



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del
Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque
2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Calderon Seclen, Juan Manuel (orcid.org/0000-0001-6621-3808)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi madre Adela Gloria, por brindarme cariño, y el apoyo moral quien me servicio de motivo para el logro del presente trabajo, pues ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mi base de responsabilidad y deseos de superación, ya que en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar como persona pues sus virtudes y su gran corazón me llevan admirarla cada día más.

Gracias a Dios por concederme la mejor de las madres.

A mis hermanas, que son las personas que me han ofrecido el amor y calidez de familia a la cual amo.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo en particular a la Escuela de Post Grado, mi gratitud por su acogimiento y por enseñanza valiosa y orientación permanente, durante el periodo de estudios de nuestra Maestría.

Al Dr. CPC. Pedro Arturo y al MG. Nilthon Ivan, por su asesoría y por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación:	12
3.2. Variables y operacionalización:	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	17
3.5. Procedimientos:	18
3.6. Métodos de análisis de datos:	18
3.7. Aspectos Éticos:.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS:.....	47
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	<i>Alfa de Cronbach – primera variable.</i>	20
Tabla 02	<i>Ordenes de inspección.</i>	21
Tabla 03	<i>Actuación de inspección.</i>	24
Tabla 04	<i>Resoluciones sancionadoras.</i>	27
Tabla 05	<i>Alfa de Cronbach – segunda variable.</i>	30
Tabla 06	<i>Elementos tangibles</i>	31
Tabla 07	<i>Confiabilidad.</i>	33
Tabla 08	<i>Capacidad de repuesta</i>	35
Tabla 09	<i>Empatía</i>	37
Tabla 10	<i>Seguridad</i>	39

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está basado en la necesidad de determinar la relación existente entre la efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque 2019, en esa dimensión el presente estudio es descriptivo y cuantitativo por cuanto está orientado a medir la relación existente entre las dos variables. Del método de análisis propuesto y usando el método científico deductivo, los resultados obtenidos en este trabajo de Investigación, nos permite establecer que la efectividad del sistema de inspección laboral es aceptada por los trabajadores en un 77.5% y la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL-IRE es del 54.4%, el promedio que se establece es del 71.2%, demostrándose una conexión significativa entre ambas variables. Teniendo como principal conclusión que la Efectividad de las actividades que desarrolla el sistema de inspección laboral de la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019 de parte de los trabajadores es del 77.5%, en donde sus dimensiones: ordenes de inspección es aceptada en un 85.5%, actuación de las inspecciones es aceptada en un 68% y las resoluciones sancionadoras es aceptada en un 80.8%. Además, se recomienda establecer plazos más rigurosos a la entrega de la información y recolección de datos que deben de entregar los empleadores, el 40% de los trabajadores lo confirman. Lo mismo se debe hacer en la subsanación de sus errores cometidos, para ser más eficaces las resoluciones que se emiten y así garantizar a los usuarios el cumplimiento de la ley que los ampara.

Palabras clave: Sistema de inspección laboral, satisfacción de los usuarios

ABSTRACT

This research work is based on the need to determine the relationship between the effectiveness of the labor inspection system and the satisfaction of the User who carry out their procedures in the SUNAFIL IRE - Lambayeque 2019, in this dimension the present study is descriptive and quantitative because it is oriented to measure the relationship between the two variables. From the proposed analysis method and using the deductive scientific method, the results obtained in this research work, allow us to establish that the effectiveness of the labor inspection system is accepted by workers at 77.5% and the satisfaction of the users who perform their Procedures in SUFANIL-IRE is 54.4%, the average established is 71.2%, demonstrating a significant connection between both variables. Having as main conclusion that the Effectiveness of the activities developed by the labor inspection system of the SUNAFIL-IRE Lambayeque 2019 on the part of the workers is 77.5%, where its dimensions: inspection orders are accepted in 85.5%, performance Inspections are accepted in 68% and sanctioning resolutions are accepted in 80.8%. In addition, it is recommended to establish more rigorous deadlines for the delivery of information and data collection that employers must deliver, 40% of the workers confirm it. The same should be done in the correction of their mistakes, to be more effective resolutions issued and thus guarantee users compliance with the law that protects them.

Keywords: Labor inspection system, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

El empoderamiento y conveniencia de las Tecnologías de Información es un ingrediente emparejado en todas las actividades del ser humano, y la gestión pública no es ajena a este saliente contexto; es por ello que, enfatiza en el uso efectivo de las nuevas tecnologías para mejorar las relaciones entre los gobiernos y sus ciudadanos; y como consecuencia de esta recta es que surge el conocimiento de gobierno electrónico, es por ello que el presente trabajo de investigación denominada “Efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque 2019”, en cuanto al propósito de esta investigación es poder abreviar el procedimiento inspectivo laboral mediante el módulo de gestión de cumplimiento con la finalidad de salvaguardar los recursos públicos en la SUNAFIL IRE – Lambayeque.

La entidad fiscalizadora como la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, SUNAFIL (2017), ha creado mediante Resolución de Superintendencia N° 190-2017-SUNAFIL, la Directiva N° 002-2017-SUNAFIL/INII, por el cual se ha previsto arbitrar las pautas mínimas obligatorias para el futuro de las denuncias por las presuntas violación a las normas en materia sociolaboral, seguridad y salud en el trabajo, derechos fundamentales y seguridad social, para impulsar y llevar a cabo el buen funcionamiento del Sistema de Inspección de Trabajo, buscando así el eficiente gasto de los bienes públicos.

Desde un punto de vista teórico se ha tomado como base textos de reconocidos investigadores para dar sustento a la relación que existe entre ambas variables y se consideró pertinente describir los siguientes:

Soriano (2014), en su trabajo de investigación titulado: “Evaluación de la eficacia de la intervención de la administración laboral en las condiciones materiales de trabajo de las Almazaras de Aceite de Oliva, en Málaga”, refiere que a mejor el servicio de brinda la administración laboral al servicio de los trabajadores de las Almazaras de Aceite de Oliva.

Por su parte el doctrinario Martínez, Martínez & Rocha (2011) en su tesis “La eficacia de la Inspección del Trabajo en el departamento de León” establecieron pautas de estudio para determinar si la inspección del trabajo en el departamento

de León cumple o no con su rol de inspeccionar debidamente las relaciones laborales, indicando que de manera progresiva se viene logrando un mayor respeto de los derechos laborales de los trabajadores.

Al iniciar el análisis sobre el sistema inspectivo de trabajo es necesario remontarse al surgimiento del derecho laboral, si bien históricamente en el mundo antiguo vemos una las primeras normas que regularon de manera escueta el trabajo como fue la Lex Valerio Horacica, no es sino hasta la revolución industrial que el derecho laboral comienza a esbozarse hasta lo conocemos hoy en día como una disciplina jurídica autónoma, la misma que tuvo un gran papel a través de la configuración de nuevas formas de trabajo.

Boza (2014) refirió que el capitalismo de esa época favoreció que exista un orden económico y social parcializado que significo el predominio de la postura del gremio empresarial sobre la clase trabajadora, los cuales sufrían de condiciones de trabajo infrahumanas teniendo como ejemplos largamente sabidos a: (a) los escasos salarios; (b) las largas y extenuantes jornadas de labores; (c) a las paupérrimas condiciones de seguridad e higiene; y (d) alta mortalidad de la mano de obra, mayormente de los menores de edad y de las mujeres.

Toyama, J. & Higa, A. (2011). refieren que desde hace varios años la inspección laboral de trabajo ha alcanzado tal distinción que actualmente es el trasto más utilizado por las organizaciones sindicales y los trabajadores para exigir el cumplimiento de sus derechos laborales. El nuevo modelo normativo permitió el acrecentamiento de los inspectores, el mayor presupuesto para la fiscalización, la influencia del TLC con EEUU que motivó una nervuda amenaza para interpretar más inspecciones, con el buen actuar de los inspectores, así como el rol del ministerio de trabajo - respaldado por el mandato de hecho, han generado procesos inefectivos y sancionatorios en gran medida mayores que los habituales.

Ante lo expuesto, la clase trabajadora en busca de una mejora en su calidad de vida decidió organizarse para efectuar reclamaciones colectivas, lo que conllevó a que el Estado interviniera para limitar el libre albedrío de la clase empresarial en favor del restablecimiento de la paz social mediante la armonía de poderes que posibilite una negociación pareja entre las partes, inicios en aquel entonces de lo

que hoy llamamos el derecho colectivo, y con la aparición de algunos derechos hacia los trabajadores se originó la necesidad de que estos fueran protegidos y fiscalizados por el Estado, es ahí donde se pueden observar la génesis de la actividad inspectora la cual se desarrolla en un primer momento en Gran Bretaña, específicamente al siglo XIX, mediante la promulgó la Ley sobre la salvaguarda de la salud y de la Moralidad de los Aprendices en las Fábricas Textiles el 22 de junio de 1802 por el Parlamento Británico debido a que se dieron cuenta de la necesidad de crear un sistema duradero que regule las fuerzas del mercado laboral y como fin mayor, mejorar las condiciones en las que ejercían sus labores los trabajadores así en un primer momento no la asumió propiamente la administración del trabajo, toda vez que, en esa época la inspección era facultativa y estaba a cargo de los eclesiásticos y jueces de paz quienes a título gratuito recorrían establecimientos industriales durante la jornada laboral, la idea fue correr traslado a los jueces cuando producto de sus visitas encontraban situaciones que podían generar o coadyuvar al desarrollo de una epidemia (Julca, 2013).

Sin embargo, con la culminación de la Segunda Guerra Mundial, se dio la firma del Tratado de Versalles (parte XIII), fundando la Organización Internacional del Trabajo (en lo sucesivo, la OIT), donde se instituye visiblemente como un principio, la obligación de los Estados miembros de constituir un servicio de Inspección con el propósito de consolidar la aplicación de la legislación laboral (Saco & Campos, 2013).

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito de la OIT la importancia de la función inspectora se constata cuando en 1919 en la Conferencia Internacional del Trabajo se promulgo la Recomendación (número 5) referido a la creación de un servicio público de higiene, que fue reafirmada en 1923 con la adopción de la Recomendación (número 20) sobre los principios generales de organización de la Inspección del Trabajo, para garantizar la aplicación de las leyes y reglamentos de protección a los trabajadores que serviría de sustento al Convenio sobre inspección del trabajo en el comercio y la industria, 1947 (número 81), y posteriormente el Convenio (número 129) concerniente a la inspección del trabajo en la agricultura (OIT, 2010). Además de lo expresado, la OIT ha incluido reglas para que la Inspección de Trabajo se estructure y actúe como un sistema que se encuentre bajo el control de una autoridad central, cooperando con diversas entidades tanto públicas como privadas y con los usuarios del sistema, ya sean trabajadores, empleadores u organizaciones de ambos, esto es, que integren todos los intervinientes en el entorno laboral con el fin de lograr desempeñar una adecuada política de inspección.

Para el doctrinario (Briones, 2015) quien señaló que, en los Estados Unidos de Norteamérica, es básicamente durante los años de 1890 en adelante y específicamente en New York, en adonde empieza a funcionar la inspección de trabajo y como apunte secundario, algunas mujeres formaban noticias de él, con potestades dirigidas a la averiguación y profilaxis de las propinas profesionales.

La inspección del trabajo como ya se indicó previamente, es una de las facultades que posee el Estado para orientar, fiscalizar y sancionar el incumplimiento de las normas jurídicas laborales. Caso contrario, las normas imperativas de un determinado ordenamiento jurídico no tendrían el peso coercitivo suficiente y un serían vaciadas de no solo en su contenido, sino que estas no lograrían su finalidad de proteger los bienes jurídicos que cautelan en beneficio de la colectividad y del bien común.

Las normas de derecho laboral son, por regla común, de orden público dejando un estrecho margen a la autonomía de la voluntad de acción frente a su naturaleza, casi en su mayoría imperativa (Servat, 2001). En virtud de esa

naturaleza especial atribuida a las normas laborales es que el Estado ampara y otorga facultades a la inspección en materia de trabajo, actividad que se desarrolla en la actualidad a través entidades especializadas como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (en lo sucesivo, el Mintra) a quien le corresponde la vigilancia de las normas en el ámbito de los empleadores que tengan la calidad de microempresas, dejando a la SUNAFIL la competencia sobre todas las demás, es decir, aquellas que sean pequeñas, medianas y grandes empresas.

Es necesario en remitirnos brevemente, a los antecedentes que la Inspección del Trabajo ha tenido en nuestro país, así en el año de 1901 por primera vez el Estado decidió intervenir en temas laborales por medio del aquel entonces llamado Ministerio de Gobierno y Policía, a quien se le encomendó la misión de registrar los contratos de los trabajadores que brindaban servicios domésticos, esto es lo que hoy llamamos trabajadores del hogar, luego de varios años en 1913, se expidió un Decreto Supremo por el cual crea en las Intendencias de la Policía de Lima y Callao una sección especializada en la atención de la clase obrera, oficina encargada de realizar inspecciones de trabajo sobre las labores que efectuaban. En el Gobierno de Augusto B. Leguía, a través de la Resolución Suprema emitida en el año de 1919, las funciones inspectivas del trabajo son trasladadas a la Dirección de Fomento del Ministerio de Fomento, específicamente a la Sección de Trabajo (Mintra).

Estas primitivas normas que regulaban el sistema de inspección mostraban, entre otros, dos vicios trascendentales pues no contemplaban sanciones por las infracciones que eran detectadas y el personal encargado de llevarlas a cabo, no era adecuado a carecer de la especialización necesaria para tan destacada labor. Continuando con el devenir histórico, entre los años 1931 y 1935 se creó legalmente el sistema de inspecciones regionales mediante la Ley N° 1378, Ley de Accidentes de Trabajo a cargo de las dependencias de Inspección del Fondo de Garantía. Luego, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 003-71-TR que únicamente reguló la Inspección del Trabajo como mecanismo para constatar incumplimientos y aplicar las multas correspondientes, empero, no contemplo dentro de sus funciones de orientación y prevención de conflictos, dispuesta por el

Convenio N° 81 de la OIT ratificado por el Perú en dicha época, pese a lo cual no fueron reguladas (Servat, 2001).

Posteriormente, se publicó el Decreto Supremo N° 003-83-TR que sustituyó la norma señalada previamente e introdujo una estructura que contemplaba varios tipos de Inspecciones del Trabajo, distribuyéndolas entre ordinarias, especiales y motivadas por denuncias, teniendo en cuenta la necesidad de proteger la identidad de los denunciantes que tiene la calidad de trabajadores ante posibles represalias que puedan darse en su contra. Mediante Decreto Supremo N° 032-83-TR se instituyó un procedimiento especial para efectuar la fiscalización y control del cumplimiento de las normas de seguridad e higiene ocupacional, rasgos de lo que ahora conocemos como materia de seguridad y salud en el trabajo, dirigido por el aquel entonces Ministerio de Trabajo y Promoción Social mediante su Dirección General de Higiene y Seguridad Ocupacional. Luego, que entró en vigencia el Decreto Supremo N° 004-95-TR, norma que consolidó en un único texto normativo a la inspección en materia de socio-laboral y de seguridad e higiene ocupacional (Servat, 2001).

Seguidamente, se promulgó el Decreto Supremo N° 004-96-TR, nuevamente derogó la norma anterior y reformó el procedimiento de inspección, contemplando diligencias previas y funciones de orientación y prevención. A manera de síntesis, Servat (2001) indica que recién con el Decreto Legislativo N° 910 publicado en el año 2001, la inspección del trabajo cobra mayor relevancia a ser por primera vez regulada mediante una norma con rango de Ley, que los empleados cumplan con sus obligaciones laborales de acuerdo con el Convenio N° 81 de la OIT.

García, M. (2013). Diseño de una ofrecimiento de diligencia electrónico para cicatrizar la pacto gubernativo del Gobierno Regional de Lambayeque, la cual concluye que, en 2013 el Gobierno Regional de Lambayeque atravesaba su segunda período de gobierno electrónico (Layne & Lee, 2001), en un ámbito adonde los limitados esfuerzos permitieron integrar sus sitios web y aplicaciones utilizando tecnologías del internet, buscando enfrascarse canales de anuncio eficientes y oportunos en dirección a la entrada, como las redes sociales, el mensajería electrónico y encuestas virtuales; esta experiencia presenta un norma para que otros gobiernos regionales puedan implementar mecanismos

automatizados que brinden noticia al residente a través del internet con la consecuente merma del uso de bienes unánimemente que se fortalecen los procedimientos que aseguran dar guardián con lo oportuno en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Conforme lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 163-20177-TR, se dispuso el inicio del proceso de transferencia, el cual, en la región Lambayeque, se efectuó el 10 de noviembre del 2017, conforme consta en el Acta de Sesión N° 02-2017-CTCFIPSGRL, en la cual consta la relación de expedientes transferidos por parte del Gobierno Regional de Lambayeque a la Intendencia Regional de Lambayeque de la SUNAFIL.

La inauguración se realizó el 24 de noviembre del 2017, en la calle Abtao 130 – Santa Victoria, estuvo a cargo del ministro de trabajo y promoción del Empleo Alfonso Grados Carraro, La Superintendente Nacional de Focalización Laboral Sylvia Cáceres Pizarro y la Intendente Regional de Lambayeque Vanessa Victoria Vargas Chafloque.

La satisfacción de los clientes se expresa con respecto a cómo se sienten los clientes acerca de la calidad del servicio prestado por la organización de servicio y sus experiencias con el proveedor del servicio. Mientras tanto, la calidad del servicio es intangible y se refleja mediante diferentes 14 factores, por ejemplo, mediante el boca a boca positivo de clientes ya existentes, clientes experimentados y a través de la publicidad (Lovelock & Patterson, 2015).

Según Mena, Soliz, & Cando (2018), en su aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar el nivel en que se ubica la satisfacción de usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas de Quito, definen lo siguiente: “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores determinantes para la permanencia de las organizaciones, por ello es importante conocer las expectativas y percepciones de los usuarios, evaluar la calidad del servicio que reciben y determinar si se están satisfaciendo sus expectativas para tomar los correctivos de ser necesarios”.

Llanos, Rosas, Mendoza, & Contreras (2001). “la satisfacción del cliente es uno de los más versátiles indicadores de calidad, por ser una medida de los resultados de la atención y un predictor de fidelización del cliente”.

Loli, A., Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M., & Lamas, L. (2013). “La satisfacción y la calidad de servicio en distribuciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”. “Con el objetivo de identificar la relación que hay entre la satisfacción y la calidad de servicio y la forma como se relaciona con algunas variables demográficas, sociales y organizacionales. Los resultados obtenidos dejaron en evidencia que existe una relación muy estrecha entre la calidad del producto, servicio percibido por los consumidores y el grado de satisfacción de los mismos clientes. Es decir, a igual grado de satisfacción, igual grado de la calidad del producto/servicio”.

Por su parte Farfán (2015), realizó el trabajo de investigación titulado, “La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima”. Obteniendo como resultados que como punto de partida, la necesidad de la modernización del Estado, para lo cual es necesario prestar atención en cómo se viene desarrollando las políticas, a través de sus instituciones y procedimientos a cargo de éstas, a fin de mejorar la capacidad del Estado para atender de forma oportuna y eficiente las necesidades de la ciudadanía, debiendo estar entre sus objetivos mejorar los servicios públicos generando la satisfacción de los ciudadanos y reduciendo los recursos del estado.

Desde este enfoque, es de gran interés poder simplificar el procedimiento inspectivo a través del módulo de gestión de cumplimiento mediante cartas disuasivas por parte del Sub. Intendente de Actuaciones Inspectivas (SIA) a fin de solucionar los problemas de índole laborales de los usuarios (trabajadores) con los inspeccionados (empleadores), teniendo como objetivo general establecer cuál es la relación entre la aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo llevada a cabo por dicha entidad en la satisfacción de dichos administrados en un plazo razonable.

Tenemos que la Inspección de Trabajo es definida en nuestro sistema jurídico como una atribución del Estado, para comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en el ámbito laboral, sustentando dicha facultad en la naturaleza

de carácter imperativo de dichas normas, siendo así, el Estado Peruano, regula la Inspección del Trabajo, a través de la Ley General de Inspección del Trabajo - Ley 28806, mediante el cual establece el Sistema de Inspección del Trabajo, como esta estructura organizacionalmente, cuáles son sus facultades, como está constituida, y las competencias de acuerdo a los regulado en el Convenio N° 81 ratificado por nuestro Estado, en marco de la Organización Internacional del Trabajo.

A fin de darle una mayor solides a la Inspección de Trabajo mediante la Ley N° 29981, el Estado creó la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) la cual se encuentra está adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es un organismo técnico experto, comprometido en promover, vigilar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico socio-laboral y seguridad y salud en el trabajo. Estando a lo expuesto, el artículo 3° de la normativa previamente citada, precisa que la SUNAFIL se desempeña como autoridad central y organismo rector del Sistema de Inspección del Trabajo. Para tal efecto, dicha normativa le atribuye la función de sancionar el incumplimiento de las normas socio laborales y de seguridad salud en el trabajo para lo cual su Reglamento establece cuales son las conductas que pueden ser legalmente sancionadas.

Cabe señalar que la Inspección del Trabajo es ante todo un servicio público que se desarrolla a través de dos clases de actuaciones que se denominan i) actuaciones de consulta u orientación técnica y ii) actuaciones inspectivas o investigatorias. Siendo estas últimas las que coadyuvan principalmente a vigilar el cumplimiento de las normas de orden socio-laboral y son las que analizaremos en este estudio para medir y determinar la satisfacción de los trabajadores que acuden a la SUNAFIL, también denominados usuarios del Sistema de Inspección de Trabajo, así pues, se debe indicar que el desarrollo de las actuaciones inspectivas está a cargo de los Inspectores de Trabajo, quienes se encargan de realizar todas aquellas actuaciones destinadas a que el empleador acredite el cumplimiento correcto de las normas socio laborales a su cargo y, de comprobarse una infracción laboral, emitir un Acta de infracción con lo cual concluye las actuaciones.

Es preciso mencionar que con la Resolución Ministerial N° 186- 2015-PCM, “Aprueban Manual para Mejorar la atención de la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”. Se busca brindar, a los servidores y servidoras de las

entidades de la Administración Pública, criterios y lineamientos, para que mejoren la labor desempeñada, en la atención a la ciudadanía y en la provisión de bienes y servicios públicos.

Bajo las consideraciones expreso que: La formulación del problema del trabajo de investigación se formuló en base a lo siguiente:

¿Cuál es el nivel de relación existente entre la efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque – 2019?

La presente investigación se justifica, porque se trata de determinar la relación existente entre la efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción de los usuarios que realizan reclamos laborales en defensa de sus derechos que les son inculcados tanto a nivel empresarial como en el estado.

Los resultados obtenidos en la presente investigación serán sistematizados y formaran parte del informativo ámbito gnoseológico de la amonestación, al demostrarse la relación entre las variables las que nos permitirá sostener las acciones necesarias para mejorar ambas variables teniendo en cuenta la relación, lo cual posibilitará mejorar los indicadores de simplificación del expediente inspectivo laboral y desarrollar el uso adecuado de los recursos públicos, los métodos, procedimientos, técnicas e medios utilizados durante el desarrollo del proyecto de investigación, demostrarán su eficacia y confiabilidad, podrán ser utilizados en los subsecuentes trabajos que involucren la reparación del medio de inspeccionad sindical en las entidades pertenecientes al régimen del sector privado y fortalecer la gestión pública.

El objetivo general que se plantea es el siguiente: Determinar el nivel de relación que existe entre la Efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019.

Los Objetivos específicos se plantearon de la siguiente manera:

Identificar cual es el nivel de la efectividad de las actividades que desarrolla el sistema de inspección laboral de la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019.

Establecer el grado de satisfacción de los usuarios con el procedimiento Inspectivo Laboral en la SUFANIL - IRE Lambayeque 2019.

Analizar el nivel de relación existente entre la Efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL – IRE Lambayeque 2019.

La hipótesis se formuló con la siguiente consideración:

H1: Existe una relación significativa entre la Efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019.

H0: No existe una relación entre la Efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

El tipo de nuestra investigación es de tipo descriptivo y cuantitativa por cuanto que está orientado a medir la relación existente entre la efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL - IRE Lambayeque 2019.

La investigación descriptiva se realiza en un momento en el tiempo para analizar determinados aspectos y obtener conclusiones (Grande & Abascal, 2017).

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental.

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Efectividad del sistema de Inspección Laboral

La importancia de la Inspección laboral se basa en:

Lo indicado por (Romero, 2008) en cuanto a la realidad laboral en estos tiempos de globalización exige incluir en las políticas sociales de cada gobierno, sistemas modernos, eficaces y efectivos que puedan satisfacer las necesidades de su sociedad cada día más exigente. La Inspección del Trabajo comienza a transformarse, tanto en su manera actuar como en la ruptura de viejos paradigmas, al tener un control exclusivo de la vigilancia de la normatividad laboral, para lo cual pretende involucrar a los demás actores sociales y sumarlos a la noble tarea de tutelar la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores y empleadores como el único medio de dignificación del trabajo y una sólida competitividad y productividad en el concierto nacional e internacional.

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios.

La satisfacción del cliente o usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa u organización. (Gelvez, 2010).

Operacionalidad de las variables

Variable 01: Efectividad del Sistema de Inspección

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN LABORAL	Órdenes de Inspección	Plazos	¿Cree usted que el plazo es óptimo entre la denuncia efectuada por los trabajadores y la generación de la Orden de inspección??	Encuesta – Cuestionario.
		Materias	¿Considera que, en su caso, el plazo otorgado en la Orden de inspección para realizar la inspección es adecuado a la complejidad de la materia?	
		Designación de Inspectores	¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección puede dilatar el procedimiento?	
			¿Considera que las materias a inspeccionar se encontraban de acuerdo a la denuncia que efectuó?	
			¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección puede dilatar el procedimiento?	
			¿Considera usted que, en su caso, la cantidad de inspectores designados en la Orden de inspección es suficiente?	

Actuación de Inspección	Plazo	¿Usted está de acuerdo con que se inicien las actuaciones inspectivas dentro del día de recibida la Orden de inspección en caso como despido arbitrario, accidente de trabajo, huelgas y paralizaciones?
		¿Considera que las actuaciones inspectivas se han llevado a cabo dentro del plazo de ley?
		¿Considera que su empleador brindo en su mayoría las facilidades para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?
	Desarrollo	¿Considera que el procedimiento ha sido ágil en la recolección de la información?
Resoluciones Sancionadoras		¿Cree necesario que el trabajador debe estar enterado de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?
	Plazo	¿Cree usted que las resoluciones sancionadoras son emitidas dentro del plazo adecuado?
		¿Considera que el plazo para presentar los recursos de impugnación contra las resoluciones sancionadoras es suficiente?
	Contenido	¿Está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionadora emitida en su procedimiento?

Finalidad

¿Cree usted que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones por las que se les sanciona?

¿Considera que las resoluciones sancionadoras pueden servir de sustento si se desea iniciar un procedimiento judicial?

Variable 02: Satisfacción de los Usuarios

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Elementos Tangibles	<p>Ambiente de Trabajo</p> <p>Equipos, Materiales Disponibles</p>	<p>¿Considera usted que la SUNAFIL tiene instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo?</p> <p>¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras)?</p> <p>¿Considera que el sistema de trámites ha sido útil para determinar el estado de su expediente?</p>

		¿Cree usted que la SUNAFIL realiza sus procedimientos en el tiempo estipulado legalmente?
Confiabilidad	Desempeño Institucional	¿Considérala que los procedimientos de la SUNAFIL ayudan a evitar incumplimientos laborales?
	Profesionalismo	¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?
Capacidad de Respuesta	Tiempo de Espera	¿Le parece aceptable el tiempo en que se ha llevado a cabo el procedimiento de inspección? ¿Alguna vez ha espera mucho tiempo por una respuesta simple sobre la realización de un trámite?
	Disposición Resolver Problemas	¿Considera que el personal que lo atendió en el área resolutora resolvió sus consultas
Empatía	Grado de Comunicación	¿Cree que el personal de la SUNAFIL conoce cuáles son sus funciones?
		¿Se considera informado sobre el avance de su caso?

Seguridad	Amabilidad	¿Considera que el personal del d en la área resolutive se muestra Atención amable ante usted?
	Atención Esperada	¿Cree que el personal de la SUNAFIL le ha informado adecuadamente de sus derechos laborales?
	Competencia	¿Considera que el personal de la SUNAFIL se encuentra en el puesto acorde a sus capacidades?
		¿Volvería a presentar una denuncia ante la SUNAFIL de ser necesario?

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:

La poblacional son todos los casos registrados en la SUNAFIL - IRE Lambayeque durante el año 2019.

Por su parte la muestra poblacional es de tipo aleatorio simple que integra a los 20 trabajadores de SUNAFIL – Lambayeque y a una muestra aleatoria de 90 recurrentes, que se constituye un muestreo probabilístico que se constituye como muestra (Hernández et al., 2006).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: Encuesta

La técnica de investigación utilizada en este trabajo de investigación fue la encuesta.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento empleado fue el cuestionario, mediante preguntas adecuadamente formuladas, a los trabajadores y usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL - IRE Lambayeque 2019.

Validez y Confiabilidad

Validez:

La validez de los instrumentos (Formato) han sido validados por profesionales de la materia y está dado validado por las encuestas que se realizaron para el desarrollo de la presente investigación.

Confiabilidad:

La validez y consistencias de los datos recopilados están en los cuestionarios realizados a 20 trabajadores de SUNAFIL - IRE Lambayeque 2019 y a 90 recurrentes que se acercaron a las oficinas

3.5. Procedimientos:

Los procedimientos realizados están en base a la formulación del proyecto que comprende el estudio científico, la formulación de los datos, el análisis respectivo, las tabulaciones de las muestras se razono, se concluyó y se estratifico todo el proceso.

La metodología para recoger la información las realizamos pormenorizadamente la misma que nos permitió asociar las fuentes y su ubicación, herramienta que nos permitió valorar la realidad de nuestras variables, sus concepciones operacionales, la muestra y todos los recursos a que accedimos y estuvieron a nuestra disposición.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Los métodos utilizados en los análisis de datos fueron: Inductivo - Deductivo.

Método Deductivo:

Este método nos permite demostrar en forma interpretativa y analítica la universalización de nuestros datos, la que nos permite obtener premisas y

discutir sus resultados a fin de que garanticen la veracidad de nuestras conclusiones, usando un modelo axiomático como deducción irrefutable del método científico, la validez de nuestro trabajo se mantendrá hasta que se encuentre otro arquetipo propuesto. (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

Método Inductivo

Tiene su fundamento en la observación de los hechos, a través de su comportamiento que se observa en la realidad, no parte de la generalización, usa la lógica para demostrar leyes o conjunto de conclusiones, que pueden ser falsas pero que también, su aplicación parcial efectuada a través de la lógica podría mantener su validez (Caballero R. 2000).

3.7. Aspectos Éticos:

Sin legitimidad toda investigación carece de valor y no genera valor agregado que ayude a transformar la realidad, ni contribuye al conocimiento y no trae consigo beneficio alguno, bajo esta premisa el desarrollo de nuestra investigación es generar valor que trae como beneficio la defensa de los derechos laborales que armoniza a la sociedad y a la clase trabajadora con sus empleadores y que por ende permite el desarrollo armonizado de nuestra economía.

Nuestro estudio se basó en contribuir aportes simplificados a la defensa de los derechos laborales, dando una valorización oficial y científica al sentir de los trabajadores en la perspectiva que se hagan los cambios correspondientes a sus propuestas hacer escuchadas.

IV. RESULTADOS

Descripción de Resultados:

Alfa de Cronbach – Primero instrumento: Variable, Efectividad del Sistema de Inspección Laboral

Tabla 01

Alfa de Cronbach – primera variable.

Case		Processing	
Summary			
		N	%
Cas	Valid	15	100,0
es	Exclud ed ^a	0	,0
Total		15	100,0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N	of
	Items	
,875	15	

En la presente tabla, se muestra el resultado del Alfa de Cronbach, el cual muestra un resultado de 0.875, siendo así, un indicador positivo para dar validez a nuestro primer instrumento elaborado para la investigación.

De la Operacionalidad de la Variable: Efectividad del Sistema de Inspección Laboral

Tabla 02

Órdenes de inspección

ÓRDENES DE INSPECCIÓN																			
PLAZOS								MATERIAS								Designación de inspectores			
1. ¿Cree usted que el plazo es óptimo entre la denuncia efectuada por los trabajadores y generación de la Orden de inspección?				2. ¿Considera que, en su caso, el plazo otorgado en la Orden de inspección para realizar la inspección es adecuado a la complejidad de la materia?				3. ¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección puede dilatar el procedimiento?				4. ¿Considera que las materias a inspeccionar se encontraban de acuerdo a la denuncia que efectuó?				5. ¿Considera usted que, en su caso, la cantidad de inspectores designados en la Orden de inspección es suficiente?			
Sie	Casi			Sie	Casi			Sie	Casi			Sie	Casi			Sie	Casi		
mpr	Siempr	Nu	Casi	mpr	Siempr	Nu	Casi	mpr	Siempr	Nu	Casi	mpr	Siempr	Nu	Casi	mpr	Siempr	Nu	Casi
e	e	nca	Nunca	e	e	nca	Nunca	e	e	nca	Nunca	e	e	nca	Nunca	e	e	nca	Nunca
7	9	3	1	7	5	3	5	9	9	2	0	7	12	1	0	9	10	1	0
35.0		15.		35.0		15.		45.0		10.		35.0		5.0		45.0		5.0	
%	45.0%	0%	5.0%	%	25.0%	0%	25.0%	%	45.0%	0%	0.0%	%	60.0%	%	0.0%	%	50.0%	%	0.0%

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca
ORDENES DE INSPECCION				
PLAZOS	35.0%	35.0%	15.0%	15.0%
MATERIAS	40.0%	52.5%	7.5%	0.0%
DELEGACION DE INSPECTORES	45.0%	50.0%	5.0%	0.0%

Interpretación

En la dimensión ordenes de inspección se realizó a los trabajadores de SUNAFIL – IRE Lambayeque, desarrollándose los indicadores: plazos, materias y delegación de inspectores, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Plazos:

- El indicador Plazos permite medir si el personal cree que los plazos son óptimos entre la denuncia ingresada y la generación de orden de inspección es adecuado a la complejidad de la materia, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 70%, donde él siempre es el 35% y el casi siempre es el 35%.
- El indicador Plazos permite medir si el personal cree que los plazos son óptimos entre la denuncia ingresada y la generación de orden de inspección es adecuado a la complejidad de la materia, los resultados fueron negativos en un promedio de 30%, donde él nunca es el 15% y el casi nunca es el 15%.

Indicador Materias:

- El indicador materias permite medir si la ampliación de materias que se encuentran en la orden de inspección se encuentra de acuerdo con la denuncia o se han ampliado para dilatar el procedimiento los resultados fueron afirmativos en un promedio de 92.5%, donde él siempre es el 40% y el casi siempre es el 52.5%.
- El indicador materias permite medir si la ampliación de materias que se encuentran en la orden de inspección se encuentra de acuerdo con la denuncia o se han ampliado para dilatar el procedimiento los resultados fueron negativos en un promedio de 7.5%, donde él nunca es el 7.5% y el casi nunca es el 0%.

Indicador Designación de Inspectores:

- El indicador materias permite medir si la cantidad de inspectores designados en la orden de inspección es suficiente, los resultados fueron afirmativos en

un promedio de 95%, donde él siempre es el 45% y el casi siempre es el 50%.

- El indicador materias permite medir si la cantidad de inspectores designados en la orden de inspección es suficiente, los resultados fueron negativos en un promedio de 5%, donde él nunca es el 5% y el casi nunca es el 0%.

Análisis:

En la Dimensión ordenes de inspección, los trabajadores manifestaron su conformidad en un promedio de 85.8%, donde los indicadores: Plazos fueron aceptados como óptimos y adecuados a la complejidad de la materia denunciada en un 70%. Materias, los trabajadores afirmaron en un 90% que sus ampliaciones dilatan el procedimiento que estas deben ceñirse a la denuncia presentada, el 95% afirmo que las materias señaladas en las ordenes de inspección están en relación con las denuncias. Designación de Inspectores, el 95% creen que la cantidad asignadas en las ordenes de inspección son suficientes

En la Dimensión ordenes de inspección, los trabajadores manifestaron su disconformidad en un promedio de 14.2%, donde los indicadores: Plazos fueron aceptados como no óptimos y no adecuados a la complejidad de la materia denunciada en un 30%. Materias, los trabajadores afirmaron en un 7.5% que sus ampliaciones dilatan el procedimiento que estas deben ceñirse a la denuncia presentada, el 5% afirmo que las materias señaladas en las ordenes de inspección están en relación con las denuncias. Designación de Inspectores, el 5% no creen que la cantidad asignadas en las ordenes de inspección son suficientes

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión ordenes de inspección se adecuan a las denuncias presentadas por los trabajadores en un 85.8%, pero han especificado que no se debe ampliar las materias en las ordenes de inspección porque eso dilata el tiempo de resolución de las denuncias el 90% lo afirmaron.

Tabla 03

Actuación de inspección

ACTUACIÓN DE INSPECCIÓN																													
Oportunidad										Desarrollo																			
6.-¿Usted está de acuerdo con que se inicien las actuaciones inspectivas dentro del día de recibida la Orden de inspección en caso como despido arbitrario, accidente de trabajo, huelgas y paralizaciones?										7.-¿Considera que las actuaciones inspectivas se han llevado a cabo dentro del plazo de ley?					8. ¿Considera que su empleador brindo en su mayoría las facilidades para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?					9. ¿Considera que el enterado de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?					10. ¿Cree necesario que el trabajador debe estar enterado de los medios probatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?				
Siem pre	Casi Siempre	Nun ca	Casi Nunca	Siem pre	Casi Siempre	Nun ca	Casi Nunca	Siem pre	Casi Siempre	Nun ca	Casi Nunca	Siem pre	Casi Siempre	Nun ca	Casi Nunca	Siem pre	Casi Siempre	Nun ca	Casi Nunca										
9	9	0	2	11	9	0	0	6	6	3	5	2	9	6	3	9	9	2	0										
45.0		0.0		55.0		0.0		30.0		15.0		10.0		30.0		45.0		10.0											
%	45.0%	%	10.0%	%	45.0%	%	0.0%	%	30.0%	%	25.0%	%	45.0%	%	15.0%	%	45.0%	%	0.0%										

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
ACTUACION DE INSPECCION	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca
OPORTUNIDAD	50.0%	45.0%	0.0%	5.0%
DESARROLLO	28.3%	40.0%	18.3%	13.3%

Interpretación

En la dimensión actuación de inspección se realizó a los trabajadores de SUFANMIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: oportunidad y desarrollo, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Oportunidad:

- El indicador oportunidad mide si las labores inspectivas se han llevado conforme a los plazos establecidos por la ley, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 95%, donde él siempre es el 50% y el casi siempre es el 45%.
- El indicador oportunidad mide si las labores inspectivas se han llevado conforme a los plazos establecidos por la ley, los resultados fueron negativos en un promedio de 5%, donde él nunca es el 0% y el casi nunca es el 5%.

Indicador Desarrollo:

- El indicador desarrollo permite medir la transparencia de la información de parte del empleador y que esta ha sido rápida en la recolección de datos y que los trabajadores denunciadores deben de enterarse de los medios probatorios que presenta el empleador los resultados fueron afirmativos en un promedio de 68.3%, donde él siempre es el 28.3% y el casi siempre es el 40%.
- El indicador desarrollo permite medir la transparencia de la información de parte del empleador y que esta ha sido rápida en la recolección de datos y que los trabajadores denunciadores deben de enterarse de los medios probatorios que presenta el empleador los resultados fueron negativos en un promedio de 31.7%, donde él nunca es el 18.4% y el casi nunca es el 13.3%.

Análisis:

En la Dimensión actuación de inspección, los trabajadores manifestaron su conformidad en un promedio de 65.8%, donde los indicadores: oportunidad fueron aceptados como óptimos y adecuados a los plazos establecidos por la ley en un 95%, el 68.3% afirmó que si existe transparencia en la información y recolección de datos solicitada a los empleadores.

En la Dimensión actuación de inspección, los trabajadores manifestaron su disconformidad en un promedio de 34.2%, donde los indicadores: oportunidad fueron no aceptados como óptimos y adecuados a los plazos establecidos por la ley en un 5%, en el indicador Desarrollo, el 40% establecido que los empleadores no cumplen con entregar información en las vistas inspectivas y el 10% no está de acuerdo que se le entregue información a los trabajadores.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión de actuación de inspección es aceptada por el 68% de los empleados de SUFANIL, el 40% encuentran dificultad en la entrega de información de parte de los empleadores

Tabla 04

Resoluciones sancionadoras

RESOLUCIONES SANCIONADORAS																										
Efectividad					Contenido							Finalidad														
11. ¿Cree usted que las resoluciones sancionadoras son emitidas dentro del plazo adecuado?					12. ¿Considera que el plazo para presentar los recursos de impugnación contra las resoluciones sancionadoras es suficiente?							13. ¿Está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionadora emitida en su procedimiento?							14. ¿Cree usted que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones por las que se les sanciona?				15. ¿Considera que las resoluciones sancionadoras pueden servir de sustento si se desea iniciar un procedimiento judicial?			
Casi Siempre			Casi Nunca		Casi Siempre			Casi Nunca		Casi Siempre			Casi Nunca		Casi Siempre			Casi Nunca								
Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca							
9	7	3	1	7	6	4	3	10	10	0	0	2	6	7	5	10	10	0	0							
45.0%	35.0%	15.0%	5.0%	35.0%	30.0%	20.0%	15.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	10.0%	30.0%	35.0%	25.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%							

OPINIONES RESOLUCIONES SANCIONADORAS	FAVORABLES			DESFAVORABLES	
	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca	Nunca
EFFECTIVIDAD	40.0%	32.5%	17.5%	10.0%	
CONTENIDO	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
FINALIDAD	30.0%	40.0%	17.5%	12.5%	

Interpretación

En la dimensión resoluciones sancionadoras se realizó a los trabajadores de SUFANMIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: efectividad, contenido y finalidad, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Efectividad:

- El indicador Efectividad mide la oportunidad de emisión de las resoluciones sancionadoras y sus plazos de impugnación don suficientes, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 72.5%, donde él siempre es el 40% y el casi siempre es el 32.5%.
- El indicador Efectividad mide la oportunidad de emisión de las resoluciones sancionadoras y sus plazos de impugnación don suficientes, los resultados fueron negativos en un promedio de 27.5%, donde él nunca es el 17.5% y el casi nunca es el 10%.

Indicador Contenido:

- El indicador contenido mide si la resolución sancionadora es la correcta, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 100%, donde él siempre es el 50% y el casi siempre es el 50%.

Indicador Finalidad:

- El indicador finalidad miden la efectividad de la sanción y en donde los empleadores tienden a subsanar las infracciones y si las mismas son efectivas para iniciar un procedimiento judicial, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 70%, donde él siempre es el 30% y el casi siempre es el 40%.
- El indicador finalidad miden la efectividad de la sanción y en donde los empleadores tienden a subsanar las infracciones y si las mismas son efectivas para iniciar un procedimiento judicial, los resultados fueron negativos en un promedio de 30%, donde él nunca es el 17.5% y el casi nunca es el 12.5%.

Análisis:

En la Dimensión resoluciones sancionadoras, los trabajadores manifestaron su conformidad en un promedio de 80.8%, donde los indicadores: efectividad de la emisión de las resoluciones es aceptada en un 72.5%, el indicador del contenido de las resoluciones el 100% afirman que son las mas correctas, y el indicador que mide la finalidad de las resoluciones el 70% manifiesta que cumple su función y que los empleadores tienden a subsanar sus errores y que la misma pueden ser sustento para la vía judicial.

En la Dimensión resoluciones sancionadoras, los trabajadores manifestaron su disconformidad en un promedio de 19.2%, donde los indicadores: efectividad de la emisión de las resoluciones no es aceptada en un 27.5% y el indicador que mide la finalidad de las resoluciones el 30% manifiesta que no cumple su función y que los empleadores no subsanan sus errores y que la misma no pueden ser sustento para la vía judicial.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión resoluciones sancionadoras se adecuan a sus indicadores de efectividad, finalidad y contenido en 80.8%.

Alfa de Cronbach – Segundo instrumento: Variable, Satisfacción del usuario que realizan tramites en la SUFANIL IRE- Lambayeque 2019

Tabla 05

Alfa de Cronbach – segunda variable

Case		Processing	
Summary			
		N	%
Cas	Valid	15	100,0
es	Exclud ed ^a	0	,0
Total		15	100,0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,925	15	

En la presente tabla, se muestra el resultado del Alfa de Cronbach, el cual muestra un resultado de 0.925, siendo así, un indicador positivo para dar validez a nuestro segundo instrumento elaborado para la investigación.

De la Operacionalidad de la variable: Satisfacción del usuario que realizan tramites en la SUFANIL IRE- Lambayeque 2019

Tabla 06
Elementos tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES											
Ambiente de Trabajo				Equipos, materiales disponibles							
1. ¿Considera usted que la SUNAFIL tiene instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo?				2. ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras)?				3. ¿Considera que el sistema de trámites ha sido útil para determinar el estado de su expediente?			
28	24	19	19	28	25	17	20	27	26	19	18
31.1%	26.7%	21.1%	21.1%	31.1%	27.8%	18.9%	22.2%	30.0%	28.9%	21.1%	20.0%

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Siempre	Casi Siempre	Nunca	Casi Nunca
ELEMENTOS TANGIBLES				
AMBIENTE DE TRABAJO	31.1%	26.7%	21.1%	21.1%
EQUIPOS MATERIALES DISPONIBLES	30.6%	28.3%	20.0%	21.1%

Interpretación

En la dimensión elementos tangibles se realizó encuesta a los usuarios de SUFANIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: oportunidad y desarrollo, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Ambiente de Trabajo:

- El indicador ambiente de trabajo mide las impresiones de los usuarios respecto a que si las instalaciones que tiene SUFANIL son las más adecuadas para sus labores, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 57.8%, donde él siempre es el 31.1% y el casi siempre es el 26.7%.
- El indicador ambiente de trabajo mide las impresiones de los usuarios respecto a que, si las instalaciones que tiene SUFANIL son las más adecuadas para sus labores, los resultados fueron negativos en un promedio

de 42.2%, donde él nunca es el 21.1% y el casi nunca es el 21.1%.

Indicador Equipos, materiales disponibles:

- El indicador equipos y materiales disponibles miden si tienen la tecnología adecuada y que sus sistemas de trámites son útiles para determinar el estado de los tramites, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 58.8%, donde él siempre es el 30.6% y el casi siempre es el 28.3%.
- El indicador equipos y materiales disponibles miden si tienen la tecnología adecuada y que sus sistemas de trámites son útiles para determinar el estado de los tramites, los resultados fueron negativos en un promedio de 41.1%, donde él nunca es el 20% y el casi nunca es el 21.1%.

Análisis:

En la Dimensión elementos tangibles, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 58.3%, donde los indicadores: ambiente de trabajo fueron aceptados como adecuados en un 57.8%, en cuanto a equipos y materiales disponibles el 58.8% manifestó que si tiene la tecnología adecuada y que su sistema de tramites si le son útiles.

En la Dimensión elementos tangibles, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 41.7%, donde los indicadores: ambiente de trabajo fueron no aceptados como no adecuados en un 42.8%, en cuanto a equipos y materiales disponibles el 41.1%% manifestó que no tiene la tecnología adecuada.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión elementos tangibles es aceptada por el 58.3% de los usuarios de SUFANIL, el 41.7% dice todo lo contrario, por lo que recomendamos que SUNAFIL tenga en consideración las observaciones correspondientes y mejoren su infraestructura y atención de los tramites de los usuarios.

Tabla 07
Confiabilidad

Confiabilidad											
Desempeño Institucional						Profesionalismo					
4. ¿Cree usted que la SUNAFIL realiza sus procedimientos en el tiempo legalmente?						6. ¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?					
5. ¿Considérala que los procedimientos en el SUNAFIL ayudan a evitar incumplimientos laborales?						6. ¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?					
17	21	23	29	25	20	21	24	24	28	20	18
18.9	23.3	25.6	32.2	27.8	22.2	23.3	26.7	26.7	31.1	22.2	20.0
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Casi Siempre		Casi Nunca	
CONFIABILIDAD	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	23.3%	22.8%	24.4%	29.4%
PROFESIONALISMO	26.7%	31.1%	22.2%	20.0%

Interpretación

En la dimensión confiabilidad se realizó encuesta a los usuarios de SUFANIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: desempeño institucional y profesionalismo, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Desempeño Institucional:

- El indicador desempeño institucional mide las apreciaciones de los usuarios respecto al procedimiento que realiza SUFANIL sobre el tiempo legal estipulado y si sus procedimientos ayudan a evitar incumplimientos laborales, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 46.2%, donde él siempre es el 23.4% y el casi siempre es el 22.8%.
- El indicador desempeño institucional mide las apreciaciones de los usuarios respecto al procedimiento que realiza SUFANIL sobre el tiempo legal

estipulado y si sus procedimientos ayudan a evitar incumplimientos laborales, los resultados fueron negativos en un promedio de 53.8%, donde él nunca es el 24.4% y el casi nunca es el 29.4%.

Indicador Profesionalismo:

- El indicador profesionalismo mide si la información que se solicita a los empleadores es acorde a su fiscalización, la repuesta de los usuarios fueron afirmativos en un promedio de 58.8%, donde él siempre es el 26.7% y el casi siempre es el 31.1%.
- El indicador profesionalismo mide si la información que se solicita a los empleadores es acorde a su fiscalización, la repuesta de los usuarios fueron negativos en un promedio de 42.2%, donde él nunca es el 20% y el casi nunca es el 22.2%.

Análisis:

En la Dimensión desempeño institucional, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 51.9%, donde los indicadores: desempeño institucional fueron aceptados en un 46.2%, y a nivel de profesionalismo la percepción solo es positiva en un 58.8%.

En la Dimensión desempeño institucional, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 48.1%, donde los indicadores: desempeño institucional no fueron aceptados en un 53.8% de los usuarios y a nivel de profesionalismo la percepción fue negativa en un 42.2%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión institucional es aceptada por el 51.9% de los usuarios de SUFANIL, el 46.2% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar la percepción de su desempeño laboral ya que es negativa en un 53.8% y el profesionalismo que demuestran si bien es cierto es positiva en un 58.8% el resultado es bajo.

Tabla 08
Capacidad de repuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA											
Tiempo de Espera								Disposición Problemas		Resolver	
7. ¿Le parece aceptable el tiempo en que se ha llevado a cabo el procedimiento de inspección?				8. ¿Alguna vez ha esperado mucho tiempo por una respuesta simple sobre la realización de un trámite?				9. ¿Considera que el personal que lo atendió en el área resolutora resolvió sus consultas?			
27	22	20	21	21	20	22	27	27	23	19	21
30.0	24.4	22.2	23.3	23.3	22.2	24.4	30.0				
%	%	%	%	%	%	%	%	30.0%	25.6%	21.1%	23.3%

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Casi Siempre		Casi Nunca	
CAPACIDAD DE REPUESTA	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
TIEMPO DE ESPERA	26.7%	23.3%	23.3%	26.7%
DISPOSICION PROBLEMAS				
RESOLVER	30.0%	25.6%	21.1%	23.3%

Interpretación

En la dimensión capacidad de repuesta se realizó encuesta a los usuarios de SUFANIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: tiempo de espera y disposición para resolver problemas, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Tiempo de Espera:

- El indicador tiempo de espera mide si los usuarios están conformes con el tiempo en que se lleva a cabo las inspecciones y las repuestas que dan a sus trámites, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 50%, donde él siempre es el 26.7% y el casi siempre es el 23.3%.

- El indicador tiempo de espera mide si los usuarios están conformes con el tiempo en que se lleva a cabo las inspecciones y las repuestas que dan a sus trámites, los resultados fueron negativos en un promedio de 50%, donde él nunca es el 23.30% y el casi nunca es el 26.70%.

Indicador Disposicion de resolver problemas:

- El indicador disposicion de resolver problemas mide si el área de atencion resolutora de conflictos resolvió su consulta los resultados fueron afirmativos en un promedio de 55.6%, donde él siempre es el 30% y el casi siempre es el 25.6%.
- El indicador disposicion de resolver problemas mide si el área de atencion resolutora de conflictos resolvió su consulta los resultados fueron negativos en un promedio de 44.4%, donde él nunca es el 21.1% y el casi nunca es el 23.3%.

Análisis:

En la Dimensión capacidad de repuesta, los usuarios manifestaron conformidad en un promedio de 52.8%, donde los indicadores: tiempo de espera fueron aceptados con 50%, y a nivel de resolver problemas fue positivo con 55.6%.

En la Dimensión capacidad de repuesta, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 47.2%, donde los indicadores: tiempo de espera no fueron aceptados en un 50%, y a nivel de disposición de resolver problemas la percepción solo es positiva en un 44.4%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión institucional es aceptada por el 52.8% de los usuarios de SUFANIL, el 47.2% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar la percepción de atención a los usuarios ya que es positiva y negativa en un 50% y la disposición a resolver problemas es positivo en un 55.6% y negativo en un 44.4% que es bajos con respecto a la calidad de servicio.

Tabla 09
Empatía

EMPATIA											
Grado de Comunicación						Amabilidad en la Atención					
10. ¿Cree que el personal de la SUNAFIL conoce cuáles son sus funciones?						12. ¿Considera que el personal del área resolutive se muestra amable ante usted?					
11. ¿Se considera informado sobre el avance de su caso?			¿Se considera personal del área resolutive se muestra amable ante usted?			11. ¿Se considera personal del área resolutive se muestra amable ante usted?			12. ¿Considera que el personal del área resolutive se muestra amable ante usted?		
32	22	16	20	31	23	20	16	19	25	23	23
35.6	24.4	17.8	22.2	34.4	25.6	22.2	17.8	21.1	27.8	25.6	25.6
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

OPINIONES		FAVORABLES		DESFAVORABLES	
		Casi			
EMPATIA		Siempre	Siempre	Nunca	Casi Nunca
GRADO DE COMUNICACIÓN		DE			
AMABILIDAD EN LA ATENCION		DE			
		35.0%	25.0%	20.0%	20.0%
		21.1%	27.8%	25.6%	25.6%

Interpretación

En la dimensión Empatía se realizó encuesta a los usuarios de SUNAFIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: grado de comunicación y amabilidad en la atención, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Grado de Comunicación:

- El indicador grado de comunicación mide si los trabajadores de SUNAFIL conocen sus funciones y conoce la información del avance de los caos, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 60%, donde él siempre es el 35% y el casi siempre es el 25%.
- El indicador grado de comunicación mide si los trabajadores de SUNAFIL conocen sus funciones y conoce la información del avance de los caos, los resultados fueron negativos en un promedio de 40%, donde él nunca es el

20% y el casi nunca es el 20%.

Indicador Amabilidad en la Atención:

- El indicador amabilidad en la atención mide la percepción de los usuarios sobre la amabilidad de atención de las áreas resolutiva, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 48.8%, donde él siempre es el 21% y el casi siempre es el 27.8%.
- El indicador amabilidad en la atención mide la percepción de los usuarios sobre la amabilidad de atención de las áreas resolutiva, los resultados fueron negativos en un promedio de 51.2%, donde él nunca es el 25.6% y el casi nunca es el 25.6%.

Análisis:

En la Dimensión Empatía, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 54.4%, donde los indicadores: grado de comunicación fueron aceptados en un 60%, y la amabilidad de atención de las áreas resolutivas solo es positiva en un 48.8%.

En la Dimensión Empatía, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 45.6%, donde los indicadores: grado de comunicación no fueron aceptados en un 40%, y la amabilidad de atención de las áreas resolutivas es negativa en un 51.2%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión empatía es aceptada por el 54.4% de los usuarios de SUFANIL, el 45.6% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar el grado de atención en los usuarios ya que solo el 60% los aceptan y el 40% no, así mismo la amabilidad de atención a los usuarios es negativa en un 51.2% y solo lo aceptan el 48.8.

Tabla 10
Seguridad

SEGURIDAD											
Atención Esperada				Competencia							
13. ¿Cree que el personal de la SUNAFIL le ha informado adecuadamente de sus derechos laborales?				14. ¿Considera que el personal de la SUNAFIL se encuentra en el puesto acorde a sus capacidades?				15. ¿Volvería a presentar una denuncia ante la SUNAFIL de ser necesario?			
25	25	16	24	25	22	18	25	26	24	19	21
27.8	27.8	17.8	26.7	27.8	24.4	20.0	27.8	28.9	26.7	21.1	23.3
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

OPINIONES	FAVORABLES		DESFAVORABLES	
	Casi		Casi	
SEGURIDAD	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca
ATENCION ESPERADA	27.8%	27.8%	17.8%	26.7%
COMPETENCIA	28.3%	25.6%	20.6%	25.6%

Interpretación

En la dimensión seguridad se realizó encuesta a los usuarios de SUNAFIL – CHICLAYO, desarrollándose los indicadores: atención de espera y competencia, de las encuestas planteadas se puede señalar que:

Indicador Atención Esperada:

- El indicador atención esperada mide si los trabajadores de SUNAFIL informan adecuadamente los derechos laborales de los usuarios, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 55.6%, donde él siempre es el 27.8% y el casi siempre es el 27.8%.
- El indicador atención esperada mide si los trabajadores de SUNAFIL informan adecuadamente los derechos laborales de los usuarios, los resultados fueron negativos en un promedio de 44.4%, donde él nunca es el

17.8% y el casi nunca es el 26.7%.

Indicador Competencia:

- El indicador competencia mide si los trabajadores estañen sus puestos por capacidades y si los usuarios volviesen a presentar una denuncia a SUFANIL, los resultados fueron afirmativos en un promedio de 53.9%, donde él siempre es el 28.3% y el casi siempre es el 25.6%.
- El indicador competencia mide si los trabajadores estañen sus puestos por capacidades y si los usuarios volviesen a presentar una denuncia a SUFANIL, los resultados fueron negativos en un promedio de 46.1%, donde él nunca es el 20.6% y el casi nunca es el 25.6%.

Análisis:

En la dimensión seguridad, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 54.7%, donde los indicadores: atención esperada fueron aceptados en un 55.6%, y la competencia solo es positiva en un 53.9%.

En la dimensión seguridad, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 46.1%, donde los indicadores: atención esperada no fueron aceptados en un 44.4%, y la competencia solo es negativa en un 46.1%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión empatía es aceptada por el 54.4% de los usuarios de SUFANIL, el 45.6% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar el grado de atención en los usuarios ya que solo el 60% los aceptan y l 40% no, así mismo la amabilidad de atención a los usuarios es negativa en un 51.2% y solo lo aceptan el 48.8.

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la operatividad de la variable: Efectividad del Sistema de Inspección laboral se creó conveniente establecer 03 dimensiones: dimensión de las ordenes de inspección, dimensión de las actuaciones de inspección y por último la dimensión sobre las resoluciones sancionadoras.

Con el marco teórico planteado, podemos señalar que se debe de implementar sistemas modernos, eficaces y efectivos que satisfagan la solución de las necesidades de los trabajadores de acuerdo con las dimensiones establecidas hemos encontrado que:

En la Dimensión ordenes de inspección, los trabajadores manifestaron su conformidad en un promedio de 85.8%, donde los indicadores: Plazos fueron aceptados como óptimos y adecuados a la complejidad de la materia denunciada en un 70%. Materias, los trabajadores afirmaron en un 90% que sus ampliaciones dilatan el procedimiento que estas deben ceñirse a la denuncia presentada, el 95% afirmo que las materias señaladas en las ordenes de inspección están en relación con las denuncias. Designación de Inspectores, el 95% creen que la cantidad asignadas en las ordenes de inspección son suficientes

En la Dimensión ordenes de inspección, los trabajadores manifestaron su disconformidad en un promedio de 14.2%, donde los indicadores: Plazos fueron aceptados como no óptimos y no adecuados a la complejidad de la materia denunciada en un 30%. Materias, los trabajadores afirmaron en un 7.5% que sus ampliaciones dilatan el procedimiento que estas deben ceñirse a la denuncia presentada, el 5% afirmo que las materias señaladas en las ordenes de inspección están en relación con las denuncias. Designación de Inspectores, el 5% no creen que la cantidad asignadas en las ordenes de inspección son suficientes

De la dimensión órdenes de inspección podemos concluir que los resultados obtenidos se pueden afirmar que la dimensión ordenes de inspección se adecuan a las denuncias presentadas por los trabajadores en un 85.8%, pero han especificado que no se debe ampliar las materias en las ordenes de inspección porque eso dilata el tiempo de resolución de las denuncias el 90% lo afirmaron.

En la Dimensión actuación de inspección, los trabajadores manifestaron su conformidad en un promedio de 65.8%, donde los indicadores: oportunidad fueron aceptados como óptimos y adecuados a los plazos establecidos por la ley en un 95%, el 68.3% afirmó que si existe transparencia en la información y recolección de datos solicitada a los empleadores.

En la Dimensión actuación de inspección, los trabajadores manifestaron su disconformidad en un promedio de 34.2%, donde los indicadores: oportunidad fueron no aceptados como óptimos y adecuados a los plazos establecidos por la ley en un 5%, en el indicador Desarrollo, el 40% establecido que los empleadores no cumplen con entregar información en las vistas inspectivas y el 10% no está de acuerdo que se les entregue información a los trabajadores.

De la dimensión actuación de inspección podemos concluir que los resultados obtenidos se pueden afirmar que la dimensión de actuación de inspección es aceptada por el 68% de los empleados de SUFANIL, el 40% encuentran dificultad en la entrega de información de parte de los empleadores

En la Dimensión resoluciones sancionadoras, los trabajadores manifestaron su conformidad en un promedio de 80.8%, donde los indicadores: efectividad de la emisión de las resoluciones es aceptada en un 72.5%, el indicador del contenido de las resoluciones el 100% afirman que son las más correctas, y el indicador que mide la finalidad de las resoluciones el 70% manifiesta que cumple su función y que los empleadores tienden a subsanar sus errores y que la misma pueden ser sustento para la vía judicial.

En la Dimensión resoluciones sancionadoras, los trabajadores manifestaron su disconformidad en un promedio de 19.2%, donde los indicadores: efectividad de la emisión de las resoluciones no es aceptada en un 27.5% y el indicador que mide la finalidad de las resoluciones el 30% manifiesta que no cumple su función y que los empleadores no subsanan sus errores y que la misma no pueden ser sustento para la vía judicial.

De la dimensión resoluciones sancionadoras podemos concluir que los resultados obtenidos se pueden afirmar que la dimensión resoluciones

sancionadoras se adecuan a sus indicadores de efectividad, finalidad y contenido en 80.8%.

Según Mena, Soliz, & Cando (2018), en su aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar el nivel en que se ubica la satisfacción de usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas de Quito, definen lo siguiente: “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores determinantes para la permanencia de las organizaciones, por ello es importante conocer las expectativas y percepciones de los usuarios, evaluar la calidad del servicio que reciben y determinar si se están satisfaciendo sus expectativas para tomar los correctivos de ser necesarios” (p.3).

Bajo la perspectiva teórica enunciada podemos determinar que, en la dimensión de elementos tangibles, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 58.3%, donde los indicadores: ambiente de trabajo fueron aceptados como adecuados en un 57.8%, en cuanto a equipos y materiales disponibles el 58.8% manifestó que si tiene la tecnología adecuada y que su sistema de tramites si le son útiles.

En la Dimensión elementos tangibles, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 41.7%, donde los indicadores: ambiente de trabajo fueron no aceptados como no adecuados en un 42.8%, en cuanto a equipos y materiales disponibles el 41.1%% manifestó que no tiene la tecnología adecuada y que su sistema de tramites no les son útiles.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión elementos tangibles es aceptada por el 58.3% de los usuarios de SUFANIL, el 41.7% dice todo lo contrario, por lo que recomendamos que SUNAFIL tenga en consideración las observaciones correspondientes y mejoren su infraestructura y atención de los tramites de los usuarios.

En la Dimensión desempeño institucional, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 51.9%, donde los indicadores: desempeño institucional fueron aceptados en un 46.2%, y a nivel de profesionalismo la percepción solo es positiva en un 58.8%. En la Dimensión desempeño institucional, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 48.1%, donde los

indicadores: desempeño institucional no fueron aceptados en un 53.8% de los usuarios y a nivel de profesionalismo la percepción fue negativa en un 42.2%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión institucional es aceptada por el 51.9% de los usuarios de SUFANIL, el 46.2% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar la percepción de su desempeño laboral ya que es negativa en un 53.8% y el profesionalismo que demuestran si bien es cierto es positiva en un 58.8% el resultado es bajo.

En la Dimensión Empatía, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 54.4%, donde los indicadores: grado de comunicación fueron aceptados en un 60%, y la amabilidad de atención de las áreas resolutivas solo es positiva en un 48.8%. En la Dimensión Empatía, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 45.6%, donde los indicadores: grado de comunicación no fueron aceptados en un 40%, y la amabilidad de atención de las áreas resolutivas es negativa en un 51.2%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión empatía es aceptada por el 54.4% de los usuarios de SUFANIL, el 45.6% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar el grado de atención en los usuarios ya que solo el 60% los aceptan y el 40% no, así mismo la amabilidad de atención a los usuarios es negativa en un 51.2% y solo lo aceptan el 48.8%.

En la dimensión seguridad, los usuarios manifestaron su conformidad en un promedio de 54.7%, donde los indicadores: atención esperada fueron aceptados en un 55.6%, y la competencia solo es positiva en un 53.9%. En la dimensión seguridad, los usuarios manifestaron su disconformidad en un promedio de 46.1%, donde los indicadores: atención esperada no fueron aceptados en un 44.4%, y la competencia solo es negativa en un 46.1%.

De los resultados obtenidos se puede afirmar que la dimensión empatía es aceptada por el 54.4% de los usuarios de SUFANIL, el 45.6% lo rechazan, por lo que recomendamos que SUNAFIL debe mejorar el grado de atención en los usuarios ya que solo el 60% los aceptan y el 40% no, así mismo la amabilidad de atención a los usuarios es negativa en un 51.2% y solo lo aceptan el 48.8%.

VI. CONCLUSIONES:

La efectividad del sistema de inspección laboral es aceptada por los trabajadores en un 77.5% y la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUFANIL-IRE es del 54.4%, el promedio que se establece es del 71.2%, demostrándose una conexión significativa entre ambas variables.

El grado de satisfacción de los usuarios con el procedimiento Inspectivo Laboral en la SUFANIL - IRE Lambayeque 2019. Es del 54.4% en donde sus dimensiones: elementos tangibles tienen una aceptación de 58.3%, confiabilidad el 51.9%, capacidad de repuesta el 52.8%, la empatía 54.4% y seguridad el 54.7%.

El nivel de relación existente entre la Efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL – IRE Lambayeque 2019 es muy alta, debido a que todos los resultados superaron el 50% en una relación positiva, como la efectividad de las actividades que desarrolla el sistema de inspección laboral de la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019 de parte de los trabajadores es del 77.5%, en donde sus dimensiones: ordenes de inspección es aceptada en un 85.5%, actuación de las inspecciones es aceptada en un 68% y las resoluciones sancionadoras es aceptada en un 80.8%

VII. RECOMENDACIONES

SUNAFIL no debe ampliar las materias en las ordenes de inspección porque eso dilata el tiempo de resolución de las denuncias conformen lo afirman el 90% de sus trabajadores.

Se debe establecer plazos más rigurosos a la entrega de la información y recolección de datos que deben de entregar los empleadores, el 40% de los trabajadores lo confirman. Lo mismo se debe hacer en la subsanación de sus errores cometidos, para ser mas eficaces las resoluciones que se emiten y así garantizar a los usuarios el cumplimiento de la ley que los ampara.

Recomendamos que SUNAFIL - Chiclayo tenga en consideración las observaciones correspondientes que hacen los usuarios y mejoren su infraestructura y atención de los tramites de las denuncias que se realizan.

SUNAFIL - Chiclayo, debe mejorar la percepción de su desempeño laboral ya que es negativa en un 53.8% y el profesionalismo que demuestran si bien es cierto es positiva en un 58.8% el resultado es bajo.

SUNAFIL - Chiclayo, debe mejorar el grado de atención en los usuarios el 40% así lo confirman, así mismo debe de mejorar el trato más amable a la atención a los usuarios es negativa en un 51.2%.

REFERENCIAS:

Alvarado, J., y Sánchez, C. (2019). *Relación del control interno con la cultura organizacional de los funcionarios de la municipalidad provincial de Cajamarca – 2018*. Universidad Privada del Norte – Cajamarca.

Barrientos, P. (2017). *Aportes para el diseño de un procedimiento laboral disciplinario y de queja: ¿Cómo, ¿cuándo y por qué gestionar un conflicto?* Universidad Nacional de Córdoba.

Begazo, J. (2016). *Cumplimiento de la obligación tributaria del impuesto predial y su relación con el nivel de recaudación fiscal en la Municipalidad Distrital Alta de la Alianza, 2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Bonilla, M. (2015). Propuesta para fortalecer el servicio de inspección del seguro solidario del instituto nacional de seguros.

Boza, G. (2014). Surgimiento, Evolución y Consolidación del Derecho del Trabajo, Perú. Revista Themis. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10846/11352>

Briones, E. (2015). Un nuevo paradigma sobre las infracciones laborales, Costa Rica. Revista Judicial. https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/Archivos/documentos/revs_juds/Revista%20116/PDFs/03-nuevo_paradigma.pdf.

Caballero, A. (2006). Guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado (2da ed.). Instituto Metodológico Alen Caro.

Camacho, C. (2012). *Evaluación del sistema de control interno perteneciente al departamento financiero de una dirección de educación media superior*. [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional].

Cárdenas, J. (2012). *Evaluación del Impacto del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira*. Universidad Nacional de Colombia, Manizales.

Condori, I. (2015). *Determinación de las causas que influyen en la evasión y morosidad de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Yunguyo*. [Tesis de Maestría. Universidad de Puno, Puno].

Decreto Legislativo N° 728 de 1991. Ley de Fomento al Empleo. Lima.

Díaz, J. (2015). *Actas, informes y requerimientos de la inspección de trabajo*. Universidad de la Laguna. España.

Espinoza, F. (2014), *La Infracción Administrativa Laboral*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Estupiñan, R. (2014). *Control Interno y Fraudes*. Colección Ciencias Empresariales, Colombia: Tercera Edición, Eco Ediciones.

Farfán. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima*. Universidad Nacional de San Marcos, Lima – Perú.

Finol, L. (2010). *Diseño de investigación: Una aproximación fundamental*. México Ariel, S.A.

Gómez, A. (2011). *Dogmática del Derecho Disciplinario. Sentencia N° 51 de fecha 14 de abril de 1983 de la Corte Suprema de Justicia de Colombia*. Universidad Externado de Colombia, Bogotá.

Gonzales, H., Anaya, J., & Muñoz, J. (2018). *La intervención de la oficina de asesoría jurídica y su influencia en el procedimiento administrativo disciplinario en materia de destitución bajo la ley servir en el hospital Hermilio Valdizán*. Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Humanidades, Carrera Profesional de Derecho.

Grande, I., & Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (Decimotercera ed.). Madrid: Business & Marketing School.

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México: Mc. Graw-Hill. Interamericana.

Julca, M. (2013). *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ley N^o 28806 del 2006. Ley General de Inspección del Trabajo. Perú. Congreso de la República.

Llanos, F., Rosas, A., Mendoza, D., & Contreras, C. (2001). *Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú*. Revista Médica Herediana, 12(2), 52–57. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n2/v12n2ao2.pdf>

Loli, A., Carpio, J., Vergara, A., Cuba, E., Morales, S., Flores, M., y Lamas, L. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima metropolitana*. *Investigación En Psicología*, 16(1), 171–190.

Lovelock, C., y Patterson, P. (2015). *Services marketing*. Sidney: Pearson Australia.

Lozano, María (2018). *El procedimiento administrativo disciplinario para docentes en la UGEL de lima*. Universidad Privada TELESUP, Facultad de derecho y ciencia sociales.

Manual de Inspecciones Laborales (2015), *Evolución Histórica*.

Martínez, B., Martínez, M. y Rocha, J (2011). *La eficacia de la Inspección del Trabajo en el departamento de León*.

Mena, V., Soliz, N., & Cando, L. (2018). *Modelo Servqual para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Salud de la Universidad de las Fuerzas Armadas*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas.

Méndez, S. (2019). *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Narváez, J. (2018). *Sistema de control interno para la asociación de desarrollo social e integral tierra del sol, del cantón Pimampiro, provincia de Imbabura*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

OIT (2016). *Inspección del trabajo: lo que es y lo que hace*.

Organización Internacional del Trabajo (2010), *Primer Congreso Internacional Inspección del Trabajo para el Siglo XXI*.

Quezada, N. (2010). *Metodología de la Investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Empresa Editora Macro Lima Perú.

Requejo, J. (2013). *Fortalecimiento del sistema de inspección del trabajo en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Reza, F. (2011). *Ciencia, Metodología e investigación*. México: Logman, 1997.

Robles, M. (2010). *Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas*. Universidad Rafael Bellosó Chapín.

Romero y Pompa. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el proyecto Sueña en grande de la Asociación Peruana Central Este*, Lima – 2018. Universidad Peruana Unión.

Romero, A. (2008) *Inspección federal del trabajo en México*. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, núm. 6, enero-junio, 2008, pp. 113-143
Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México.

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio, Murcia, España. Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctorado. Murcia: UCAM.

Saco, M., Campos, 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. Perú: *Revista Ius Et Veritas*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4768871>

Sarabia Pedraza, A. (2018). *Presunción de inocencia en materia de procedimiento administrativo sancionador. Matices y modulaciones*. *Derecho Global. Estudios Sobre Derecho Y Justicia*, (10), 51-76.

Silva, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima].

Soriano, M. (2014). *Situación de la inspección del trabajo en el Perú y la percepción que tienen de ella las personas que laboran para el sistema y sus usuarios*.

Toyama Miyagusuku, J., y Higa García, A. (2011). *La Prueba en el Derecho Laboral: El Proceso Inspectivo y la Justicia Oral*. *Derecho & Sociedad*, (37), 220-231. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/168576>

Toyama, J. y Rodríguez, F. (2014) *Manual de Fiscalización Laboral* (1era edición), Perú: Gaceta jurídica.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación existente entre la efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque – 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre la efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>. Identificar cual es el nivel de la efectividad de las actividades que desarrolla el sistema de inspección laboral de la SUNAFIL- IRE Lambayeque 2019.</p> <p>. Establecer el grado de satisfacción de los usuarios con el procedimiento Inspectivo Laboral en la SUNAFIL - IRE Lambayeque 2019.</p> <p>. Analizar el nivel de relación existente entre la efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL – IRE Lambayeque 2019.</p>	<p>Hipótesis Alternativa</p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la efectividad del sistema de inspección laboral con la satisfacción de los usuarios que realizan sus trámites en la SUNAFIL - IRE Lambayeque 2019.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>H0: No Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de Comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque. Unidad de</p>	Variable 1: Efectividad del sistema de inspección laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Ordenes de inspección	Plazos	1,2	Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)
				Materias	3,4	
				Designación de inspectores	5	
			Actuación Inspectiva	Oportunidad	6,7	
				Desarrollo	8,9,10	
			Resoluciones Sancionadoras	Efectividad	11,12	
				Contenido	13	
				Finalidad	14,15	
			Variable 2: Satisfacción del usuario			
			Elementos tangibles	Ambiente de trabajo	1	Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)
				Equipos, materiales disponibles	2,3	
			Confiabilidad	Desempeño Institucional	4,5	
				Profesionalismo	6	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	7,8	
Disposición para resolver problemas	9					
Empatía	Grado de comunicación	10,11				
	Amabilidad de atención					
Seguridad	Atención esperada	13				
	Competencia	14,15				

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos - Encuesta

Estimado Señor(a):

Estamos realizando un trabajo de investigación que persigue medir la relación existente entre la Efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE - Lambayeque 2019, es por ello que les presentamos una encuesta para conocer su opinión y contribuir al éxito de la misma.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cuatro alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

VARIABLE 1: EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE INSPECCIÓN DE TRABAJO

ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4
1. ¿Cree usted que el plazo es óptimo entre la denuncia efectuada por los trabajadores y generación de la Orden de inspección?				
2. ¿Considera que, en su caso, el plazo otorgado en la Orden de inspección para realizar la inspección es adecuado a la complejidad dela materia?				
3. ¿Cree usted que la ampliación de las materias que se encuentran en la Orden de inspección puede dilatar el procedimiento?				
4. ¿Considera que las materias a inspeccionar se encontraban de acuerdo a la denuncia que efectuó?				
5. ¿Considera usted que, en su caso, la cantidad de inspectores designados en la Orden de inspección es suficiente?				
6. ¿Usted está de acuerdo con que se inicien las actuaciones inspectivasdentro del día de recibida la Orden de inspección en caso como despido arbitrario, accidente de trabajo, huelgas y paralizaciones?				
7. ¿Considera que las actuaciones inspectivas se han llevado a cabo dentro del plazo de ley?				
8. ¿Considera que su empleador brindo en su mayoría las facilidades para llevar a cabo las actuaciones inspectivas?				
9. ¿Considera que el procedimiento ha sido ágil en la recolección de la información?				
10. ¿Cree necesario que el trabajador debe estar enterado de los mediosprobatorios que presente el empleador durante las actuaciones inspectivas?				
11. ¿Cree usted que las resoluciones sancionadoras son emitidas dentro del plazo adecuado?				
12. ¿Considera que el plazo para presentar los recursos de impugnación contra las resoluciones sancionadoras es suficiente?				
13. ¿Está de acuerdo con el contenido de la resolución sancionadora emitida en su procedimiento?				
14. ¿Cree usted que durante el proceso sancionador los empleadores tienden a subsanar las infracciones por las que se les sanciona?				
15. ¿Considera que las resoluciones sancionadoras pueden servir de sustento si se desea iniciar un procedimiento judicial?				

¡MUCHAS GRACIAS!

Estimado Señor(a):

Estamos realizando un trabajo de investigación que persigue medir la relación existente entre la Efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE - Lambayeque 2019, es por ello que les presentamos una encuesta para conocer su opinión y contribuir al éxito de la misma.

INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cuatro alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (X) la respuesta que usted crea conveniente.

Siempre (1), Casi siempre (2), Nunca (3), Casi Nunca (4)

VARIABLES 2: SATISFACCION DEL USUARIO

ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4
1. ¿Considera usted que la SUNAFIL tiene instalaciones físicas adecuadas para realizar su trabajo?				
2. ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (computadoras, impresoras)?				
3. ¿Considera que el sistema de trámites ha sido útil para determinar el estado de su expediente?				
4. ¿Cree usted que la SUNAFIL realiza sus procedimientos en el tiempo estipulado legalmente?				
5. ¿Considera que los procedimientos de la SUNAFIL ayudan a evitar incumplimientos laborales?				
6. ¿Considera que la información que es solicitada a los empleadores está acorde a los cumplimientos que se están fiscalizando?				
7. ¿Le parece aceptable el tiempo en que se ha llevado a cabo el procedimiento de inspección?				
8. ¿Alguna vez ha esperada mucho tiempo por una respuesta simple sobre la realización de un trámite?				
9. ¿Considera que el personal que lo atendió en el área resolutora resolvió sus consultas?				
10. ¿Cree que el personal de la SUNAFIL conoce cuáles son sus funciones?				
11. ¿Se considera informado sobre el avance de su caso?				
12. ¿Considera que el personal del área resolutoria se muestra amable ante usted?				
13. ¿Cree que el personal de la SUNAFIL le ha informado adecuadamente de sus derechos laborales?				
14. ¿Considera que el personal de la SUNAFIL se encuentra en el puesto acorde a sus capacidades?				
15. ¿Volvería a presentar una denuncia ante la SUNAFIL de ser necesario?				

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo:

Matriz Evaluación por juicio de expertos

Certificado De Validez De Contenido Del Instrumento Que Mide La Efectividad Del PAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Conocimiento							
1	Conocimiento del Procedimiento Administrativo Disciplinario.	x						
2	Trabajadores (según su Regímenes Laboral) a los que se les puede iniciar un Procedimiento Administrativo Disciplinario por la infracción(es) cometida(s).	x						
3	Existe un adecuado Procedimiento Administrativo Disciplinario en suMunicipalidad.	x						
4	El Procedimiento Administrativo Disciplinario contribuye con la regulación dela conducta del personal que labora en la Municipalidad	x						
5	El tema de la graduación de una falta vulnera algún derecho principal	x						
	Prevención							
6	Conoce los documentos de Gestión	x		x		x		
7	Cuando ingreso a la Municipalidad le manifestaron cuáles son sus funciones y responsabilidades	x		x		x		
8	Existe en su Municipalidad un Reglamento Interno de Trabajo	x		x		x		
09	Conoce las infracciones administrativas que son objeto de un Procedimiento Administrativo Disciplinario	x		x		x		
10	Conoce los tipos de sanciones con las que se puede calificar y/o tipificar laconducta de un trabajador infractor.	x		x		x		
11	La Municipalidad tiene un sistema de control interno - SIS	x		x		x		
12	Los trabajadores que infringen normas deben ser sancionados y separados dela Municipalidad	x		x		x		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el sistema de control interno

N°	DIMENSIÓN ES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S i	N o	S i	N o	S i	N o	
	Cultura Organizacional							
1	La entidad/dependencia ha realizado al menos una charla de sensibilización dirigida a sus funcionarios y servidores, sobre ética, integridad y su importancia en la función pública.	x		x		x		
2	La entidad/dependencia cuenta con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen la conducta de sus funcionarios y servidores en el ejercicio de sus funciones.	x		x		x		
3	La entidad/dependencia cuenta con un procedimiento aprobado que permita recibir denuncias contra sus funcionarios y servidores que vulneran la ética o normas de conducta.	x		x		x		
	Los funcionarios y servidores han recibido, al menos, un curso de capacitación en Control Interno durante los dos últimos años	S i	N o	S i	N o	S i	N o	
4	La entidad/dependencia cuenta con al menos un funcionario o servidor que se dedique permanentemente, a la sensibilización, capacitación, orientación y soporte a los órganos o unidades orgánicas para la implementación del Sistema de Control Interno – SCI.	x		x		x		
5	La entidad/dependencia ha tipificado en su Reglamento de Infracciones y Sanciones del personal, o documento que haga sus veces, las conductas infractoras por incumplimiento de las funciones relacionadas a la implementación del Sistema de Control Interno SCI.	x		x		x		
6	La entidad/dependencia ha realizado al menos una charla de sensibilización dirigida a sus funcionarios y servidores, sobre ética, integridad y su importancia en la función pública.	x		x		x		
	Información y Comunicación	S i	N o	S i	N o	S i	N o	
7	La entidad/dependencia revisa mensualmente la relación de funcionarios inhabilitados en el Procedimiento Administrativo Sancionador a fin de	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CHIRA RIVERO GUILLERMO ENRIQUE DNI: 40554945

Especialidad del validador: MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL

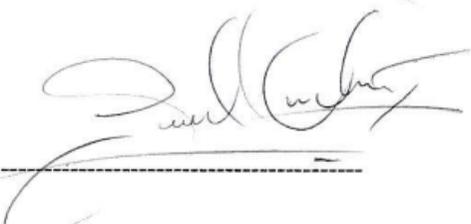
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 Diciembre de 2019



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Guillermo Chira Rivero', is written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CHIRA RIVERO GUILLERMO ENRIQUE DNI: 40554945

Especialidad del validador: MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN DERECHO EMPRESARIAL

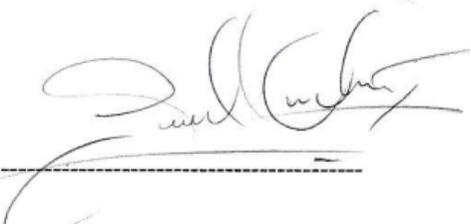
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 Diciembre de 2019



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Guillermo Chira Rivero', is written over a horizontal dashed line. The signature is fluid and cursive.

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: FERNANDEZ FIESTAS FRIDA MARCELINA DNI: 16418709

Especialidad del validador: MAESTRA EN DERECHO CON MENCIÓN EN CIVIL Y COMERCIAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 Diciembre de 2019



Firma del Experto Informante.

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

SUMILLA: SOLICITUD DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA.

DRA. VANESSA VICTORIA VARGAS CHAFLOQUE.

INTENDENTA REGIONAL DE LA SUNAFIL – IRE LAMBAYEQUE.

Yo, JUAN MANUEL CALDERON SECLÉN,
identificado con DNI N° 47846857, con
domicilio real en la Av. Las Américas N° 795
– Urb. Upis Sr. de los Milagros del distrito y
provincia de Chiclayo, departamento de
Lambayeque. Ante Ud. respetuosamente
me presento y expongo.

Que, encontrándome en el último semestre de estudios de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo y desarrollando mi tesis denominada “Efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque” y es que **SOLICITO** a su despacho se me pueda brindar la siguiente información:

1. Número de denuncias recepcionadas en el año 2019 por usuarios.
2. Número de órdenes cerradas en el año 2019 originadas por denuncia de usuarios.
3. Número de quejas en el libro de reclamaciones.

Por lo Expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud, a fin de continuar con el desarrollo de tesis.



JUAN MANUEL CALDERON SECLÉN
DNI N° 47846857



PERU

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral

Intendencia Regional
de Lambayeque

Chiclayo, 08 de Enero del 2020

CARTA N° 001-2020-SUNAFIL/IRE LAMBAYEQUE/SIAD

SEÑOR:

JUAN MANUEL CALDERÓN SECLÉN

Av. Las Américas N° 795 UPIS Sr. De Los Milagros Chiclayo

ASUNTO : **Entrega de Información.**

REFERENCIA : **Solicitud de fecha 20 de diciembre 2020 (H.R. N° 166501-2019)**

Estimado señor:

Es grato dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita número de denuncias recepcionadas en el año 2019, número de órdenes cerradas en el año 2019 y número de quejas en el Libro de Reclamaciones.

En tal sentido, la Sub Intendencia de Actuación Inspectiva de la Intendencia Regional de Lambayeque mediante Memorandum N° 002-2020-SUNAFIL-IRE LAMBAYEQUE/SIAI, brinda la información requerida indicando: 2014 denuncias recepcionadas en el año 2019 y 1073 órdenes cerradas en el año 2019, teniendo como referencia la fecha de corte al 23 de diciembre 2019. Respecto al número de quejas en el Libro de Reclamaciones el despacho de la Intendencia Regional Lambayeque mediante Memorandum N° 015-2020-SUNAFIL/IRELAMBAYEQUE brinda la siguiente información: 09 reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones Físico y 07 reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones Virtual, siendo un total de 16 reclamos en el Libro de Reclamaciones en el año 2019.

Sin otro particular y habiendo cumplido con lo solicitado quedo de usted.

Cordialmente.

LIC. ADM. DOMÉNICA ESMERALDA PORTILLA MIRANDA
Responsable de Entregar la Información Pública
IRE Lambayeque SUNAFIL



PERÚ

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral

Intendencia Regional
de Lambayeque

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

MEMORANDUM N° 015 -2020-SUNAFIL/IRE LAMBAYEQUE

A : DOMÉNICA PORTILLA MIRANDA
Responsable de entregar la Información Pública - IRE LAMBAYEQUE

ASUNTO : Solicitud de acceso a la información pública sobre el Libro de Reclamaciones.

REFERENCIA : Memorandum N° 001-2020-SUNAFIL/IR LAMBAYEQUE.

FECHA : Chiclayo, 03 de enero de 2020.

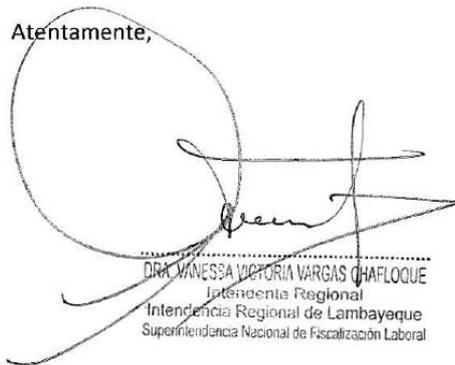
Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole cordiales saludos y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita brindar la información referida al número de quejas en el Libro de Reclamaciones, en mérito a la solicitud de acceso a la información pública presentada por el señor Juan Manuel Calderón Seclén.

Al respecto, informarle en cuanto al número de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones de la Intendencia Regional de Lambayeque, durante el año 2019, lo siguiente:

N° de Reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones físico	9
N° de Reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones virtual	7
TOTAL	16

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,



DRA. VANESSA VICTORIA VARGAS CHAFLOQUE
Intendente Regional
Intendencia Regional de Lambayeque
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

Recibido 07.01.2020
[Handwritten signature]
Hora: 5:48 pm

IRE- LAM/VVVC/afvp
cc. archivo
H.R. N° 166501-2019

www.sunafil.gob.pe | Calle Abtao N° 130 – Urb. Santa Victoria
Chiclayo.
Teléfono: 074-269437

[Handwritten signature]
LIC. ADM. DOMÉNICA ESMERALDA PORTILLA MIRANDA
Responsable de Entregar la Información Pública
IRE Lambayeque SUNAFIL



PERU

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral

Intendencia Regional
de Lambayeque

Intendencia Regional
de Lambayeque

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

MEMORANDUM N° 002-2020-SUNAFIL-IRE LAMBAYEQUE/SIAI

A : LIC. DOMENICA ESMERALDA PORTILLA MIRANDA
SUB INTENDENCIA ADMINISTRATIVA

ASUNTO : Informa sobre Acceso a la Información Pública.

REFERENCIA : Hoja de Ruta N° 166501-2019

Fecha : Chiclayo, 02 de enero del 2020

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento en referencia, a través del cual el recurrente **JUAN MANUEL CALDERON SECLÉN**, identificado con DNI N° 47846857, solicita "Se brinde información respecto al 1) Número de denuncias recepcionadas en el año 2019 por usuarios, 2) Número de ordenes cerradas en el año 2019 originadas por denuncias de usuarios, y 3) Numero de Quejas en el Libro de Reclamaciones".

En atención a lo solicitado, este despacho advierte que la información solicitada no se encuentra dentro de las excepciones que señala el numeral 3 del artículo 17 del TUO de la Ley 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; en tal sentido, podrá ser de acceso del solicitante: 1) Número de denuncias recepcionadas en el año 2019 por usuarios, 2) Número de ordenes cerradas en el año 2019 originadas por denuncias de usuarios, teniendo como referencia la fecha de corte al 23 de diciembre del 2019.

DESCRIPCION	N°
DENUNCIAS RECEPCIONADAS EN EL AÑO 2019	2,014
ORDENES CERRADAS EN EL AÑO 2019	1,073

Respecto al numero de quejas en el Libro de Reclamaciones, este despacho no cuenta con la información solicitada, por lo que deberá derivarse al área correspondiente para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me despido de usted reiterando las muestras de mi consideración y estima personal.

Adjunto:

- Documento registrado con Hoja de Ruta N° 166501-2019.


JUAN CARLOS INFANTE ALDANA
Sub Intendencia Acusación Inspectiva
Intendencia Regional de Lambayeque
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral


LIC. ADM. DOMÉNICA E. PORTILLA MIRANDO
Coordinador Administrativo
Intendencia Regional de Lambayeque
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **NILTHON IVAN PISFIL BENITES** asesor de la Experiencia Curricular Desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante **JUAN MANUEL CALDERON SECLLEN**, titulada “**Efectividad del sistema de inspección laboral y la satisfacción del Usuario que realizan sus trámites en la SUNAFIL IRE – Lambayeque 2019**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizo 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 Cesar Vallejo.

Chiclayo, 19 de enero del 2020.



MG. NILTHON IVAN PISFIL BENITES
DNI N° 42422376