0,775, lo que se

interpreta como una alta correlación entre las variables, y sin dejar de mencionar que es el coeficiente de significancia fue menor a 0.05 ratificando la hipótesis planteada en la investigación.

6. En referencia al quinto objetivo específico, se concluye la existencia de la correlación positiva directa entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del 2021, obteniéndose un Rho de Spearman de 0.665, lo cual indica que la correlación entre las variables es de grado medio, que se interpreta de la siguiente manera; entre más seguridad se brinde en la prestación del servicio mayor será la satisfacción del usuario.
7. Del sexto objetivo específico se determinó la existencia de una correlación positiva alta entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del 2021, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.778 y un nivel de significancia menor a 0.05, que se ante una mayor muestra de empatía por parte de los trabajadores de la SUNAFIL mayor será la satisfacción del usuario.
8. Respecto al séptimo objetivo específico se concluye la existencia de una relación positiva alta y directa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral de Arequipa durante el primer semestre del 2021 ($Rho = 0.664$) y un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual permite comprobar la hipótesis planteada en la investigación.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), establecer una política de mejoramiento de la calidad del servicio que permita evaluar constantemente el cumplimiento de objetivos. Teniendo en cuenta las necesidades de la población objetivo.
2. Se recomienda incidir en mejorar la calidad en su dimensión de elementos tangibles que obtuvo la calificación más baja, esto es mejorar sus medios digitales tales como página de Facebook, WhatsApp y página web. Así mismo, se recomienda mejorar la información u orientación que se brinda por esos medios digitales. Del mismo modo mejorar la señalización y la entrega de información presencial. Procurando que la información que se entrega sea clara, específica y fácil de entender.
3. Se recomienda, mejorar la calidad del servicio brindado por SUNAFIL en su aspecto empatía. Capacitando permanentemente al personal sobre el trato digno, el uso de herramientas de la información, sobre el tipo de servicios que brinda la institución. Así mismo, se recomienda realizar un estudio de las necesidades de los usuarios de los servicios que brinda la SUNAFIL.
4. Se recomienda a universidades e investigadores sociales, seguir inquiriendo en temas como el aquí presentado, en diferentes instituciones públicas, y aportar con los resultados a la mejora de la calidad, ya que estas entidades brindan servicios públicos que, se espera, sean de alta calidad.
5. Se recomienda a universidades e investigadores sociales, realizar próximas investigaciones a fin de determinar la satisfacción al usuario relacionado a los plazos y procedimientos de los servicios que brinda SUNAFIL.

REFERENCIA

- A., Z. V., & J., B. (2002). *Marketing de Servicio* (2da. ed.). Mexico: Graw-Hill Interamericana.
- Abad, F., Garrido, J., Olea, J., & Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la psicometría. Teoría Clásica de los Tets y Teoría de Respuesta al Item*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Applegate R. (1993). *Models of User Satisfaction: Understanding False Positives*. Obtenido de https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/1883/Applegate_RQ_1993.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ariño Ortiz J.M., & Martínez López-Muñiz. (1997). *El Nuevo Servicio Público*. Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales.
- Autoridad Nacional de Protección al Consumidor. (2021). *Portal web*. Obtenido de Servicios Públicos : www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos
- Barrio Garcia Gonzalo. (S/F). *Servicios públicos y ciudadanos: el usuario ante el nuevo servicio público*. Obtenido de <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/2274/AD-7-6.pdf>
- Bejarano Chavarry, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Cahuina Chura, M. (2014). *Influencia de la calidad de servicio en la imagen institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur, 2014*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4728>
- Cama Meza, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Cervantes Bazán, K., & Capa Callata, G. (2014). *Influencia de la calidad de servicio del Policlínico Centro Comunitario de la Universidad Católica Santa María - Ciudad de Dios, en la satisfacción de sus usuarios Arequipa, 2014*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4469>

- Chang, M. (1999). *Satisfacción de los pacientes con la atención médica*. Rev Cubana Med Gen Integr.
- Chicaña L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Cibertec. (2007). *Servicio al Cliente*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Clemanza, C., Gotera, A., & Rubén, A. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista venezolana de gerencia*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad,conocimientos%20profesionales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.
- Córdova, I. (2013). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Medición de la calidad del servicio: un reexamen y una extensión*. Florida: Universidad Estatal de Florida. doi:<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Delbanco T., & Daley J. (1996). *Trough the patients eyes: Strategies toward more successful contraception*. Massachusetts: Beth Israel Hospital Massachusetts.
- Droguett Jorquera, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Santiago: Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- Económicos, L. O. (s.f.). Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Liderazgo y Capacidad en la Función Pública, OCDE/LEGAL/0445.
- Farfan Machaco, Y. (2007). *La Fiabilidad*. Cusco: Editorial Moderna.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*. Mar de Plata: UNIVERSIDAD F.A.S.T.A. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/852/2/2015_AD_001.pdf
- Feshback, N. (1984). *Empathy, empathy training and the regulation of aggression in elementary school children*. *Aggression in Children and Youth*. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/>
- Frigerio, G., & Otros. (1999). *Construyendo un saber sobre el interior de la escuela*. Buenos Aires: Ediciones Novedades.

- Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia: Universidad Católica San Antonio.
- Gálvez Marmanillo, F. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015*. Lima: Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado.
- Gonzales , H. (2006). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*.
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*.
- Hernandez, R., Fernández , C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Huaranga Galarza, Z. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el programa de CRED en la red de salud de Tarma*. Tarma: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Ibarra, M. E., & Casas, M. E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010
- Kresalia Rosello, B. (1999). El rol del Estado y la gestión de los servicios publicos. *Themis*(39).
- Mejía Guerrero, H. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital De Pucusana, Lima 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Mora, C. C. (2011). Calidad de servicio y Satisfacción de consumidor. *Revista Brasileirade Marketing*, 10, 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Muñoz I. (2017). *La Calidad del Servicio y el Nivel de Satisfacción de Víctimas de Violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal - 2016* . Lima.
- OCDE. (2018). *Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Liderazgo y Capacidad en la Función Pública, OCDE/LEGAL/0445*.

- Oyola Arévalo, D. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT, Tumbes 2022*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.
- Perez Borges Aylén, & Suarez Alfonso, A. (2014). *Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos*. Cuba: Universidad de Cienfuegos.
- Pérez Hualde, A. (1997). *El concesionario de servicios públicos privatización: la responsabilidad del Estado por su accionar*. Buenos Aires: Desalma.
- Poll R. , & Boekhorst P. (2007). *Measuring Quality*. Munich: <https://www.degruyter.com/view/books/9783598440281/9783598440281.fm/9783598440281.fm.xml>.
- Quiroga G. (2020). *La calidad del Servicio en la Administración Municipal*. Mexico: UNAM. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/24852/22292>
- Ramirez V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Yurimaguas: Universidad Cesar Vallejo.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española* (23 ed.). Madrid: RAE.
- Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Liderazgo y Capacidad en la Función Pública, OCDE/LEGAL/0445 (La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos).
- Redhead Garcia, R. (2013). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rey C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Obtenido de Anales de documentación: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/>. Última consulta: 20/08/2019.
- Rey, M. C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Revista de Biblioteconomía y documentación*, 138-154. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=205265>

- Romero Huaman, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, zonal Tarapoto – 2022*. Lima: Universidad César Vallejo
- Roseth, B., & otros. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/en/wait-no-more-citizens-red-tape-and-digital-government>
- Ruiz, C., & Gómez, A. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*. Rioja: Universidad de la Rioja. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público Resolución N°006-2019-PCM/SGP. Lima.
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Resolución 006-2019-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.
- Silva Treviño, J., Masias Hernandez, B., & Delgado Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. México: Ciencia UAT. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sotomayor Chambilla, A. (2014). La calidad del servicio y satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014. *Revista Ciencia y Tecnología para el Desarrollo*, 58-68.
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2021). *Página de inicio*. Obtenido de www.Sunafil.gob.pe
- Torres Paredes, L. (2018). *Calidad de Servicio según el Modelo Servqual del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)*. Arequipa, 2018. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Torres, S. M., & Vasquez, S. C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Ventura, W. (2020). *La calidad de los Servicios Públicos en el Perú*. Lima: Universidad Continental. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Vergara M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*. Santiago: Universidad de Chile.



ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUCCIONES

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleje cuánto se encuentra usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de éstas. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

		S	CS	A	CN	N
FIABILIDAD						
1	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los trámites que debe realizar.					
2	La reunión inicia en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Sus documentos se encuentran disponibles en la oficina donde lo atienden.					
5	Las fechas para los procedimientos están disponibles y son fáciles de acceder.					

	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	La atención mesa de partes es rápida.					
7	La atención para presentar quejas es rápida.					
8	La atención para ser atendido por el inspector es rápida.					
9	El personal está disponible para atenderlo.					
SEGURIDAD						
10	Durante su atención en la consulta o comparecencia se respeta su privacidad.					
11	El inspector obtiene toda la información necesaria que motiva su pedido.					
12	El inspector le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema.					
13	El inspector que atenderá su problema laboral, le inspira conocimiento del tema.					
EMPATÍA						
14	El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El personal que le atendió, mostró interés en solucionar su problema.					
16	Usted comprendió la explicación que le dieron sobre el procedimiento de inspección u orientación.					
17	Los días y el horario de atención le resulta conveniente.					
18	Si fuera necesario regresaría a consultar o iniciar un procedimiento.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados para orientar a los usuarios.					
20	El centro de atención y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					
21	Los asesores cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	La atención en mesa de partes cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleje cuánto se encuentra usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada una de éstas. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Satisfacción del usuario	5	4	3	2	1
Ítems	TA	DA	I	ED	TD
Dimensión 1: Satisfacción Material					
1) ¿Considera usted que el servicio recibido satisface sus necesidades?					
2) ¿Considera relevantes las acciones tomadas por el personal de la institución para la respuesta a sus necesidades o requerimientos?					
3) ¿Considera adecuadas o necesarias las respuestas brindadas por el personal?					
4) ¿Considera acertado el servicio recibido?					

5) ¿Considera que obtuvo las respuestas esperadas de acuerdo a sus requerimientos?					
Dimensión 2: Satisfacción emocional vía simple					
6) ¿Se siente usted conforme y a gusto con la atención recibida?					
7) ¿Calificaría de adecuado el servicio brindado por la institución?					
8) ¿Considera que el servicio recibido influye en su comportamiento como usuario?					
9) En caso de sentirse insatisfecho con el servicio, ¿estaría dispuesto a presentar una queja o reclamo?					
Dimensión 3: Satisfacción emocional vía múltiple					
10) ¿Considera que el servicio recibido cumplió con sus expectativas?					
11) ¿Considera que el entorno en donde recibió la atención es apropiado para ello?					
12) El personal aclaró sus inquietudes y se mostró capacitado para brindarle una atención adecuada.					



I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: Mg. Diego Jesús Mamani Quispe
- 1.2. Cargo e institución donde labora: especialista en administración oficina de emprendimiento de la UNSA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: cuestionario sobre calidad del servicio
- 1.4. Autor (a) de instrumento: Elard Gandarillas Bonifas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible									x				
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos											x		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación									x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										x			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías											x		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos										x			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos										x			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos									x				
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico										x			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

SI
1961

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

Arequipa 15 de agosto de 2021



Mg. Diego Jesús Mamani Quispe
 DNI N° 46513216

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y nombres: Mg. Diego Jesús Mamani Quispe
 5.2. Cargo e institución donde labora: especialista en administración oficina de emprendimiento de la UNSA
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: cuestionario de satisfacción
 5.4. Autor (a) de instrumento: Elard Gandarillas Bonifas

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible									x				
12. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos											x		
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación									x				
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica											x		
15. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									x				
16. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías											x		
17. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos											x		
18. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos											x		
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos												x	
20. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico											x		

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD


- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

SI
1961

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

Arequipa 15 de agosto de 2021


 Mg. Diego Jesús Mamani Quispe

DNI N° 46513216

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: Mg. Jessica Pizarro Delgado
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Abogada laboralista en consultora Labore
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre calidad del servicio
- 1.4. Autor (a) de instrumento: Elard Gandarillas Bonifas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible									x				
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos								x					
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación									x				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica									x				
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales								x					
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías										x			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos										x			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos								x					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos									x				
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico									x				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

SI
1961

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

79.5%

Arequipa 14 de agosto de 2021



Mg. Jessica Pizarro Delgado
DNI 29726167

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y nombres: Mg. Jessica Pizarro Delgado
- 5.2. Cargo e institución donde labora: Abogada laboralista en consultora Labore
- 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre satisfacción
- 5.4. Autor (a) de instrumento: Elard Gandarillas Bonifas

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible									x				
12. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos										x			
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación									x				
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica									x				
15. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									x				
16. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías										x			
17. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos										x			
18. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos									x				
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos								x					
20. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico								x					

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

SI

VIII. PROMEDIO DE VALORACION

80.50%

Arequipa 14 de agosto de 2021



Mg. Jessica Pizarro Delgado

DNI 29726167

I. DATOS GENERALES

- | | |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1.1. Apellidos y nombres: | Mag. Willam Fernando Merma Valverde |
| 1.2. Cargo e institución donde labora: | Docente Fac. Administración UNSA |
| 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario sobre Calidad de servicio |
| 1.4. Autor (a) de instrumento: | Elard Gandarillas Bonifas |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico												X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

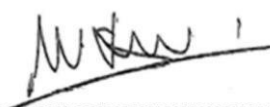
- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

Arequipa, 16 de noviembre 2019



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 29453360

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: Mag. Willam Fernando Merma Valverde
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Fac. Administración UNAS
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre satisfacción
 1.4. Autor (a) de instrumento: Elard Gandarillas Bonifas

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible												X	
12. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos												X	
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación												X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X	
15. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
16. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías												X	
17. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos												X	
18. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos												X	
20. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico												X	

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

Arequipa, 16 de noviembre del 2019



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI N° 29453360