



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en
SUNAFIL San Martín, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pinedo Curi, Sergio Antonio (orcid.org/0000-0002-1771-8903)

ASESORA:

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org/0000-0002-2126-2769)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por sobre todas las cosas, a mis padres, que son el motor de mi vida, quienes día a día me apoyan para seguir adelante y han sido mi soporte para poder culminar este trabajo de investigación.

Sergio

Agradecimiento

A Dios por darme fortaleza y brindarme salud para culminar esta investigación. A mi asesora Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, por las enseñanzas impartidas, la exigencia académica y por brindarme su apoyo incondicional para culminar esta investigación. A las personas que me brindaron su apoyo y contribuyeron con sus conocimientos para mi investigación.

El autor.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Escala y valores de las encuestas	20
Tabla 2. Rango Sistema Inspectivo de Trabajo	21
Tabla 3. Rango Satisfacción del Usuario Atendido	21
Tabla 4. Nivel del Sistema inspectivo de trabajo	24
Tabla 5. Nivel de la Satisfacción del usuario atendido	25
Tabla 6. Prueba de normalidad	26
Tabla 7. Correlación de las dimensiones	27
Tabla 8. Coeficiente de correlación	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la aplicación del sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín 2021; siendo que, el diseño de la investigación fue de tipo básica, y tuvo como muestra de estudio 72 denunciante que interpusieron su denuncia en el año 2021 en la SUNAFIL San Martín y a la fecha su proceso se encuentre concluido; para lo cual, se utilizó la técnica de la encuesta para el acopio de los datos y la investigación fue de tipo de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Se llegó a la conclusión principal que no existe relación entre el sistema inspectivo de trabajo y la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; lo cual, quiere decir que, el usuario atendido en la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL no se encuentra satisfecho con la atención recibida frente a su denuncia.

Palabras clave: sistema inspectivo de trabajo, satisfacción del usuario, denuncias.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the application of the work inspection system and the satisfaction of the user served at SUNAFIL San Martín 2021; being that, the design of the investigation was of a basic type, and had as a study sample 72 complainants who filed their complaint in 2021 at SUNAFIL San Martín and to date their process is concluded; for which, the survey technique was used to collect the data and the research was of a non-experimental, design type, correlational level, cross-sectional, with a quantitative approach. The main conclusion was reached that there is no relationship between the work inspection system and the satisfaction of the user served at SUNAFIL San Martín, 2021, which means that the user treated in the SUNAFIL Regional Administration of San Martín is not satisfied with the attention received in response to his complaint.

Keywords: labor inspection system, user satisfaction, complaints.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional en una investigación efectuada por Salazar et al. (2016), se mencionó que, existen discrepancias entre la percepción y expectativa que tiene el usuario de un servicio público; siendo que, la mayoría de los interesados que acuden a una institución pública para solicitar algún servicio opinan que la calidad del servicio de dicha institución es regular. Lo cual, quiere decir que, el servicio que están brindando las entidades públicas no resultan ser los más eficientes. Por otro lado, los autores Hansemark et al (2017) señalan que, en Alemania, la satisfacción del usuario en las instituciones públicas se visualiza entorpecida porque los servidores públicos no tienen empatía para con los usuarios; es decir, no interactúan con las personas que acuden a la institución a solicitar un servicio; aspecto que concuerda con lo mencionado por los autores Ferreira et al. (2020), quienes añaden que, la falta de comunicación entre el que brinda un servicio y el usuario del mismo, genera una inadecuada forma de interpretación de las solicitudes que gestionan las personas en las instituciones públicas.

Según el autor Chanes (2017) en Ecuador, el servicio público se ha visto opacado por diversos factores como: la corrupción, el trámite engorroso, escasa empatía, entre otros aspectos; muchos usuarios califican la atención por parte del personal como pésima o señalan que el servidor público es ineficiente. En ese sentido, el personal al servicio del Estado no brinda un adecuado servicio y no presenta una adecuada predisposición para atender. La teoría expuesta por el anterior autor, resulta concordante con lo señalado por la autora Tucunango (2020), quien en una investigación sobre el servicio que brinda el Ministerio de Trabajo de Guayaquil obtuvo como resultado que, en el departamento que se encarga de denuncias laborales existe cantidad de usuarios que acuden a solicitar dicho servicios; sin embargo, dichos usuarios se sienten insatisfechos por el tiempo que esperan para que los atiendan; aunado a ello, para que se resuelva su caso, transcurre mucho tiempo.

Ahora, como se puede visualizar, a nivel de Latinoamérica no existe una adecuada percepción sobre el servicio que ofrecen las entidades públicas hacia los ciudadanos; entonces, quiere decir que, no existe satisfacción del usuario respecto del servicio público ofrecido. Cuando se hace referencia a la calidad de servicio, según la norma ISO 9000 (2015) establece que, para conducir y administrar una entidad de manera triunfante, se necesita que la misma se administre y controle de forma metodológica y clara; se logra el éxito mejorando de forma continua el desempeño teniendo como referencia las inquietudes de todos los que son parte en el proceso.

En cuanto al sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario en cuanto a tramitación de las denuncias laborales, en principio, corresponde a un sistema articulado, que está integrado por diferentes miembros y servidores públicos; quienes, son elegidos y ejecutan sus tareas y/o actividades conforme a lo señalado por la normatividad vigente. El sistema inspectivo de trabajo tiene como función defender los derechos que les corresponde a los trabajadores, para lo cual, los colaboradores que se tornan afectados en sus derechos laborales, acuden ante SUNAFIL a interponer su denuncia; siendo que, dicha institución a través de la ejecución de una intervención en el lugar de trabajo del empleador o a través de un pedido de información determina si lo denunciado es verídico, en caso de comprobarse una afectación de los derechos laborales, se interpone una sanción pecuniaria a la empresa.

Al respecto, Casquina (2019), refiere que, si la actuación del sistema inspectivo de trabajo es adecuada, entonces, el trabajador que ha interpuesto su denuncia en SUNAFIL va a sentirse satisfecho por el servicio recibido; es decir, va a mostrar una satisfacción por dicho servicio. Por otro lado, Bueno (2018) manifiesta que, hoy en día ninguna persona puede concebir el fomento del empleo decente sin contar con un sistema inspectivo de trabajo que sea eficaz y eficiente; es decir, este sistema debe garantizar la observancia de la ley laboral buscando siempre brindar un servicio de calidad hacia los usuarios de este servicio, para que, los mismos se sientan satisfechos.

Los autores Ospina et al. (2021) acotan que la observancia de la norma laboral en el país es un tema de prioridad; en ese sentido, para poder contar con un sistema inspectivo de trabajo eficiente y que se encuentre fortalecido, este sistema debe estar adecuadamente organizado, con las facultades necesarias otorgadas por ley, recursos económicos y personal necesario especialista en la materia; lo cual, contribuirá a que se ofrezca un servicio eficaz y efectivo a los denunciantes y que los mismos se sientan satisfechos sobre dicho servicio. Según el autor Mendizábal (2019) el problema que muestra el sistema inspectivo de trabajo en los países de Latinoamérica, son: el tema de la corrupción, deterioro del personal y de los aspectos que tienen que ver con el ejercicio de las funciones; así también no se desarrollan cursos especializados; adicionalmente, hay serios problemas en el modelo de diseño del sistema inspectivo de trabajo.

En nuestro país; para fortificar el sistema inspectivo de trabajo, se instituyó el 15 de enero del 2013 por intermedio de la Ley N° 29981, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL como una institución pública especializada que se encuentra adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, encargada de verificar el cumplimiento de la norma en materia laboral y de proteger los derechos que les pertenece a los colaboradores; pero, el sistema inspectivo de trabajo viene teniendo muchos inconvenientes, ello, según lo advierte el autor Rosado (2014). El 16 de mayo del 2019, entró en vigor la Intendencia Regional de la SUNAFIL en la ciudad de Tarapoto, región San Martín; y, se visualiza que, existen varias denuncias por vulneración de los derechos laborales; entonces, se hace necesario investigar cual es la percepción que tienen los usuarios que acuden a SUNAFIL San Martín para interponer su denuncia por un incumplimiento laboral frente a la actuación del sistema inspectivo de trabajo.

Es por ello, que es de utilidad ejecutar esta investigación, siendo el problema de investigación: ¿existe relación entre el sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?; y, los

problemas específicos serán los que se señalan a continuación: i) ¿cuál es el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021?; ii) ¿cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?; iii) ¿de qué manera el desarrollo de las actuaciones inspectivas se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?; y, iv) ¿de qué manera la emisión de las resoluciones sancionatorias se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?.

A su vez, la presente investigación se justifica en lo siguiente: i) conveniencia: se evaluará de qué forma se está desarrollando el sistema inspectivo de trabajo en cuanto a la presentación de una denuncia laboral y cuál es la satisfacción del usuario respecto al servicio ofrecido; ii) relevancia social: el estudio obtendrá resultados que puede ser utilizado por los funcionarios para diseñar estrategias de mejora; iii) valor teórico: la siguiente investigación tendrá por fin lograr engrandecer los conocimientos sobre el sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; iv) implicancia práctica: los resultados de la investigación servirán para que las autoridades puedan comprobar el nivel de aceptación que tienen los trabajadores denunciadores sobre cada procedimiento que se realiza; lo cual, servirá para que puedan emplear otros mecanismos o buscar mejorar frente a cada procedimiento; y, v) utilidad metodológica: los instrumentos que se emplearon en esta investigación cuentan con la validez necesaria, a fin de, determinar si el sistema inspectivo de trabajo es eficaz y eficiente; y, si existe una satisfacción del usuario.

Por otro lado, es de indicar que, el objetivo general de la investigación es Establecer si el sistema inspectivo de trabajo se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021. Y, los objetivos específicos serán los siguientes: i) determinar el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021, ii) identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; iii) determinar la relación entre las actuaciones inspectivas y satisfacción del usuario atendido en

SUNAFIL San Martín, 2021; iv) determinar la relación entre las resoluciones sancionatorias y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021.

Asimismo, la hipótesis de la presente investigación fue: existe relación positiva y significativa entre sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; y, como hipótesis específicas fueron: i) el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021, es bajo, ii) el nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín en el periodo 2021, es bajo; iii) la emisión de las actuaciones inspectivas se relaciona positiva y significativamente con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; y, iv) la emisión de las resoluciones sancionatorias se relaciona positiva y significativamente con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, según Perez et al. (2019), en su indagación sobre satisfacción del usuario respecto de los servicios de salud, su estudio fue cuantitativo, en la que utilizó como herramienta para la recolección de datos la encuesta. Como conclusión se señaló que existe una predisposición negativa sobre la forma de opinar de los que son usuarios del sistema de salud de España, siendo que, se observó que los usuarios opinan que no existe una adecuada financiación, no se atiende adecuadamente a los usuarios, existe un trato deficiente por parte del personal y por otro lado no hay un sistema de gestión de calidad.

El autor Castellón (2019) en su averiguación sobre la percepción del usuario respecto de la atención percibida en un hospital, que fue de tipo descriptiva transversal, con una población de 550 usuarios, teniendo como muestra a 227 usuarios, la técnica utilizada fue el cuestionario según el modelo SERVQUAL. Dicho autor concluyó que, la complacencia del usuario percibida por los que utilizan la prestación de salud es baja, ya que, éstos expresan sentirse insatisfechos con el servicio ofrecido por los trabajadores que laboran en el hospital, siendo que, no tienen un adecuado trato y tampoco capacidad de respuesta en cuanto a las personas que atienden en dicha institución.

Los autores Oyaque et al. (2020) en su investigación relacionada con satisfacción del usuario, que fue de tipo descriptiva, con una muestra de 400 usuarios, la técnica que se utilizó fue el cuestionario, utilizando el modelo SERVQUAL, concluyó que, la calidad de servicio y satisfacción del usuario se encuentran interrelacionados y si existe calidad en el servicio, los usuarios van a obtener una satisfacción alta. Por otro lado, el autor Pérez et al. (2019) en su investigación sobre satisfacción de los usuarios, que fue de tipo cualitativo, diseño no experimental, la técnica utilizada fue la entrevista, concluyó que, existe una predisposición negativa de los usuarios respecto del sistema de salud de España, ya que, no existe buena atención por parte de los profesionales de salud, no existe una atención rápida, así como no hay un buen trato por parte del personal que brinda el servicio.

El autor Zabala et al. (2021) realizaron una investigación sobre satisfacción de los usuarios, de tipo transversal descriptivo, se utilizó el modelo de medida multidimensional de DeLone y McLean y métodos estadísticos para el procesamiento y evaluación de los instrumentos aplicados, concluyó que, los usuarios manifiestan una opinión perjudicial del servicio brindado por la Municipalidad, debido a que, el servicio es pésimo, no existe personal adecuado en cuanto a la atención y no existe empatía ni buen trato hacia los usuarios, así como el hecho que existe una correlación directa entre las dimensiones calidad y satisfacción del usuario.

A nivel nacional, Fabre (2021) en su investigación sobre la gestión de SUNAFIL y la observancia de la normativa laboral, que fue de tipo descriptivo-correlacional, diseño transversal, con una población de 7000 registros de porteadores en el periodo 2019, como muestra consideró a 250 porteadores en la ruta del Camino Inca en la ciudad de Cuzco, la técnica que utilizó fue el cuestionario, concluyó que, la gestión por parte de la inspección de trabajo y la observancia de la normativa laboral por parte de los porteadores de Cusco se encuentran interrelacionadas significativamente; a su vez, la visualización que tienen respecto de la gestión que realiza la SUNAFIL en Cusco es baja.

El autor Paredes et al. (2018) en su investigación sobre la percepción del usuario del sistema de salud, que fue de tipo cuantitativo no experimental, diseño descriptivo correlacional, con una población de 103, 489 pacientes del servicio de emergencia, como muestra se consideraron a 383 pacientes, la técnica que se utilizó fue el cuestionario conforme al modelo SERVQUAL, concluyó que, el nivel de percepción del beneficiario del servicio de emergencia es regular, ya que, muchas veces la atención no es conforme a lo esperado por el paciente, por otro lado, no se encuentran conformes con lo que esperaron para poder ser atendidos.

El autor Delgado et al. (2021) en su investigación sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de una entidad pública, que fue de tipo cualitativo, diseño fenomenológico, con una muestra de quince personas, que son entre servidores públicos y administrados, la técnica utilizada fue la entrevista, concluyó que, en el servicio de certificaciones y registros sanitarios los administrados están satisfechos con el servicio brindado, mientras que, en el servicio de habilitaciones sanitarias, los administrados se encuentran insatisfechos con el servicio brindado porque la entrega de estas habilitaciones son fuera del plazo que exige la Ley.

El autor López (2018) en su investigación sobre el sistema inspectivo de trabajo, que fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, con una muestra de 331 usuarios que interpusieron su denuncia, la herramienta utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de Likert. Dicho autor concluyó que, existe una relación entre el sistema inspectivo de trabajo y calidad de servicio, puesto que, si los trabajadores de SUNAFIL Lima Metropolitana brindan un servicio eficiente al trabajador, el trabajador que realizó su denuncia va a sentirse satisfecho y va a percibir una calidad de servicio adecuada por parte de la institución.

El autor Rimachi (2016) en su investigación relacionada a la calidad de servicio y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad, que fue de tipo básica, de nivel correlacional, diseño no experimental, con una muestra de 86 administrados que realizaron su trámite en la Municipalidad de San Martín de Porres, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos, concluyó que, los administrados observan que la calidad de servicio por parte de la municipalidad es regular; y, existe relación directa entre calidad de servicio y satisfacción.

Ahora, se mostrará las teorías y los enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación: el Sistema Inspectivo de Trabajo según el artículo 1° de la Ley General de Inspección de Trabajo - Ley N° 28806, es un sistema exclusivo, articulado, que tiene a diversos órganos, servidores públicos, y, todo está reglamentado a través de la Ley e instrumentos de gestión que propician a que se efectúe una correcta fiscalización, en dicha norma, se precisa la relación de materias fiscalizables, que son de los temas de relaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo, trabajo infantil, promoción del empleo y formación para el trabajo, seguridad social, y cualquier otra que tenga que ver con el ámbito laboral. Así también, lo ha definido la autora Huallanca (2019).

Los autores Casale, et al. (2011) refieren que los sistemas de inspección de trabajo que son eficientes son capaces de obtener un perfeccionamiento de en cuanto a la productividad laboral propiciando un ambiente laboral adecuado. El diseño o la forma de estructura de un sistema inspectivo de trabajo es un aspecto importante porque tiene como fin hacer que las normas se cumplan por las empresas, por tanto, la forma de sistema que se tenga para fiscalizar a los empleadores tiene que ser el más apropiado Según Bermejo (1998) la inspección, es una acción que se efectúa para comprobar que se dé cumplimiento a la normativa laboral. De acuerdo con lo expuesto, podría mencionarse que el sistema inspectivo de trabajo es un sistema que está conformado por diversos órganos y trabajadores que son del sector público; y, está compuesto por diversas leyes y materiales que contribuyen a que se efectúe una excelente fiscalización.

A su vez, es mencionar que, la inspección del trabajo es una forma expresiva del Estado, y también, es un mediador que tiene como finalidad cautelar los derechos laborales; ello, según el autor Espinoza (2013). A su vez el autor Benavides (2006) acota que, el aspecto relacionado con la inspección laboral y la normativa en el ámbito laboral inician en el siglo XIX con la finalidad de consolidar la observancia de las primeras leyes en el aspecto laboral. Ahora, el objeto fundamental del sistema inspectivo de trabajo es comprobar que se

cumpla con la norma laboral, así como sobre lo referente a la seguridad y salud en el trabajo, según el autor Córdova (2017).

Toyama (2007) acota que, el gobierno es quien tiene la obligación de fomentar el empleo generando las condiciones adecuadas para los trabajadores, buscando el desarrollo económico, lo cual, no solo debe consistir en la emisión de normar, sino que, deben existir políticas públicas efectivas para lograr las condiciones laborales justas para los trabajadores. Por otro lado, el autor Arce (2021) manifiesta que, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es la entidad encargada de fiscalizar el cumplimiento de la norma laboral, la misma que fue creada con el afán de fortalecer el sistema inspectivo de trabajo en el país; sin embargo, no presenta los resultados que se esperaban.

Vega (2009) precisa que, en el caso de Latinoamérica, la mayoría de los modelos de sistemas inspectivos de trabajo, tienen la opción de fiscalizar todo sobre el aspecto laboral y también el tema de seguridad y salud en el trabajo. Ferrer (2019) precisa que la inspección debe procurar el aseguramiento del cumplimiento del otorgamiento de los derechos laborales hacia los trabajadores, resultando un sistema de suma importancia. Arce (2012) añade que esta actividad del Estado debe tener la vigilancia, el recojo de información, la investigación, sobre todo, para lograr la verificación del cumplimiento o incumplimiento de la norma.

Piore et al. (2008) señalan que, el sistema inspectivo debe emplear otro tipo de estrategia como: asesoría técnica y especializada a las empresas para que a través de una negociación cumplan con la normativa laboral; es decir que, implica negociar con el empleador para que cumpla con la Ley; siendo la sanción la última ratio.

El sistema inspectivo, básicamente comprende las siguientes fases o etapas:
a) una inspección se origina por una denuncia de algún trabajador o de oficio por la autoridad administrativa; y, para ello el inspector de trabajo tiene diez

(10) días hábiles para realizar la inspección en el centro laboral, b) una vez realizada la inspección en el centro de trabajo, el inspector tiene un plazo máximo de 30 días hábiles para realizar las investigaciones correspondientes (realizar requerimientos, comparencias, etc.) y emitir el informe de archivo o acta de infracción donde se muestre las presumibles infracciones detectadas, c) posteriormente, el acta de infracción es recepcionada por la Sub Intendencia de Actuación Inspectiva, quien se encarga de realizar la imputación de cargos y notificar al administrado para que se defienda; luego, elabora el informe final de instrucción, d) una vez recibido el informe final de instrucción, la Sub Intendencia de Resolución notifica el informe final de instrucción al administrado y otorga un plazo de cinco días hábiles para que presente sus descargos; y, con los descargos o sin él, posteriormente al vencimiento del plazo de presentación, emite la resolución final ya sea archivando o sancionando al administrado; y, e) finalmente, esta resolución puede ser apelada en un plazo máximo de quince días hábiles y la Intendencia Regional es la que resuelve dicha apelación en un plazo máximo de treinta días hábiles; de esta forma, se agota la vía administrativa.

En cuanto a las dimensiones del sistema inspectivo de trabajo, en la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo y el Decreto Supremo N° 019-2006-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo se establece que, los inspectores desarrollan actuaciones inspectivas, que son aquellas acciones previas al procedimiento sancionador, en la que, el inspector revisa la documentación del empleador, a fin de verificar, si cumple o no con la normativa laboral; y, si se verifica un incumplimiento a la normativa laboral se toman medidas para proteger y hacer cumplir la ley.

Ahora, las actuaciones inspectivas se inician bien sea de oficio o a pedido de parte (denuncia) o por una solicitud de alguna autoridad; para lo cual, se emite una orden de inspección consignándose las materias a inspeccionar contra la empresa, y para lo cual, se realizan visitas inspectivas o requerimientos de información, Toyama et al. (2011).

Al hablar de actuaciones inspectivas, son aquellas acciones que realiza el inspector previamente al procedimiento sancionador, a través del cual, los inspectores fiscalizan al empleador ya sea mediante una visita inspectiva en el centro de trabajo o a través del requerimiento de información por medios electrónicos y verifican si cumple o no la normativa laboral; y, si se verifica la comisión de alguna infracción, los inspectores pueden optar por algunas medidas, para proteger al trabajador y asegurar el cumplimiento de la Ley o emitir un acta de infracción en el cual se propone la sanción al empleador, Toyama et al. (2011).

Posteriormente, luego de haberse desarrollado las actuaciones inspectivas, si se verifica alguna infracción, el inspector emite un acta de infracción, la misma que es entregada al Sub-Intendente de Fiscalización e Instrucción, quien recibida el acta, imputa las infracciones al denunciado y le otorga cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos, posterior a ello, emite el informe final de instrucción que es puesto en conocimiento del Sub-Intendente de Sanción, y, esto comprende la fase instructora.

Ahora, en cuanto a las resoluciones sancionatorias, que es parte de la fase sancionadora, la misma inicia cuando se pone de conocimiento el informe final de instrucción al denunciado, en el que, se otorga el plazo de cinco (5) días hábiles para que el mismo presente sus descargos. Posterior a ello, el Sub-Intendente de Sanción emite la resolución sea sancionando o archivando el caso; la misma que puede ser apelada en el plazo de quince (15) días hábiles; y, el recurso de revisión que se interpone contra la resolución de segunda instancia solo procede contra infracciones muy graves.

En cuanto a las funciones y/o rol que desempeña el Inspector dentro del sistema inspectivo de trabajo, es que, es un servidor público que realiza las actuaciones inspectivas para llegar a determinar la comisión o no de infracciones por parte de la empresa investigada; quien, a su vez, tiene autoridad y sus actos merecen fe, Toyama et al. (2019).

Al respecto, La Cruz (2014) en su investigación concluyó que es importantísimo que los inspectores respeten los principios que están ligados a la función inspectiva, debiendo conocer todo sobre el ámbito laboral y buscando siempre la protección de los derechos de los trabajadores, obviamente que, deben ser capacitados para desarrollar adecuadamente sus funciones.

Weil (2008), señala que los problemas que presenta la inspección laboral es que existe carencia de inspectores que hagan efectivo el cumplimiento de la normativa laboral, existe dificultad en las actividades por incremento de la informalidad, además no hay suficientes recursos económicos; aunado a ello, no hay capacitación y formación para el personal laboral; y, no hay una buena infraestructura, lo cual, se condice con lo señalado por Ugaz (2012).

Rymanov et al. (2019) señala que las actividades primordiales de la inspección de trabajo, debe ser el uso de actividades de prevención; es decir, se debe dar atención a resolver preventivamente para el logro de los objetivos.

Saco et al. (2013), añadieron que, con la creación de la SUNAFIL se buscó fortalecer el sistema inspectivo de trabajo; sin embargo, dicha institución se creó sin tomar en cuenta la realidad que actualmente vivimos en el país; es decir, solo se buscó implementar un sistema sancionatorio, en vez, de buscar implementar un sistema negociador con el empleador.

Sobre las resoluciones que se emiten en el proceso sancionador, las emite la autoridad administrativa de primera instancia que es el Sub-Intendente de Sanción, ello valorando toda la documentación obrante en el expediente; siendo que, esta resolución debe ser emitida en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, después de haberse vencido los cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos por parte del empleador denunciado; a su vez, esta resolución de primera instancia debe ser notificada al empleador denunciado y al denunciante, por más que sea un proceso sancionador; y,

dicha resolución es apelable en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, siendo que, también contra la resolución que resuelve la apelación, solo contra las infracciones muy graves, procede el recurso de revisión, con el que, se agota la vía administrativa, Toyama et al. (2019).

También, es imprescindible hacer referencia al servicio público, Casermeiro (2018) lo conceptualizó como una especie de servicio que el gobierno ofrece de forma exclusiva, de conformidad con lo establecido en la Ley, hacia los ciudadanos, tratando de brindar un servicio de calidad que sea eficiente; puesto que, debe asegurar el bien común.

En cuanto al papel que desempeña el denunciante frente a la inspección laboral, Ospina et al. (2021), añade que, la doctrina establece dos posiciones, la primera conceptualiza que, el accionar del trabajador denunciante se agota ante la denuncia interpuesta ante la autoridad que es la SUNAFIL; ya que, la autoridad tiene la facultad sancionadora de forma exclusiva; y, es quien va a verificar si se cometió o no la infracción denuncia.

Ahora, en cuanto a la segunda posición considera al trabajador denunciante como un colaborador de la administración, es decir que, ayuda a la autoridad administrativa en la indagación sobre la infracción denunciada; y, por tanto, tiene conocimiento de todos las actuaciones y decisiones emitidas por la autoridad.

La satisfacción del usuario es expuesta como uno de los resultados que para cualquier institución pública que brinda un servicio le debería importar. Ello, debido a que, la satisfacción del usuario es una meta que debe alcanzar la institución pública, para lograr, brindar un adecuado servicio a los ciudadanos, esta satisfacción se ve influida por el tipo de servicio que se brinda, importa el lugar de atención, la forma de atención, lo cual, va a ocasionar que el usuario recomiende dicho servicio a los demás, Moya (2004).

Kotler (2001), añade que la satisfacción está íntimamente asociada con la perspectiva que el usuario tiene respecto de algo y que solo es medible luego que haya adquirido el bien o servicio.

Grande (2012), explica que la satisfacción del usuario depende del bien o servicio que adquiera y responde a las expectativas que el mismo tenía de adquirirlos, esto es, producto de la valoración al comprar el producto o servicio con la utilidad que tiene frente a la que deseaba. Entonces, si el producto o servicio adquirido supera sus expectativas, pues va a sentirse satisfecho por el producto o servicio adquirido.

Pérez (2007) indica que, la satisfacción es aquel valor que el propio usuario atribuye al servicio que ha obtenido; es decir, si obtuvo un buen trato y el servicio brindado fue eficiente, pues va a tener una completa satisfacción, mientras que, si no se brindó un adecuado servicio, su satisfacción va a ser baja.

El modelo SERVQUAL creado por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1993 que está basado en el modelo de insuficiencias; sobre ello, los autores Martín et al. (2017) señalan que en este se vinculan la visualización de carencias de los clientes con las carencias al interior de la institución, el mismo que instituye cinco brechas, el primero que viene a ser la carencia del conocimiento, que es la discrepancia de lo que espera el cliente y lo que los jefes de la organización asumen que son las perspectivas del cliente.

Como segundo es la discrepancia de los estándares, esta es la diferencia entre la visualización de los jefes de la institución sobre lo que realmente esperan los usuarios y las normas referidas a la calidad, tercero es la discrepancia en cuanto al desempeño, que viene a ser el desacuerdo entre las reglas sobre calidad y el cometido real del servicio que se ha dado, la cuarta es el defecto en las gestiones internas, siendo las mismas, las discrepancias que se dan entre la exposición del servicio y la manera en cómo el cliente visualiza el servicio que la organización dijo que iba entregar.

Finalmente, la quinta discrepancia está asociada al servicio, y se realiza cuando lo deseado por el usuario no está relacionado con el servicio brindado.

En cuanto al modelo, las cuatro diferencias señaladas están referidas a las insuficiencias de orden interno de la empresa y la quinta diferencia es la que es formada por el propio usuario; entonces, si una empresa y/o institución quiere que la visualización del usuario en correspondencia a la calidad de servicio brindada sea buena, debe ocuparse por las cuatro discrepancias señaladas.

Ahora, se hará referencia a las cinco dimensiones para poder efectuar la medición de satisfacción del usuario, ello según el modelo SERVQUAL de los autores Zeithaml et al. (2009), se tiene: a) elementos tangibles, está referido al aspecto físico de la organización, como es la infraestructura, los equipos y materiales y también como son los trabajadores de la misma, b) confiabilidad, está referido a la destreza para hacer que el servicio propuesto sea de forma confiable y cuidadosa; es decir, está asociado al hecho que la empresa cumple con lo que ofrece, ya sea en cuanto a la entrega del servicio, la solución de dificultades y fijación de precios, c) capacidad de respuesta, es aquella habilidad y buena disposición para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio ligero y conveniente, está asociado a la forma de atención y el apresuramiento para resolver lo solicitado, atender los cuestionamientos y reclamos; y, también ofrecer soluciones frente a las dificultades que puedan darse, d) empatía, está asociado a la forma de atención que se realiza de manera individual, que justamente, realizan las organizaciones a sus usuarios, se debe ofrecer un servicio personificado y adecuado a lo que desea el cliente, e) seguridad, es aquella comprensión y atención que brindan los trabajadores de la organización y su destreza para inculcar creencia y confiabilidad en los usuarios.

Además, se hace imprescindible señalar que, en nuestro país existe la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658 en cuyo artículo 11° establece que, las personas que laboran para el Estado tienen las siguientes obligaciones: satisfacer las inquietudes de los ciudadanos, ello, como parte de sus funciones esenciales; además, deben ofrecer a los ciudadanos un servicio justo, que sea pertinente, confiable, previsible y de un inferior costo; también el que labora para el Estado debe proporcionar lo solicitado por los ciudadanos en la oportunidad requerida, además de, someterse a la inspección de forma continua por parte de los ciudadanos.

Es importante también, definir sobre la teoría del trabajo del autor Camargo (2005), quien señaló que, el servidor público eficiente debe saber comprender que el ciudadano que está requiriendo de un servicio del Estado debe ser tratado y resolverse su problema de forma efectiva y brindando un servicio de calidad.

Otra teoría que sirvió para el desarrollo de la presente investigación es la del autor Rawls (1993), que hace referencia a la teoría de la justicia social y añade que, la justicia es un valor fundamental para la ciudadanía y es bajo aquel valor que las instituciones del Estado deben realizar sus funciones; es decir, establecer deberes y otorgar los derechos que les corresponde a cada ciudadano cuando solicitan un servicio público.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio:

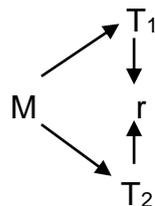
La investigación fue de tipo básica, siendo que, para el autor Rodríguez (2011) es una investigación que busca la indagación de conocimientos ignorados, que pues, no presentan un resultado práctico contiguo. En ese tipo de investigación, el investigador tiene por finalidad aumentar su juicio respecto de las interrelaciones entre los fenómenos sin requerir de la práctica.

3.1.2 Diseño de investigación:

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, porque no se manipuló las variables, se va a describirlas de acuerdo con la forma en que ocurrieron los sucesos durante el año 2021, ello, según lo determinado por los autores Hernández et al. (2018).

A su vez, es de nivel correlacional, siendo que este tipo de estudios tienen como propósito establecer cuál es la relación que existe entre dos o diversas variables en un determinado contexto, ello, según los autores Hernández et al. (2018).

El diseño fue de corte transversal, según el esquema siguiente:



Dónde:

M: Denuncias presentadas ante la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL durante el periodo 2021.

T₁: Sistema Inspectivo de Trabajo.

T₂: Satisfacción del usuario.

r: Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente 1: Satisfacción del usuario.

Variable independiente 2: Sistema inspectivo de trabajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Está constituida por las personas que realizaron su denuncia en el año 2021 en SUNAFIL San Martín y obtuvieron un pronunciamiento por parte de la entidad; esto es, 150 denunciantes.

- Criterios de inclusión: Solo se tomarán en cuenta los procedimientos sancionadores del año 2021 que estén culminados.
- Criterios de exclusión: No se tomarán en cuenta los procedimientos sancionadores del año 2021 que no estén culminados.

3.3.2 Muestra

La muestra de estudio estuvo compuesta por 72 denunciantes que interpusieron su denuncia ante la SUNAFIL San Martín y a la fecha su proceso se encuentre concluido, ello según la fórmula aplicada.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico por conveniencia, ya que, la muestra empleada fue de 72 denunciantes que interpusieron su denuncia en el año

2021 en la SUNAFIL San Martín y a la fecha su proceso se encuentra concluido.

3.3.4 Unidad de Análisis

Un usuario atendido en el servicio de atención de denuncias de SUNAFIL

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta.

Según Groves, et al. (2004) en los estudios cuantitativos, la encuesta se define como un método ordenado para la compilación de información de la muestra, con la finalidad de crear descriptores cuantitativos de las particularidades de la población general.

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron 2 cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 72 trabajadores que interpusieron su denuncia durante el año 2021 ante SUNAFIL, San Martín y a la fecha su proceso se encuentre concluido, la fuente de elaboración es propia.

Tabla 1.

Escala y Valores de las encuestas

Definitivamente No	1
Probablemente No	2
Indeciso	3
Probablemente Si	4
Definitivamente Si	5

Dimensiones y Rangos

Encuesta 1. Sistema Inspectivo de Trabajo (15 preguntas)

Dimensión 1. Actuaciones Inspectivas (5 preguntas)

Dimensión 2. Resoluciones Sancionatorias (10 Preguntas)

Tabla 2.

Rango

RANGOS		NIVEL
29	38	Malo
39	54	Regular
55	67	Bueno

Encuesta 2. Satisfacción del Usuario Atendido (21 preguntas)

Dimensión 1. Elementos Tangibles (4 preguntas)

Dimensión 2. Confiabilidad (4 preguntas)

Dimensión 3. Capacidad de Respuesta (4 preguntas)

Dimensión 4. Actuaciones Inspectivas (5 preguntas)

Dimensión 5. Seguridad (4 preguntas)

Tabla 3.

Rango

RANGOS		NIVEL
46	57	Malo
58	73	Regular
74	83	Bueno

Validez de los instrumentos de investigación

Los instrumentos que se aplicaron en el desarrollo de la investigación, que corresponde a dos cuestionarios, estuvieron supeditados al juicio de tres expertos que fueron precisados con anterioridad; expertos que asumieron la labor de comprobar la coherencia y conveniencia de los indicadores de la investigación con las variables de estudio de la investigación. En ese sentido, en referencia a la primera variable, el resultado obtenido fue de un promedio de **4.63**; y, en referencia a la segunda variable, se obtuvo un promedio de **4,67**; lo que señala, que tienen alta eficacia, ya que, el

instrumento se considera válido cuanto tiene un puntaje mínimo de 41; reuniendo las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

Los resultados del Alpha de Cronbach para ambas variables son adecuados dado de que son mayor a 0.70. Inclusive cuando se realiza el análisis por cada pregunta de ambos cuestionarios los valores del Alpha de Cronbach son superiores a 0.70. Por tanto, los instrumentos son fiables para la investigación.

3.5. Procedimientos

Para la investigación se solicitó a la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL me brinde los datos de todas las denuncias laborales que datan del año 2021 y que, estén culminadas. En dicho pedido, se requirió que se brinde los datos de los nombres de los denunciados, número de teléfono, número de expedientes, materias denunciadas y tipo de conclusión.

A su vez, se solicitó autorización a los denunciados para poder aplicarles la encuesta; lo cual, se realizó vía telefónica. Asimismo, la encuesta se efectuó por llamada telefónica.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información que se obtuvo para el desarrollo de la investigación fue por intermedio de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores que interpusieron su denuncia ante la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL durante el año 2021 y que a la fecha su proceso se encuentra concluido, los datos obtenidos fueron procesados por el programa computarizado SPSS versión 27; a través del cual, se contrastó las hipótesis que se han formulado para la presente investigación. A su vez, se utilizó la estadística inferencial. La prueba de normalidad utilizada fue Spearman (prueba no paramétrica $p < 0,05$).

3.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación, se siguieron los siguientes principios éticos, que son: i) principio de autonomía, lo cual implicó que en la siguiente investigación se obtuvo el consentimiento de los trabajadores que denunciaron ante la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL en el 2021 para la aplicación de la encuesta, ii) principio de justicia, la presente investigación sirve para que, la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL verifique si está brindando un servicio de calidad hacia los trabajadores denunciantes; a fin de que, puedan mejorar la percepción de los denunciantes y verificar las fallas del servicio público, iii) principio de beneficencia, a los encuestados se les informó que las opiniones obtenidas es netamente para temas académicos; y, se les explicó sobre la investigación, los objetivos, el aspecto metodológico y para qué sirven sus conocimientos en cuanto al trabajo de investigación; y, iv) principio de no maleficencia, implica que para la presente investigación de forma voluntaria los encuestados desarrollaron las preguntas de la encuesta, según Acevedo (2002).

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021

Tabla 4

Nivel del Sistema Inspectivo de Trabajo

Escalas	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29 - 38	15	20.80
Regular	39 - 54	39	54.20
Bueno	55 - 67	18	25.00
Total		72	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores denunciantes, Tarapoto - 2022

Interpretación

De los resultados del análisis estadístico del Sistema Inspectivo de Trabajo se aprecia que, de los 72 trabajadores encuestados, el 54.20% consideran que el sistema inspectivo de trabajo es regular, el 25.00% consideran que es bueno y el 20.80% consideran que es malo, lo cual, hace concluir que, el sistema inspectivo de trabajo es regular.

4.2. Nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021

Tabla 5

Nivel de la Satisfacción del usuario atendido

Escalas	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	46 - 57	15	20.83
Regular	58 - 73	42	58.33
Bueno	74 - 83	15	20.83
Total		72	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores denunciantes, Tarapoto 2022

Interpretación

Con relación a satisfacción del usuario atendido respecto de los trabajadores que interpusieron su denuncia ante la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL, se puede apreciar que, de los 72 trabajadores encuestados, el 58.33% consideran que es regular, el 20.83% consideran que es bueno y el otro 20.83% consideran que es malo.

4.3. Determinar la relación entre las dimensiones del sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021

La prueba de normalidad que se realizó fue de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra de la investigación es mayor a 50 (72 usuarios), con esta prueba se define si los datos recogidos son de una distribución normal o no, se determinará el método a utilizar en la prueba de hipótesis.

Tabla 6

Prueba de normalidad de las dimensiones del sistema inspectivo de trabajo y la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín 2021

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
Actuaciones Inspectivas	0	72	0
Resoluciones Sancionatorias	0.204	72	<.001
Sistema Inspectivo de trabajo	0.274	72	<.001
Satisfacción del usuario atendido	0.292	72	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al calcular el coeficiente se obtuvo que, el valor de sig. = 0 para la dimensión actuaciones inspectivas, <.001 para resoluciones sancionatorias, <.001 para la variable sistema inspectivo de trabajo y <.001 para la variable satisfacción del usuario atendido ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0), que indica que la muestra tiene una distribución normal, por lo tanto, se aplica la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para determinar la correlación entre variables.

Tabla 7

Correlación de las dimensiones del sistema inspectivo de trabajo con la satisfacción del usuario atendido

		Actuaciones Inspectivas	Resoluciones Sancionatorias	Satisfacción del usuario atendido
Actuaciones Inspectivas	Correlación de Rho de Spearman	0	0	0
	Sig. (bilateral)	0	0	0
	N	72	72	72
Resoluciones Sancionatorias	Correlación de Rho de Spearman	0	1.000	0.000
	Sig. (bilateral)	0	0	1.000
	N	72	72	72
Satisfacción del usuario atendido	Correlación de Rho de Spearman		0.000	1.000
	Sig. (bilateral)	0	1.000	0
	N	72	72	72

*Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores denunciante*s

Interpretación:

La tabla 7 muestra la correlación entre las dimensiones de la variable sistema inspectivo de trabajo y la variable satisfacción del usuario, se evidencia que la dimensión actuaciones inspectivas tiene un valor ($R=0,000$; $p=0,000$) y resoluciones sancionatorias ($R=0,000$; $p=0,1.000$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que refiere, no existe relación entre las dimensiones del sistema inspectivo de trabajo y la satisfacción del usuario atendido.

4.4. Determinar la relación entre el sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021

Tabla 8

Coeficiente de correlación

			Sistema Inspectivo de Trabajo	Satisfacción del usuario atendido
Rho de Spearman	Sistema Inspectivo de Trabajo	Correlación de Rho de Spearman	1.000	-0.007
		Sig. (bilateral)		0.954
		N	72	72
	Satisfacción del usuario atendido	Correlación de Rho de Spearman	-0.007	1
		Sig. (bilateral)	0.954	
		N	72	72

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores denunciante

Interpretación

La tabla 8 muestra la correlación entre la variable sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido, donde se observa que no existe relación entre ellas, por tener un valor de Rho= -0,007 y p valor = 0,954 ($p > 0,05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0): no existe relación significativa entre sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido.

V. DISCUSIÓN

En principio es de manifestar que, de los resultados obtenidos en cuanto al objetivo específico determinar el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021, se obtuvo que, de los 72 trabajadores encuestados, el 54.20% consideran que el sistema inspectivo de trabajo es regular, el 25.00% consideran que es bueno y el 20.80% consideran que es malo, lo cual, hace concluir que, el sistema inspectivo de trabajo es regular.

Fabre (2021) concluyó que, la visualización que tienen los portadores de Cusco respecto de la gestión que realiza la SUNAFIL en Cusco es baja, por cuanto, el sistema inspectivo es ineficiente.

Weil (2008), señala que los problemas que presenta la inspección laboral es que existe carencia de inspectores que hagan efectivo el cumplimiento de la normativa laboral, existe dificultad en las actividades por incremento de la informalidad, además no hay suficientes recursos económicos; aunado a ello, no hay capacitación y formación para el personal laboral; y, no hay una buena infraestructura, lo cual, se condice con lo señalado por Ugaz (2012).

También, Rymanov et al. (2019) señala que las actividades primordiales de la inspección de trabajo, debe ser el uso de actividades de prevención; es decir, se debe dar atención a resolver preventivamente para el logro de los objetivos.

Saco et al. (2013), añadieron que, con la creación de la SUNAFIL se buscó fortalecer el sistema inspectivo de trabajo; sin embargo, dicha institución se creó sin tomar en cuenta la realidad que actualmente vivimos en el país.

Como puede verificarse, el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021 es regular; ello debido a que, no existe la suficiente cantidad de inspectores para fiscalizar, no hay suficientes recursos económicos, no es posible atender de forma rápida las denuncias laborales; y, aunado a ello, se implementó un sistema sancionatorio, en vez, de buscar implementar un sistema negociador con el empleador para lograr el cumplimiento de la normativa laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación identificar el nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021, el resultado obtenido demuestra que, en relación a la satisfacción del usuario respecto de los trabajadores que interpusieron su denuncia ante la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL, se puede apreciar que, de los 72 trabajadores encuestados, el 58.33% consideran que es regular, el 20.83% consideran que es bueno y el otro 20.83% consideran que es malo.

En atención a lo indicado, Pérez et al. (2019), señaló que existe una tendencia negativa sobre la opinión de los usuarios del sistema de salud de España, siendo que, se observó que los usuarios opinan que no existe una adecuada financiación, no se atiende adecuadamente a los usuarios, existe un trato deficiente por parte del personal y por otro lado no hay un sistema de gestión de calidad.

Zabala et al. (2021) los usuarios muestran una percepción desfavorable del servicio brindado por la Municipalidad, debido a que, el servicio es pésimo, no existe personal adecuado en cuanto a la atención y no existe empatía ni buen trato hacia los usuarios, así como el hecho que existe una relación directa entre las dimensiones calidad y satisfacción del usuario.

También, Rimachi (2016) concluyó que, los administrados observan que la calidad de servicio por parte de la municipalidad es regular; y, existe relación directa entre calidad de servicio y satisfacción.

Como puede verse, en las investigaciones ejecutadas por los autores antes referidos, se ha concluido que la mayoría de los usuarios opinan que la satisfacción del usuario es regular en las instituciones públicas, debido a que, los trámites son muy extensos, no existe un buen trato por parte de los servidores públicos; y, no se cumplen con los plazos establecidos; y, no hay una buena relación entre el servidor y el usuario del servicio.

En cuanto al tercer objetivo específico sobre determinar la relación entre las actuaciones inspectivas y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021, se obtuvo que, la dimensión actuaciones inspectivas de trabajo tiene relación con la satisfacción del usuario atendido.

López (2018) concluyó que, existe una relación entre el sistema inspectivo de trabajo y calidad de servicio, puesto que, si los trabajadores de SUNAFIL Lima Metropolitana brindan un servicio eficiente al trabajador, el trabajador que realizó su denuncia va a sentirse satisfecho y va a percibir una calidad de servicio adecuada por parte de la institución.

Ahora, cuando se hace referencia a las actuaciones inspectivas, son aquellas acciones que realiza el inspector previamente al procedimiento sancionador, a través del cual, los inspectores fiscalizan al empleador ya sea mediante una visita inspectiva en el centro de trabajo o a través del requerimiento de información por medios electrónicos y verifican si cumple o no la normativa laboral; y, si se verifica la comisión de alguna infracción, los inspectores pueden optar por algunas medidas, para proteger al trabajador y asegurar el cumplimiento de la Ley o emitir un acta de infracción en el cual se propone la sanción al empleador, Toyama et al. (2011).

Al respecto, La Cruz (2014) concluyó que es importantísimo que los inspectores respeten los principios que están ligados a la función inspectiva, debiendo conocer todo sobre el ámbito laboral y buscando siempre la protección de los derechos de los trabajadores, obviamente que, deben ser capacitados para desarrollar adecuadamente sus funciones.

Rymanov et al. (2019) señala que las actividades primordiales de la inspección de trabajo, debe ser el uso de actividades de prevención; es decir, se debe dar atención a resolver preventivamente para el logro de los objetivos.

Lo antes mencionado, da cuenta que, en el caso del sistema inspectivo de trabajo, las actuaciones inspectivas que son aquellas acciones que se realizan de oficio por parte de los inspectores a fin de corroborar si se cumple con la normativa laboral; y, también para emplear medidas inspectivas (como medida de requerimiento, medida de advertencia y asesoramiento hacia la empresa exigiendo el cumplimiento de la normativa laboral) no resultan ser las más adecuadas.

En cuanto al cuarto objetivo específico relacionado a determinar la relación entre las resoluciones sancionatorias y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021, se obtuvo como resultado que, la dimensión resoluciones sancionatorias tiene una relación positiva grande y perfecta con la satisfacción del usuario atendido y no es significativa.

Al respecto, es importante señalar la investigación del autor Fabre (2021), quien concluyó que, la gestión por parte de la inspección de trabajo y la observancia de la normativa laboral por parte de los portadores de Cusco se encuentran interrelacionadas significativamente.

También se hace importante, mencionar lo señalado por Córdova (2017) quien refirió que el objeto fundamental del sistema inspectivo de trabajo es comprobar que se cumpla con la norma laboral, así como sobre lo referente a la seguridad y salud en el trabajo.

Como puede comprobarse, las resoluciones sancionatorias se relacionan con satisfacción del usuario; sin embargo, conforme lo señaló el autor Córdova (2017), el sistema inspectivo de trabajo y/o el órgano resolutorio de primera instancia solo enfoca su actuación en emitir la resolución que resuelve el

aspecto denunciado por el trabajador, sin comprobarse si se cumplió con resarcir y/o pagar al trabajador lo adeudado por su empleador; lo cual, quiere decir que, no es un servicio eficiente; puesto que, solo se sanciona a la empresa por el incumplimiento a la normativa laboral, algo que también da cuenta que existe un problema con el modelo del sistema inspectivo de trabajo.

Ello, se encuentra relacionado con lo manifestado por Mendizábal (2019) quien indicó que, el problema que muestra el sistema inspectivo de trabajo en los países de Latinoamérica, son: el tema de la corrupción; hay un deterioro del personal y de los aspectos que tienen que ver con el ejercicio de las funciones; así también no se desarrollan cursos especializados; adicionalmente, hay serios problemas en el modelo de diseño del sistema inspectivo de trabajo.

En cuanto al objetivo general de la investigación que fue establecer si el sistema inspectivo de trabajo se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021, se obtuvo como resultado que, no existe relación entre ellas, por tener un valor de $Rho = -0,007$ y p valor = $0,954$ ($p > 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0): no existe relación significativa entre sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido.

Lo antes referido, se contrasta con lo mencionado por López (2018) concluyó que, existe una relación entre el sistema inspectivo de trabajo y calidad de servicio, puesto que, si los trabajadores de SUNAFIL Lima Metropolitana brindan un servicio eficiente al trabajador, el trabajador que realizó su denuncia va a sentirse satisfecho y va a percibir una calidad de servicio adecuada por parte de la institución.

En cuanto al papel que desempeña el denunciante frente a la inspección laboral, Ospina et al. (2021), añade que, la doctrina establece dos posiciones, la primera conceptualiza que, el accionar del trabajador denunciante se agota ante la denuncia interpuesta ante la autoridad que es la SUNAFIL; ya que, la autoridad tiene la facultad sancionadora de forma exclusiva; y, es quien va a verificar si se cometió o no la infracción denuncia; mientras que, la segunda posición considera al trabajador denunciante como un colaborador de la administración, es decir que, ayuda a la autoridad administrativa en la indagación sobre la infracción denunciada; y, por tanto tiene conocimiento de todos las actuaciones y decisiones emitidas por la autoridad.

La satisfacción del usuario es expuesta como uno de los resultados que para cualquier institución pública que brinda un servicio le debería importar. Ello, debido a que, la satisfacción del usuario es una meta que debe alcanzar la institución pública, para lograr, brindar un adecuado servicio a los ciudadanos, esta satisfacción se ve influida por el tipo de servicio que se brinda, importa el lugar de atención, la forma de atención, lo cual, va a ocasionar que el usuario recomiende dicho servicio a los demás, Moya (2004).

Además, es necesario referir que, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N°27658 en cuyo artículo 11° establece que, las personas que laboran para el estado tienen las siguientes obligaciones: satisfacer las inquietudes de los ciudadanos, ello, como parte de sus funciones esenciales; además, deben ofrecer a los ciudadanos un servicio justo, que sea pertinente, confiable, previsible y de un inferior costo; también el que labora para el Estado debe proporcionar lo solicitado por los ciudadanos en la oportunidad requerida, además de, someterse a la inspección de forma continua por parte de los ciudadanos.

Por lo antes expuesto, se puede concluir que existe una correlación negativa muy baja, no es significativa, por lo que no existe relación entre el sistema inspectivo de trabajo y la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; lo cual, quiere decir que, el usuario atendido en la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL no se encuentra satisfecho con la atención recibida frente a su denuncia.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se concluye que no existe relación entre el sistema inspectivo de trabajo y la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021; lo cual, quiere decir que, el usuario atendido no se encuentra satisfecho con la atención recibida.
- 6.2.** Se concluye que, el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021 es regular; debido a que, no es posible atender de forma rápida las denuncias laborales; esto debido a que, se implementó un sistema sancionatorio, en vez, de un sistema negociador con el empleador para lograr el cumplimiento de la normativa laboral.
- 6.3.** Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín en el periodo 2021 es regular, debido a que, no existe un buen trato por parte de los servidores públicos, no se cumplen con los plazos establecidos por ley.
- 6.4.** Se concluye que la dimensión actuaciones inspectivas de trabajo tiene relación con la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín en el periodo 2021, ya que, las acciones que se realizan de oficio por parte de los inspectores tienen que ser adecuadas para que el usuario se sienta satisfecho.
- 6.5.** Se concluye que las resoluciones sancionatorias tienen una relación positiva grande y perfecta con la satisfacción del usuario atendido y no es significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Se recomienda al jefe de la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL, informar a los trabajadores denunciante cuando acuden para interponer denuncia y/o lo realizan de forma virtual, sobre las etapas del proceso inspectivo de trabajo, la finalidad, las funciones y competencias de la SUNAFIL, a fin de que, puedan conocer cómo se va a tramitar su denuncia y sobre qué aspectos tiene competencia la SUNAFIL.
- 7.2.** Se sugiere al Jefe de la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL, brindar un trato adecuado y sobre todo informando respecto de los aspectos que comprende el sistema inspectivo de trabajo y cuáles son las funciones que tiene la SUNAFIL, para que, el trabajador conozca de forma clara sobre ello; a su vez, los servidores públicos deben desarrollar sus funciones de conformidad con lo establecido en la normativa y cumpliendo los plazos establecidos en la misma, a fin de, brindar un servicio adecuado y eficiente al trabajador denunciante.
- 7.3.** Se aconseja al jefe de la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL que desarrollen adecuadamente las actuaciones inspectivas encomendadas por la Ley y procurando el cumplimiento del otorgamiento de los beneficios laborales que les corresponde a los trabajadores, a fin de, brindar un servicio idóneo y eficiente a los trabajadores denunciante.
- 7.4.** Se indica al jefe de la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL que al emitirse la resolución sea declarando fundado o archivando la denuncia interpuesta por el trabajador, se notifique e informe al trabajador denunciante sobre dicho proceso, a fin de que, el denunciante pueda tener conocimiento sobre el proceso administrativo sancionador.

REFERENCIAS

- Acevedo Pérez, I. (2002). Ethical issues in scientific research. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18. I.S.S.N. 0717- 2019.
- Arce Ortiz, E. (2012). La tutela laboral de los derechos fundamentales del trabajador. Una asignatura pendiente en tiempos de reforma. *Derecho PUCP*, (68), 435-448. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201201.016>
- Arce Ortíz, E. (2021). *El sistema de inspección del trabajo en el Perú*. <https://palestraeditores.com/producto/el-sistema-de-inspeccion-del-trabajo-en-el-peru/>.
- Benavides Vico, A. (2006). Un siglo de derechos sociales. (U. A. Barcelona, Ed.). Obtenido de Apropósito del centenario del instituto de reformas sociales (1903-2003).
- Bermejo Vera, J. (1998). La administración inspectora. *Revista de Administración Pública*. 147(1), 40-41.
- Bueno, C. (2018). *Políticas de formalización en américa latina*. Inspecciones de Trabajo. Primera Edición 2018. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_645159.pdf.
- Camargo Hernández, D. F. (2005). *Funcionarios públicos evolución y prospectiva*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/index.htm>.
- Casale, G. y Sivananthiran, A. (2011). Los fundamentos de la administración del trabajo. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado el 05 de abril de 2018, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_155146.pdf.

- Casquina Alca, E. (2019). Incidencia de factores humanos en la fiscalización laboral. Caso: Superintendencia de Nacional de Fiscalización Laboral en el cumplimiento de los derechos de los trabajadores en la provincia de Mariscal Nieto, región de Moquegua, durante los años 2016 y 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15745/CASQUINA_ALCA_EDWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Casermeiro de Goytia, M. B. (2018). *La calidad de servicio*. https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-los-servicios-publicoscdr_pdf.
- Castellón Seuqueira, R. J. (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de managua nicaragua, junio 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>.
- Chanes, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Espacios Públicos*, 20(50). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67656569007>.
- Delgado Villalobos, D., Sotelo Ayala, L. & Valdiviezo Flores, P. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado_L.Sotelo_P.Valdiviezo_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Fabre Olearte, C. (2021). Gestión de la fiscalización laboral SUNAFIL y el cumplimiento de las normas socio laborales de los Portadores del Camino Inca, Cusco. Período 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74388>.

- Ferrer, L. (2019). *La gestión por resultados en la fiscalización laboral de la Intendencia Regional La Libertad – Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2017* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30954/ferrer_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2841>
https://www.researchgate.net/publication/227720831_Un_planteamiento_es_trategico_de_la_inspeccion_del_trabajo
- Ferreira, D. C., & Marques, R. C. (2020). A critical look at the Portuguese public–private partnerships in healthcare. *The International Journal of Health Planning and Management*, 12. <https://doi.org/10.1002/hpm.3084>.
- Groves, R. M., Fowler, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2004). *Survey methodology*. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons.
- Grande, I. (2012) *Marketing de los servicios*. (4° ed.). España: Editorial ESIC.
- Hansemark, O. y Albinsson, M. (2017). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employess. En O. Hansemark, & M. Albinsson *Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employess*. (pág. 145).
- Hernández-Sampieri, R. F. (2018). *Metodología de la investigación*. Inc. McGRAW-HILL (6a ed.).
- Huallanca Ortiz, N. M. (2019). *La necesidad de fortalecer el sistema de Inspección del Trabajo al amparo de la libertad sindical en la Región Callao* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15162/Huallanca_ONM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kotler, P. (2001) Dirección de marketing. (10° ed.). España: Pearson educación.

La Cruz Dávila, C. (2014). *Protección al régimen especial de trabajo del hogar, en la modalidad cama adentro* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5821>.

Ley N° 29981. Creación, la, Superintendencia, Nacional, de, Fiscalización, Laboral – SUNAFIL (15 de enero de 2013).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7912BA62252D6E7105257E2A0056FE13/\\$FILE/10_LEY_29981_15_01_2013.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7912BA62252D6E7105257E2A0056FE13/$FILE/10_LEY_29981_15_01_2013.pdf)

Ley N° 28806. Ley General de Inspección de Trabajo (22 de julio de 2006).
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1C5960958A2208B05257E2A0056A38C/\\$FILE/1_LEY_28806_22_07_2006.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1C5960958A2208B05257E2A0056A38C/$FILE/1_LEY_28806_22_07_2006.pdf).

López Córdova, P. (2018). La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17957?locale-attribute=es>.

Martín, M. y Díaz, E. (2017). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. ESIC Editorial. <https://bit.ly/3mQRKDZ>.

Mendizábal Bermúdez, G. (2019). Comparative law study of labor. *Revista latinoamericana de derecho social* (28), 157-190.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2019.28.13147>.

- Ospina Salinas, E., Bautista Puchuri, F., Sánchez Matos, A. y Polanco Monteza, N. (2021). El papel de las y los denunciantes en los procedimientos de inspección de trabajo. *Revista de la Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 560-563. <https://www.spdtss.org.pe/wp-content/uploads/2021/08/Laborem24.pdf#page=559>.
- Oyaque Mora, S. M. & Atiaga Romero, A. P. (2020). "Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28322/paredes_ec.pdf?sequence=1. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>.
- Paredes Egúsqiza, C. A. y Sánchez Chuquipoma, R. C. (2018). "Nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital II EsSalud de Cajamarca en el año 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28322/paredes_ec.pdf?sequence=1.
- Pérez Cantó, V., Maciá Soler L, González Chordá, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saude Publica*, 53 (1), 87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>.
- Piore, M. J. y Schrank, A. (2008). Gestión de la flexibilidad e inspección del trabajo en el mundo latino. *Revista Internacional del Trabajo*, 127 (1), 1-25. <https://doi.org/10.1111/J.1564-9148.2008.00021>.
- Rawls, J. (1993). *Liberalismo Político*. México, Fondo de Cultura Económica.

- Rymanov, A y Bocharova, I. (2019). Cuantificación de la resolución de conflictos laborales. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Año VI, Edición Especial Julio 2019. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v26i1.1513>
- Rimachi Bendezú, S. (2016). Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres-Lima, 2015 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8014>.
- Rosado Marzán, C. (2014). The Jaguar's Underbelly: Labor Inspection and Workers' Organization in Chile. *Revista de Derecho Labora y Seguridad Social* 2, 1, 13-26. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2409083.
- Salazar Yépez, W. y Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial Data* 19(2), 13-20. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>.
- Saco Alva, M., y Campos Skamperle, D. (2013). En búsqueda de un sistema de fiscalización y supervisión laboral adecuado: a propósito de la creación de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. *IUS ET VERITAS*, 23(46), 450-465.
- Toyama Miyagusuku, J. (2007). Fiscalización laboral: como afrontar una visita inspectiva. (1ª ed.). Gaceta Jurídica S.A. ISBN: 978-603-4002-22-7.
- Toyama Miyagusuku, J. & Neyra Salazar, C. (2011). Debido proceso, nulidad e inspecciones laborales: ¿qué criterios están aplicando el Ministerio de Trabajo y el Poder Judicial? *IUS ET VERITAS*, 42(2011), 190-216. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12088/12655>.

- Tucunango, M., y Yuliana, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil-Ecuador [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5231?locale-attribute=en>.
- Ugaz Olivares, M. (2012). Literatura y Derecho laboral. *IUS ET VERITAS*, 22(44), 408-415.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12044>
- Vega Ruíz, M. (2009). *Administración del trabajo: Asegurar la gobernanza a través de la aplicación de la ley en América Latina*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_116047.pdf.
- Weil, David. (2008). Un planteamiento estratégico de la inspección del trabajo. *Revista Internacional del Trabajo*, 127, 389 - 419. 10.1111/j.1564-9148.2008.00040. x.
https://www.ilo.org/public/spanish/revue/download/pdf/s3_weil.pdf.
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. & Velástegui, L. E. Enterprise resource planning (ERP) effect on organizational management and user satisfaction in Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>.
- ZEITHAML, Valerie; PARASURAMAN, Parsu.; BERRY, Leonard. (2004). Modelo de la calidad del servicio.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Sistema Inspectivo de Trabajo	Todo sistema de inspección del trabajo es aquel sistema que posee un marco legislativo en donde se establece sus funciones y ámbito de competencia, que tiene una autoridad que ejerce la rectoría de este y coopera con otras instituciones que tienen fines similares, que tiene una infraestructura para poder funcionar adecuadamente y trabajadores con conocimientos especializados; todo ello, para lograr el cumplimiento de la normativa laboral (Bueno, 2018).	Es un sistema único, que es integrado y engloba a los órganos y funcionarios públicos que se encargan de promover la protección de los trabajadores; y, fiscalizar a los empleadores a fin de verificar el cumplimiento de la normativa laboral y en seguridad y salud en el trabajo.	Actuaciones inspectivas	<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de actuaciones inspectivas. - Facultad de los inspectores. - Desarrollo de actuaciones inspectivas. 	Ordinal Likert
			Resoluciones sancionatorias	<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de emisión de resolución. - Contenido de la resolución. 	
Satisfacción del usuario	Está asociada a la complacencia por parte del usuario; en ese sentido, los administrados que reciben un servicio de calidad por parte de una institución pública se sienten satisfechos con la organización, generando en los	Tiene que ver con la percepción que tienen los usuarios del servicio brindado por parte de la institución pública.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo. - Equipos y materia disponible. 	Ordinal Likert
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de la institución. - Profesionalismo 	

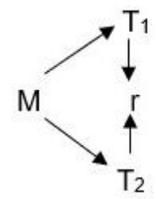
	mismos la convicción de regresar y realizar otros trámites en la institución (Gaffar et al., 2018)		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de tramitación de la denuncia. - Disposición para dar solución a los problemas de los denunciantes. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Formas de comunicación con el denunciante sobre su denuncia. - Amabilidad en cuanto a la atención. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención esperada. 	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre el sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer si el sistema inspectivo de trabajo se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel del sistema inspectivo de trabajo realizado por SUNAFIL San Martín, 2021, es bajo.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021.</p>	<p>El nivel de la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín en el periodo 2021, es bajo.</p>	
<p>¿De qué manera el desarrollo de las actuaciones inspectivas se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre las actuaciones inspectivas y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021</p>	<p>La emisión de las actuaciones inspectivas se relaciona positiva y significativamente con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021</p>	
<p>¿De qué manera la emisión de las</p>	<p>Determinar la relación entre las resoluciones sancionatorias y satisfacción del usuario</p>		

<p>resoluciones sancionatorias se relaciona con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021?</p>	<p>atendido en SUNAFIL San Martín, 2021.</p>	<p>La emisión de las resoluciones sancionatorias se relaciona positiva y significativamente con satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021</p>												
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>												
<p>El estudio de investigación es de tipo Básica, diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, con enfoque Cuantitativo.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M: Muestra. T1: Sistema Inspeccionado de Trabajo T2: Satisfacción del usuario atendido r: Relación.</p>	<p>Población 150 denunciados.</p> <p>Muestra La muestra según método probabilístico será:</p> $n = \frac{NZ^2 p \cdot q}{E^2 N + Z^2 p \cdot q}$ <p>n = Muestra N = Población: 150 Z = Desviación normal: 1.96 p = Proporción de la población: 90% q = (1-p): 10% E = Margen de error esperado: 5%</p> <p>$n = \frac{150 (1.96^2) (0.1) (0.9)}{(0.05^2) 150 + 1.96^2 (0.1) (0.9)} = \frac{51.8616}{0.7207}$</p> <p>igual a = 71.9600 = 72</p>	<table border="1" data-bbox="1317 542 1848 1066"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Sistema Inspeccionado de Trabajo</td> <td>Actuaciones inspectivas</td> </tr> <tr> <td>Resoluciones Sancionatorias</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Satisfacción del usuario atendido</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Sistema Inspeccionado de Trabajo	Actuaciones inspectivas	Resoluciones Sancionatorias	Satisfacción del usuario atendido	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad	
Variables	Dimensiones													
Sistema Inspeccionado de Trabajo	Actuaciones inspectivas													
	Resoluciones Sancionatorias													
Satisfacción del usuario atendido	Elementos tangibles													
	Confiabilidad													
	Capacidad de respuesta													
	Empatía													
	Seguridad													

	Serán el número de trabajadores encuestados que interpusieron su denuncia ante la Intendencia Regional de San Martín de la SUNAFIL.		
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta Sistema Inspectivo de Trabajo

Estimado usuario (a):

Estoy ejecutando un trabajo de investigación cuyo objetivo es establecer si el sistema inspectivo de trabajo se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021, para lo cual se ha previsto desarrollar la presente encuesta. Por lo que, se agradece que lea detenidamente cada pregunta y responda conforme a su percepción.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco opciones, señale una de ellas y marque con una (X) la respuesta que usted considere pertinente.

VARIABLE 1: SISTEMA INSPECTIVO DE TRABAJO

ÍTEMS O PREGUNTAS	(1) Definitivamente No	1	2	3	4	5
	(2) Probablemente No					
	(3) Indeciso					
	(4) Probablemente Sí					
	(5) Definitivamente Sí					
DIMENSIÓN: ACTUACIONES INSPECIVAS						
1. ¿Usted considera que los inspectores de SUNAFIL SAN MARTÍN llevan a cabo las actuaciones inspectivas dentro del plazo establecido?						

2. ¿Usted conoce algunas de las facultades de los inspectores durante las actuaciones inspectivas?					
3. ¿Usted considera que el inspector a cargo de la investigación ejerció las facultades adecuadas para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?					
4. ¿Usted considera que el procedimiento ha sido ágil en la recolección de la información?					
5. ¿Usted considera que se debió informarle sobre las actuaciones inspectivas que se llevaron a cabo en virtud de su denuncia?					
DIMENSIÓN: RESOLUCIONES SANCIONATORIAS					
6. ¿Usted considera que la medida de requerimiento contribuye a que el empleador subsane el cumplimiento de sus obligaciones?					
7. ¿Usted considera que es necesario que el trabajador tenga conocimientos de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?					
8. ¿Usted considera que en la SUNAFIL San Martín se emiten las resoluciones en el plazo adecuado?					
9. ¿Usted está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionatoria emitida en su procedimiento?					
10. ¿Usted conoce cuál es la finalidad de la emisión de las resoluciones sancionatorias?					
11. ¿Usted cree que las resoluciones sancionatorias son suficientes para que su empleador no vuelva a infringir las normas laborales?					

12. ¿Usted cree que con la emisión de la resolución sancionatoria se le ha resarcido el daño ocasionado por su empleador?					
13. ¿Usted considera que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones por las que se les sanciona?					
14. ¿Usted considera que las resoluciones sancionatorias son un disuasor para que su empleador no vuelva a infringir las normas laborales?					
15. ¿Usted considera que las resoluciones sancionatorias sirven de sustento si es que desea iniciar un procedimiento judicial contra el empleador?					

Encuesta Satisfacción del Usuario

Atendido

Estimado usuario (a):

Estoy ejecutando un trabajo de investigación cuyo objetivo es establecer si el sistema inspectivo de trabajo se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021., para lo cual se ha previsto desarrollar la presente encuesta. Por lo que, se agradece que lea detenidamente cada pregunta y responda conforme a su percepción.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco opciones, señale una de ellas y marque con una (X) la respuesta que usted considere pertinente.

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO

ÍTEMS O PREGUNTAS	(1) Definitivamente No	1	2	3	4	5
	(2) Probablemente No					
	(3) Indeciso					
	(4) Probablemente Sí					
	(5) Definitivamente Sí					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
1. ¿Usted considera que la SUNAFIL San Martín tiene una instalación adecuada para el servicio que brindan a los usuarios?						
2. ¿Usted considera que en la SUNAFIL San Martín los trabajadores cuentan con los materiales suficientes para efectuar sus labores?						

3. ¿Usted considera que en la SUNAFIL San Martín existen los suficientes medios y equipos electrónicos para que los trabajadores efectúan su trabajo?					
4. ¿Usted considera que en la SUNAFIL San Martín existe un sistema de trámite adecuado para que verifique el estado de su denuncia?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
5. ¿Usted considera que en la SUNAFIL San Martín se atiende la denuncia en el plazo establecido?					
6. ¿Usted considera que en la SUNAFIL San Martín le ofrecieron información verdadera sobre el estado de su denuncia?					
7. ¿Usted considera que los procedimientos implementados por la SUNAFIL San Martín contribuyen para que se evite los incumplimientos en materia laboral?					
8. ¿Usted en alguna oportunidad ha presentado en SUNAFIL San Martín algún inconveniente en el trámite de su denuncia?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9. ¿Considera usted que el tiempo de tramitación del procedimiento inspectivo es idóneo?					
10. ¿Considera usted que las consultas efectuadas son respondidas prontamente por los trabajadores de SUNAFIL San Martín?					
11. ¿Considera usted que los trabajadores de SUNAFIL San Martín del área resolutive le atendieron adecuadamente cuando consultó sobre su denuncia?					
12. ¿Considera usted que los inspectores de SUNAFIL San Martín se encuentran con la predisposición para atenderlo sobre su denuncia?					

DIMENSIÓN: EMPATIA					
13. ¿Usted considera que los trabajadores que atienden al público conocen sus funciones?					
14. ¿Usted tiene conocimiento sobre a qué inspector se le ha asignado su denuncia?					
15. ¿Usted considera que se mantiene informado sobre su denuncia?					
16. ¿Los trabajadores del área resolutive se mostraron amables con usted cuando consultó sobre su denuncia?					
17. ¿Usted considera que la SUNAFIL San Martín brinda una atención personalizada?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
18. ¿Usted considera que los trabajadores de SUNAFIL San Martín le han informado de forma pertinente sobre sus derechos laborales?					
19. ¿Usted considera que la atención que ha recibido por parte de SUNAFIL San Martín es conforme a lo que esperaba recibir?					
20. ¿Usted considera que los trabajadores de SUNAFIL San Martín que emiten las resoluciones sancionatorias sobre su denuncia tienen la capacidad suficiente?					
21. ¿Usted volvería a presentar una denuncia en SUNAFIL San Martín?					

Validez de los instrumentos de investigación

El instrumento de investigación se validó por juicio de expertos, conforme al siguiente detalle:

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del Experto
Sistema Inspectivo de Trabajo	1	Metodólogo	4,1	Es adecuado
	2	Abogada Magister en Gestión Pública	4,9	Es adecuado
	3	Abogado Magíster en Gestión Pública	4,9	Es coherente
Satisfacción del Usuario Atendido	1	Metodólogo	4,2	Es adecuado
	2	Abogada Magister en Gestión Pública	4,9	Es aplicable
	3	Abogado Magíster en Gestión Pública	4,9	Es coherente

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
Especialidad : Economista, Magister en Docencia Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Sistema Inspectivo de Trabajo
Autor del instrumento : Abg. Sergio Antonio Pinedo Curi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema Inspectivo de Trabajo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Sistema Inspectivo de Trabajo.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Sistema Inspectivo de Trabajo				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		41				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECÓNOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Tarapoto, 02 de noviembre de 2022.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
 Especialidad : Economista, Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario Atendido
 Autor del instrumento : Abg. Sergio Antonio Pinedo Curi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario atendido.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario atendido.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario atendido.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 02 de noviembre de 2022.



Abg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vela Sandoval, Flor Bernaldita
 Institución donde labora : Oficina Regional del Indecopi de San Martín
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Sistema Inspectivo de Trabajo
 Autor del instrumento : Abg. Sergio Antonio Pinedo Curi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema Inspectivo de Trabajo					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Sistema Inspectivo de Trabajo.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Sistema Inspectivo de Trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 02 de noviembre de 2022



Mag. Flor Bernaldita Vela Sandoval

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Vela Sandoval, Flor Bernaldita
 Institución donde labora : Oficina Regional del Indecopi de San Martín
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Usuario Atendido
 Autor del instrumento : Abg. Sergio Antonio Pinedo Curi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Atendido.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario Atendido.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario Atendido.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 02 de noviembre de 2022

Mag. Flor Bernaldita Vela Sandoval



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Torres, Patrick Neil

Institución donde labora : Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL

Especialidad : Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Encuesta (Variable 1: Sistema Inspectivo de Trabajo)

Autor del instrumento : Abg. Sergio Antonio Pinedo Curi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema Inspectivo de Trabajo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Sistema Inspectivo de Trabajo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Sistema Inspectivo de Trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es coherente con la variable de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 02 de noviembre de 2022

Abg. Mtro. Patrick Neil Pinedo Torres

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pinedo Torres, Patrick Neil

Institución donde labora : Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL

Especialidad : Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Encuesta (Variable 2: Satisfacción del Usuario Atendido)

Autor del instrumento : Abg. Sergio Antonio Pinedo Curi

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario Atendido.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario Atendido.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario Atendido.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es coherente con la variable de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 02 de noviembre de 2022

Abg. Mtro. Patrick Neil Pinedo Torres

Sello personal y firma

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de la variable: Sistema inspectivo de trabajo

Confiabilidad de variable

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	72	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5.

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	15

Análisis de confiabilidad de la variable: Satisfacción del usuario atendido

Tabla 6.

Confiabilidad de variable

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Ca sos	Válido	72	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	72	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7.

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	21

Autorización para Publicar el Nombre de la Institución

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20555195444
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL - SUNAFIL	
Nombre del Titular o Representante legal: ORDINOLA CALLE HIALMER SATURNINO	
Nombres y Apellidos CPCC. Vito Pérez Vásquez (Sub Intendente Administrativo de la IRE SAN MARTÍN)	DNI: 42204741

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Sistema Inspectivo de Trabajo y Satisfacción del Usuario Atendido en SUNAFIL, San Martín, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Sergio Antonio Pinedo Curi	46583513

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Tarapoto, 02 de octubre del 2022


 Firma: VITO PÉREZ VÁSQUEZ
Sub Intendente Administrativo (a)
Intendencia Regional de San Martín
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Variable 1 - SISTEMA INSPECTIVO DE TRABAJO

ENCUEST.	ACTUACIONES INSPECTIVAS					RESOLUCIONES SANCIONATORIAS											Ptaje Total	NIVEL	
	1	2	3	4	5	Ptaje D1	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			Ptaje D2
Enc_1	3	1	5	5	5	19	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	42	61	Bueno
Enc_2	2	2	2	2	4	12	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3	28	40	Regular
Enc_3	3	2	3	3	5	16	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	18	34	Malo
Enc_4	3	1	4	3	5	16	3	3	5	1	4	3	3	5	1	4	32	48	Regular
Enc_5	5	3	4	4	5	21	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	67	Bueno
Enc_6	4	3	4	3	3	17	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	36	53	Regular
Enc_7	2	2	3	1	4	12	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	24	36	Malo
Enc_8	3	2	4	4	5	18	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	40	58	Bueno
Enc_9	2	1	3	3	3	12	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	34	46	Regular
Enc_10	3	1	3	2	4	13	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	38	51	Regular
Enc_11	3	2	3	2	5	15	2	1	4	3	1	2	1	4	3	1	22	37	Malo
Enc_12	2	3	2	1	3	11	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	18	29	Malo
Enc_13	4	2	3	4	4	17	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	42	59	Bueno
Enc_14	5	4	4	3	5	21	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	42	63	Bueno
Enc_15	2	2	3	2	5	14	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	18	32	Malo
Enc_16	2	2	3	1	5	13	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	26	39	Regular
Enc_17	2	3	4	2	3	14	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	30	44	Regular
Enc_18	3	2	3	1	4	13	1	1	5	3	3	1	1	5	3	3	26	39	Regular
Enc_19	2	2	3	2	5	14	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	26	40	Regular
Enc_20	3	3	3	2	5	16	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	40	Regular
Enc_21	3	1	5	5	5	19	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	42	61	Bueno
Enc_22	2	2	2	2	4	12	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3	28	40	Regular
Enc_23	3	2	3	3	5	16	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	18	34	Malo
Enc_24	3	1	4	3	5	16	3	3	5	1	4	3	3	5	1	4	32	48	Regular
Enc_25	5	3	4	4	5	21	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	67	Bueno
Enc_26	4	3	4	3	3	17	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	36	53	Regular

Enc_27	2	2	3	1	4	12	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	24	36	Malo
Enc_27	3	2	4	4	5	18	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	40	58	Bueno
Enc_29	2	1	3	3	3	12	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	34	46	Regular
Enc_30	3	1	3	2	4	13	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	38	51	Regular
Enc_31	3	2	3	2	5	15	2	1	4	3	1	2	1	4	3	1	22	37	Malo
Enc_32	2	3	2	1	3	11	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	18	29	Malo
Enc_33	4	2	3	4	4	17	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	42	59	Bueno
Enc_34	5	4	4	3	5	21	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	42	63	Bueno
Enc_35	2	2	3	2	5	14	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	18	32	Malo
Enc_36	2	2	3	1	5	13	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	26	39	Regular
Enc_37	2	3	4	2	3	14	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	30	44	Regular
Enc_38	3	2	3	1	4	13	1	1	5	3	3	1	1	5	3	3	26	39	Regular
Enc_39	2	2	3	2	5	14	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	26	40	Regular
Enc_40	3	3	3	2	5	16	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	40	Regular
Enc_41	3	1	5	5	5	19	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	42	61	Bueno
Enc_42	2	2	2	2	4	12	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3	28	40	Regular
Enc_43	3	2	3	3	5	16	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	18	34	Malo
Enc_44	3	1	4	3	5	16	3	3	5	1	4	3	3	5	1	4	32	48	Regular
Enc_45	5	3	4	4	5	21	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	67	Bueno
Enc_46	4	3	4	3	3	17	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	36	53	Regular
Enc_47	2	2	3	1	4	12	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	24	36	Malo
Enc_48	3	2	4	4	5	18	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	40	58	Bueno
Enc_49	2	1	3	3	3	12	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	34	46	Regular
Enc_50	3	1	3	2	4	13	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	38	51	Regular
Enc_51	3	2	3	2	5	15	2	1	4	3	1	2	1	4	3	1	22	37	Malo
Enc_52	2	3	2	1	3	11	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	18	29	Malo
Enc_53	4	2	3	4	4	17	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	42	59	Bueno
Enc_54	5	4	4	3	5	21	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	42	63	Bueno
Enc_55	2	2	3	2	5	14	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	18	32	Malo
Enc_56	2	2	3	1	5	13	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	26	39	Regular

Enc_57	2	3	4	2	3	14	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	30	44	Regular
Enc_58	3	2	3	1	4	13	1	1	5	3	3	1	1	5	3	3	26	39	Regular
Enc_59	2	2	3	2	5	14	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	26	40	Regular
Enc_60	3	3	3	2	5	16	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	24	40	Regular
Enc_61	3	1	5	5	5	19	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	42	61	Bueno
Enc_62	2	2	2	2	4	12	3	3	4	1	3	3	3	4	1	3	28	40	Regular
Enc_63	3	2	3	3	5	16	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	18	34	Malo
Enc_64	3	1	4	3	5	16	3	3	5	1	4	3	3	5	1	4	32	48	Regular
Enc_65	5	3	4	4	5	21	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46	67	Bueno
Enc_66	4	3	4	3	3	17	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	36	53	Regular
Enc_67	2	2	3	1	4	12	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	24	36	Malo
Enc_68	3	2	4	4	5	18	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	40	58	Bueno
Enc_69	2	1	3	3	3	12	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	34	46	Regular
Enc_70	3	1	3	2	4	13	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	38	51	Regular
Enc_71	3	2	3	2	5	15	2	1	4	3	1	2	1	4	3	1	22	37	Malo
Enc_72	2	3	2	1	3	11	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	18	29	Malo

Variable 2 - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ELEMENTOS TANGIBLES				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				EMPATIA					SEGURIDAD						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Ptaje Total	NIVEL	
4	3	4	2	4	5	1	1	1	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	72	Regular
5	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	1	4	5	2	3	2	3	2	3	3	5	57	Malo
4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	59	Regular
5	4	5	4	3	3	2	1	4	2	4	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	77	Bueno
4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	58	Regular
5	4	4	3	5	5	4	1	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	83	Bueno
4	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	1	3	1	3	3	3	52	Malo
4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	2	46	Malo
5	4	4	3	4	4	3	1	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	79	Bueno
4	3	5	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	65	Regular
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3	61	Regular
3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	68	Regular
4	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	3	49	Malo
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	83	Bueno
4	3	3	2	2	3	1	1	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	4	60	Regular
5	4	4	3	4	4	2	1	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	5	5	69	Regular
3	4	4	5	2	3	5	1	1	2	4	3	4	3	4	5	3	5	2	3	5	5	71	Regular
5	2	2	2	1	4	2	1	1	3	4	3	4	2	2	4	4	3	1	4	5	5	59	Regular
3	3	3	2	1	3	1	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66	Regular
4	5	4	2	3	3	2	1	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	5	5	66	Regular
4	3	4	2	4	5	1	1	1	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	72	Regular
5	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	1	4	5	2	3	2	3	2	3	5	5	57	Malo
4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	59	Regular
5	4	5	4	3	3	2	1	4	2	4	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	77	Bueno
4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	58	Regular
5	4	4	3	5	5	4	1	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	83	Bueno

4	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	1	3	1	3	3	52	Malo
4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	46	Malo
5	4	4	3	4	4	3	1	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	79	Bueno
4	3	5	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	65	Regular
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	61	Regular
3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	68	Regular
4	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	49	Malo
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	83	Bueno
4	3	3	2	2	3	1	1	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	60	Regular
5	4	4	3	4	4	2	1	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	5	69	Regular
3	4	4	5	2	3	5	1	1	2	4	3	4	3	4	5	3	5	2	3	5	71	Regular
5	2	2	2	1	4	2	1	1	3	4	3	4	2	2	4	4	3	1	4	5	59	Regular
3	3	3	2	1	3	1	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66	Regular
4	5	4	2	3	3	2	1	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	5	66	Regular
4	3	4	2	4	5	1	1	1	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	72	Regular
5	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	1	4	5	2	3	2	3	2	3	5	57	Malo
4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	59	Regular
5	4	5	4	3	3	2	1	4	2	4	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	77	Bueno
4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	58	Regular
5	4	4	3	5	5	4	1	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	83	Bueno
4	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	1	3	1	3	3	52	Malo
4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	46	Malo
5	4	4	3	4	4	3	1	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	79	Bueno
4	3	5	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	65	Regular
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	61	Regular
3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	68	Regular
4	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	49	Malo
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	83	Bueno
4	3	3	2	2	3	1	1	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	60	Regular
5	4	4	3	4	4	2	1	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	5	69	Regular

3	4	4	5	2	3	5	1	1	2	4	3	4	3	4	5	3	5	2	3	5	71	Regular
5	2	2	2	1	4	2	1	1	3	4	3	4	2	2	4	4	3	1	4	5	59	Regular
3	3	3	2	1	3	1	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66	Regular
4	5	4	2	3	3	2	1	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	5	66	Regular
4	3	4	2	4	5	1	1	1	2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	72	Regular
5	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	1	4	5	2	3	2	3	2	3	5	57	Malo
4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	59	Regular
5	4	5	4	3	3	2	1	4	2	4	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	77	Bueno
4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	58	Regular
5	4	4	3	5	5	4	1	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	83	Bueno
4	3	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	4	3	2	3	1	3	1	3	3	52	Malo
4	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	2	46	Malo
5	4	4	3	4	4	3	1	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	79	Bueno
4	3	5	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	65	Regular
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	61	Regular
3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	2	3	3	4	4	3	2	4	5	4	5	68	Regular



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Sistema inspectivo de trabajo y satisfacción del usuario atendido en SUNAFIL San Martín, 2021", cuyo autor es PINEDO CURI SERGIO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR DNI: 00953069 ORCID: 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 03-01-2023 11:58:05

Código documento Trilce: TRI - 0479152