UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021

Tesis

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Canales Carrasco, Marielena

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. Dios Valladolid John Piero (secretario)
Código ORCID: 0000-0003-4624-9154

Dr. Murga Fernández, Gilmer Rubén (Vocal)
Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Bach. Canales Carrasco, Marielena (Autora)

Dr. Galvani Guerrero García (Asesor)

ORCID: 0000-0002-3151-806X

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo Nº 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las diecinueve horas del dieciocho de noviembre del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma de videoconferencia zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución I Nº 072-2022/UNTUMBES-EPG-D, del ocho de febrero del dos mil veintidós; Dr. Jesús Merino Velásquez -(presidente), Dr. John Piero Dios Valladolid -(secretario), Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (vocal), y como asesor, el Mg. Mg. Galvany Guerrero García; se procedió al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021;** presentado por la Br. Marielena Canales Carrasco; para optar el grado académico de **Maestro en Gestión Pública.**

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones. En conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. El jurado calificador por unanimidad decidió declarar a la tesis de la Br. Marielena Canales Carrasco.

APROBADA - BUENA

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Grado Académico de n **Maestro en Gestión Pública**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las veinte horas con veinte minutos, del mismo día, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la firma de la presente acta.

Tumbes, 18 de noviembre de 2022.

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI Nº 00240035
ORCID N° 0000-0003-3301-4487
(Presidente)

Dr. John Piero Dios Valladolid
DNI Nº 00227337
ORCID N° : 0000-0003-4624-9154
(Secretario)

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI Nº 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2613
(Vocal)

Mg. Galvany Guerrero García
DNI Nº 45101586
ORCID Nº : 0000-0002-3151-806X
(Asesor)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	3%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%

Mg. Galvany Guerrero García
ORCID: 0000-0002-3151-806X

Dedicatoria

A mi Dios por su fortaleza espiritual. A mis padres Carmen y Rosa. A mi Compañero Roy Santos y a mi hijo Dereck, quienes han sido fuente de inspiración para cristalizar este anhelo académico.

Marielena

Agradecimiento

A mi Alma Mater, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente. A mi asesor Galvany, por su apoyo académico. A mis compañeros de trabajo por su motivación académica.

Marielena

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria vi
Agradecimiento vii
ÍNDICE GENERAL viii
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE ANEXOS x
RESUMEN xi
ABSTRACT xii
I. INTRODUCCIÓN 13
II. ESTADO DEL ARTE 18
2.1. Bases teórico - científicas 18
2.1. 1. Calidad del servicio 18
2.1.2. Satisfacción del usuario 23
2.2. Antecedentes 25
2.3. Definición de términos básicos 33
III. MATERIALES Y MÉTODOS 35
3.1. Hipótesis 35
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis 36
3.3. Población, muestra y muestreo 37
3.4. Operacionalización de la variable e indicadores 39
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 41
3.6. Procesamiento y análisis de datos 43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44
V. CONCLUSIONES 55
VI. RECOMENDACIONES 57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58
VIII. ANEXOS 62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de usuarios de SUNAFIL 37
Tabla 2: Muestra de usuarios de SUNAFIL 38
Tabla 3: Operacionalización de variables.....39
Tabla 4: Contrastación de hipótesis general. 44
Tabla 5: Contrastación de Hipótesis especifica 1 45
Tabla 6: Contrastación de Hipótesis especifica 2 46
Tabla 7: Contrastación de hipótesis 3 48
Tabla 8: Contratación de hipótesis 4. 49
Tabla 9: Contrastación de hipótesis 5 50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Calidad de servicio 62
Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción del usuario.....64
Anexo 3: Matriz de consistencia.....66
Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis 68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021; y un problema de investigación enfocado a ¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021? Utilizando una metodología de investigación cuantitativa, correlacional y transversal no experimental. (Hernández et al., 2015) Cuenta con hipótesis La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, la cual fue comprobada a través de sistemas estadísticos como SPSS 25.0, mediante la aplicación de instrumentos validados a través del alfa de Cronbach. Se obtuvieron los siguientes resultados donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.530, indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula. Concluyendo que la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación de 0.530 y una significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

Palabras clave: Calidad de servicio, empatía, satisfacción y seguridad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the influence of service quality on the satisfaction of users of the National Superintendence of Labor Inspection (SUNAFIL) - Tumbes, Peru 2021; and a research problem focused on how does the quality of service influence the satisfaction of users of the National Superintendence of Labor Inspection (SUNAFIL) - Tumbes, Peru 2021? Using a quantitative, correlational and non-experimental cross-sectional research methodology. (Hernandez et al., 2015) It has a hypothesis The quality of service significantly influences the satisfaction of users of the National Superintendence of Labor Inspection (SUNAFIL) - Tumbes, Peru 2021, which was verified through statistical systems such as SPSS 25.0, through the application of instruments validated through Cronbach's alpha. The following results were obtained where the Pearson correlation coefficient obtained is 0.530, indicating that there is a moderate positive correlation between the variables quality of service and user satisfaction and the significance value being 0.000, being less than the p-value of 0.05 rejecting the null hypothesis. Concluding that the influence of the quality of service on the satisfaction of the users of the National Superintendence of Labor Inspection (SUNAFIL) - Tumbes, Peru 2021, with a correlation of 0.530 and a significance of 0.000 < p-value 0.05

Keywords: Quality of service, empathy, satisfaction and safety.

I. INTRODUCCIÓN

Las fundaciones públicas en Perú, como asociaciones reguladoras, dan y unifican su ventaja en el cumplimiento de las directrices y la supervisión del movimiento realizado. A lo largo del tiempo, debido a la idea del desarrollo social de estas asociaciones, la naturaleza de la ayuda que prestan al cliente externo ha sido desatendida, causando decepción entre la población, que califica la ayuda como aletargada, pésima, reguladora, mala e inepta. Esta decepción se traduce en el aumento de las objeciones de los clientes externos. Por otra parte, también hay una ausencia de interés con respecto al cliente interno en ofrecer un gran apoyo. La mayor parte de la creación y de los esfuerzos se centran en la satisfacción del cliente externo o cliente, decidido a lograr, entre diferentes razones, su fiabilidad; sin embargo, el cliente interior o cliente interno es despreciado. Por lo tanto, la administración que no adelanta una gestión sobre lo anterior influirá en general en los ciclos institucionales, en razón de que los clientes internos no saben que ofrecen una ayuda a sus socios, afectando de manera grande y efectiva en su trabajo. Esto hace que el representante no recuerde que es un proveedor interno para sus asociados y diferentes órganos de la organización. (Sarmiento y Paredes, 2019; pp. 95 - 96)

A medida que el malestar por la ayuda se crea dentro de las asociaciones con el enfoque del nuevo modelo de asistencia a los ejecutivos, hay un efecto más prominente en las maneras por las cuales las organizaciones hacen sus diligencias de negocios. La circunstancia actual les ha obligado a analizar las ideas en cuanto al método de identificación con los clientes o clientas, que en sus inicios estaba retratado por una calificación subjetiva e imperiosa entre organizaciones de ensamblaje y organizaciones de administración, punto de vista que afectó durante mucho tiempo al discernimiento que estas asociaciones tenían de sus clientes y, normalmente, al método de servirlos. El nuevo modelo de asistencia propuesto en la sociedad

globalizada muestra la grave separación dependiente de la calidad, el acto de la administración jerárquica y el contacto total con el cliente como instrumento de corte en su disposición. La necesidad duradera de alcanzar los principios de calidad establecidos por los clientes a través de la mejora de los artículos y las administraciones proporcionadas por la asociación se ha convertido en un objetivo fundamental para conseguir una ventaja. (Cervantes, Peralta, Salgado y Stefanell, 2018; pp. 28 – 29)

Un relevamiento de variables de investigación en Ecuador determinó que en el sector salud existen nueve unidades funcionales de servicios médicos básicos o denominados centros de salud, los cuales encuentran una serie de problemas en su modelo de consideración, administración derrochadora que atenta contra el concepto de calidad de las prestaciones, lo que conduce a una baja inclusión principalmente de grupos desfavorecidos, por lo que, en el agregado social, los estándares sociales y la movilidad ubican el marco general del bienestar como derrochador, lento y de baja calidad, en contraste con las áreas privadas. (Fariño, Cercado, Vera, Calle y Ocaña, 2018; pp. 2 - 3)

En México, ha habido un creciente interés por estimar la naturaleza aparente de las administraciones públicas según la perspectiva de los clientes. Esto se debe a las reglas actuales de acercamiento público, pero adicionalmente, en general, a las solicitudes de la propia sociedad. La investigación de la naturaleza de la atención se ha centrado en la medición especializada o por objetivos, en lugar de en la medición según el punto de vista del cliente, que se considera abstracta. No obstante, en las naciones creadas, la perspectiva de los clientes respecto a la naturaleza de las administraciones públicas se ha sumado a las medidas de la administración pública, actuando según el diseño de calidad absoluta, diseños que hoy son una ilustración de la consideración respecto al cliente, garantizando su cumplimiento. (Villagarcía, Delgado, Arguello y Gonzáles, 2017; pp. 46 -48)

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) es un organismo especializado específico, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, encargado de incentivar, dirigir y administrar Cumplir con las leyes sociales y laborales, seguridad y bienestar en el trabajo, y brindar orientación profesional, orientación, inspección y emisión de recomendaciones de lineamientos en dicha materia; se desempeña como poder central y órgano fiscalizador del Sistema de Fiscalización Laboral, según disposiciones y planes públicos y sectoriales. Cabe señalar que el Sistema de Inspección Laboral, en adelante SIT, está conformado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (órgano rector en materia de trabajo y promoción empresarial), la SUNAFIL (autoridad focal de la SIT y agente de la labor de evaluación laboral) y los Gobiernos Regionales - GORES (agentes de la labor de investigación a través de la Autoridad de Inspección Laboral de las Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo). La SUNAFIL desde el año 2014, momento de su creación, hasta este momento, viene sumando a la formalización de los trabajadores, y garantizando la consistencia con las directrices sociales y laborales, la seguridad y el bienestar relacionados con la palabra, y los privilegios sociales y laborales de los niños y PEA ocupada vulnerable.

El interés de esta investigación se produce por la necesidad de conocer el grado de cumplimiento de los clientes en la SUNAFIL, aquí nos centramos en un tema particular a la vista del cliente, comparable a la naturaleza de la consideración de la administración. En la naturaleza de la consideración tenemos varios factores que se han contemplado en todo el mundo, sin embargo, para fines pragmáticos y de ayuda, en este examen tenemos como razón principal relacionar dos factores: uno es la naturaleza de la consideración de la administración con la variable de cumplimiento del cliente.

Frente a este escenario se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL - Tumbes, Perú 2021?, y como problemas específicos: 1. ¿De qué manera influye la empatía en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL?, 2. ¿De qué

manera influye los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL?, 3. ¿De qué manera influye la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL?, 4. ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL?, 5. ¿De qué manera influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL?

Se justifica su desarrollo del estudio en el marco del conocimiento de cómo se realiza la calidad de servicio enfocada a la satisfacción que obtiene el interesado luego del proceso de atención. Por lo tanto, servirá para poder determinar los aspectos y niveles fundamentales que precisan las dimensiones de las variables y así poder incorporar instrumentos medibles para aplicar a los usuarios y generar su satisfacción. Por su conveniencia, aportará información a la SUNAFIL en función a las variables, de modo que pueda crear y formular planes estratégicos y/o operativos orientados al servicio de calidad y la satisfacción a los usuarios.

> “Con relación a la fundamentación teórica, se partirá de las doctrinas y conceptualizaciones de sus variables a investigar calidad de servicio y satisfacción; incluidas sus dimensiones e indicadores que reflejan la operacionalización de variables indicadas. En cuanto a lo práctico, se utilizará dos instrumentos validados internacionalmente para medir las variables: Calidad de servicio a través del SERVQUALING y para satisfacción a través del CALIDIF; instrumentos adaptados a la conceptualización de la población de estudio. Por su relevancia social, se verificará la trascendencia y precepción que presenten los usuarios en función a la calidad de servicio que se ofrece la SUNAFIL”.

> “Por su metodología, presenta un enfoque cuantitativo con predominancia cualitativa, nivel descriptivo correlacional y de diseño de investigación no experimental de corte transversal, lo cual indica que la investigación cuenta con las directrices de elaboración de tesis”.

Los objetivos a conseguir, con la ejecución de la investigación de modo general es: determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de SUNAFIL - Tumbes, Perú 2021. Y de modo especifico: 1. Identificar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 2. Establecer la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 3. Conocer la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 4. Analizar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 5. Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico - científicas

2.1. 1. Calidad del servicio

Definiciones

“Incluye el valor añadido del servicio, en la mayoría de situaciones, en forma de terapia, información, conducta, actitud, etc., las diferentes personas que tratan con el cliente a su entera satisfacción” (Durán, 2006, p. 6).

Así es como los clientes perciben el servicio y lo basan en lo que esperan y en lo que realmente adquieren. “Esto es un compromiso total, siendo dirigido a satisfacer efectivamente los deseos y necesidades, toda la corporación, debiendo involucrarse los directivos desde la cúpula hasta el último nivel jerárquico” (Atencio y Gonzáles, 2007; p. 174).

“Capacidad que tiene una corporación de despuntar todas las expectativas de los beneficiarios reales y potenciales para satisfacer sus necesidades. Nuevamente, se mide por la satisfacción del usuario con servicios empleados por la institución” (Christopher, Payne y Ballantyne, 1994, p. 109).

Características

La calidad del servicio tiene varias características, las más importantes son: habilidades, es decir, lo esperado por el cliente y lo realmente recibido; seguridad, porque el cliente debe observar sin dificultad lo que se le ofrece; tangibilidad, por lo tanto; mobiliario, equipos y ambiente apropiados y en buenas condiciones. Asimismo, el trabajador debe estar limpio y decente en todo momento; la empatía, incluyendo ponerse en el lugar del consumidor, cuyo único fin es conocer sus sentimientos y pensamientos para comprenderlo mejor; “al final, la respuesta se refiere a la capacidad

de ofrecer un servicio con mayor rapidez, con el tiempo los clientes se han vuelto más exigentes en este sentido" (Piattini y García, 2015, p. 4).

Principios

> Las mejores empresas u organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, por el uso de principios básicos y suficientes, realizan una gama de actividades efectivas. No se basa en dinero, reglas o promociones y está en el corazón de un gran servicio. Los principios básicos son los siguientes: visión completa (una empresa debe tener una visión amplia para lograr con éxito sus objetivos), comunicación de brechas específicas (a menudo aconsejando a las organizaciones que busquen y se comprometan con un único servicio para mantener su nivel de competitividad), apoyo a nivel estratégico (De lo contrario, es decir, sin el apoyo y compromiso de la alta dirección no se conseguirá la calidad esperada), comprensión del negocio (saber lo que realmente se quiere conseguir a través de clientes satisfechos), y finalmente comprensión-respeto a los clientes (porque sus voces son escuchadas adecuadamente), permitirán estrategias efectivas). (Denton, 199, p. 42)

Teoría

Joseph Juran, autor de esta teoría y conocida como "Trilogía de Juran", consta de 3 etapas; los autores creen que son necesarios para lograr la calidad requerida por las corporaciones, estos caminos son: Planificación de la calidad (debe centrarse en los cliente). Ejecutar el bien o servicio apropiado que satisfaga la mayoría de las deficiencias; nuevamente, cómo se ejecuta el plan); control de calidad (una vez que se ejecuta su plan, el siguiente paso es el monitoreo continuo para que su producto o servicio no se entregue al cliente) en buenas condiciones); y mejora de la calidad (después de la producción, debe valorar y desarrollar medidas para que el siguiente proceso de producción exista más efectividad). (Larrea, 199, pp. 81 – 82)

Modelo SERVQUALING

Creado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988; es una técnica de encuesta ampliamente reconocida que se usa ampliamente para evaluar la calidad del servicio en los negocios y la academia. (Arcieniegas y Mejías, 2017, p. 28)

Dimensiones

Empatía

> Es considerada como una capacidad totalmente natural que posee la persona, la misma forma parte de la inteligencia emocional y permite el acercamiento a otros seres humanos con el propósito de ser conscientes de su realidad, emociones, experiencias, etc.; y lograr entenderlos para posteriormente ayudarlos. (García, 2019, p. 62)
>
> Se entiende como la manifestación de la conducta presente en la sociedad que por lo general nos liga unos a otros, creando así fuertes vínculos tanto de respeto como de solidaridad. Por lo tanto, permite que una persona pueda saber cómo se siente la otra con solo el hecho de entender su situación. (Moya, 2016)
>
> Comprendiéndose como: “La atención personalizada que la entidad brinda a su clientela, con el propósito fin de que el cliente se sientan agradable y en libertad, correspondiendo a la institución conocer sus exigencias, y les brindará exactamente lo que necesitan” (Setó, 2008, p 15)

Elementos tangibles

> Incluyen la parte visible del servicio prestado, es decir, lo que se puede observar, como el aspecto de la instalación, trabajadores, equipos, etc. Todo esto incide en la satisfacción del cliente, por lo que todo lo que creas tiene que estar en perfectas condiciones para causar una buena impresión e imagen en la organización. (Maqueda y Llaguno, 1995, p. 212)
>
> Es un reflejo del rostro de la empresa a través de los materiales, las instalaciones físicas, la presencia de empleados y jefes, etc. Entonces, para que

los clientes se sientan cómodos, una empresa u organización debe reflejar algo agradable, por lo que su equipo debe verse moderno, su personal debe estar siempre limpio y hermoso, sus instalaciones deben ser siempre hermosas y cómodas, la gente se siente cómoda. (Comité de Calidad en los Servicios, 2005)

Asume lo que los clientes pueden tocar y sentir, ya que es en gran medida uno de los puntos que la gente cree que es necesario para evaluar el nivel de calidad del servicio que están recibiendo. Si el cliente está satisfecho con todo lo que ve en la organización, desde el equipamiento de las instalaciones hasta la apariencia de los empleados, esto comunicará su grata experiencia a amigos y familiares que pueden ser potenciales usuarios, y la empresa obtendrá una mayor rentabilidad. (Performance Research Associates, 2009)

Fiabilidad

Es cumplir con el servicio que se brinda al cliente, pero con ausencia de errores; por lo tanto, implica realizar de forma correcta lo que se promete. Es de gran importancia que toda organización considere la fiabilidad ya que un cliente siempre va a requerir que lo que se le brinde sea exacto y sin fallos. (Varo, 1994, p. 128)

Consiste en la habilidad para lograr la realización del servicio que se ofrece, de manera exacta y teniendo en cuenta las diversas normas técnicas establecidas en el sector. Por ello, un cliente puede decir que un servicio es fiable, solo cuando recibe lo que le han prometido y sin fallo alguno. (Soriano, 1993, p. 38)

“Contribuyen todos los aspectos que se relacionan con el funcionamiento apropiado de los servicios que se prestan a los usuarios, considerando los lineamientos establecidos, que aseguran el alto desempeño del servicio, dando lugar a la plena satisfacción del solicitante” (Rivera, 2014).

Capacidad de respuesta

> “Comprende el deseo que tiene una organización de atender a sus usuarios, de atenderlos con prontitud y rapidez, es muy fundamental e importante que exista en la empresa porque los usuarios valoran mucho la atención correcta y oportuna” (Miranda, Chamorro y Rubio,2007, p. 95).

Es donde se demuestra la capacidad para responder oportunamente y adecuadamente a las necesidades de nuestros usuarios. Entonces en cualquier caso un servicio entregado con lentitud no agregará valor al cliente, pero lo desanimará y en la mayoría de situaciones, incluso elegirá una mejor alternativa, por eso la corporación tiene que entregar el servicio rápido para asegurar al usuario y mantenerlo. (Tigani, 2006, p. 25)

> Es voluntad y temperamento de los jefes, trabajadores y miembros de toda la organización brindar un servicio rápido a sus consumidores o usuarios, quienes quedan muy satisfechos con el mismo y tienen una mejor impresión de la organización, esto a su vez hace que las empresas muchas veces obtengan más clientes y lograr la rentabilidad esperada. (Ruiz, 2006, p. 74)

Seguridad

Es el nivel de conocimiento que tiene una persona al momento de brindar un servicio, así mismo, atender a clientes con amabilidad, haciéndoles sentir gratos en un escenario atractivo, brindándoles seguridad en el servicio. (Isaguire, 2014, p. 35)

Cobija las competencias y los niveles de formación de los colaboradores. En su mayor parte, los usuarios también son competentes, cómodos y tranquilos cuando tratan con trabajadores agradables y accesibles, especialmente en buenas manos. (Verus, 1994, p. 129)

Combina varios subdimensiones como la competitividad, el nivel educativo y la credibilidad. “De manera crucial, está presente en todas las empresas en todo momento, y es principalmente significativo en aquellas que ofrecen servicios, por la

seguridad y confianza del usuario en la corporación de su elección" (González, Menorca, Huneda y Borondo, 2014, p. 56).

2.1.2. Satisfacción del usuario

Definición

"Evaluación del valor por parte del cliente y viene dictada por su propia opinión sobre el grado de cumplimiento de sus premisas de consideración de gran calidad" (Ttito, 2018, p. 21).

Desde la óptica de Sancho (1998) es:

> Una percepción psicológica que ingresa a través de nuestros sentidos e involucra la sensacion de bienestar para lograr lo que se desea y se espera de un producto o servicio. Esta concepción es mucho más específica la satisfacción es una percepción psicológica que ingresa a través de nuestros sentidos. Esta concepción es mucho más específica respecto a lo que siente el individuo en su máximo punto de bienestar.

Asimismo, para Kotler y Keller (2012) uno de los pioneros del marketing la satisfacción. Lo definen: "Es el conjunto de emociones de placer o decepción que se origina en una persona como resultado de hacer una comparación del valor percibido en el uso de un producto contra las expectativas" (p.128).

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Lealtad

Otta (2007) puntualiza:

> A la lealtad como un compromiso psicológico del consumidor, donde se da importancia a los sentimientos y afectos positivos a un producto, marca u organización en relación con la experiencia y sus necesidades. La lealtad del

consumidor es consecuencia de su satisfaccion con el producto o servicio, puesto que se ha cumplido con sus expectativas y se va a reflejar en su preferencia al momento de tener la necesidad nuevamente y acudir a la empresa.

Confianza

Vargas y De Vega (2014) señalan que:

> Es el valor más preciado con lo que cuenta una relación. Es la seguridad firme que alguien tiene en el otro; por lo tanto, aporta tranquilidad y seguridad. Es muy difícil construirla, pero muy fácil perderla. No existe nada si no hay confianza. Para generar confianza en el entorno empresarial se debe actuar con lealtad y compromiso con todo lo que se ha dicho que se va hacer. La confianza lleva a demostrar que se actúa como se piensa. (p. 43)

Teoría de dos factores de Herzberg, fue establecida por el psicólogo estadounidense Frédéric Herzbert en 1959. “En ella, sostiene que el rendimiento de las personas depende del nivel de satisfacción que sientan en su entorno laboral, basándose en factores higiénicos y motivación. Los factores de higiene están relacionados con el lugar de trabajo y, si estos están ausentes en el entorno laboral, pueden provocar la insatisfacción de los empleados. Los factores motivacionales se centran en el desarrollo emocional e intelectual del individuo están relacionados con las necesidades secundarias de la pirámide de Maslow como las necesidades sociales y las de autorrealización. Cuando estos factores están cubiertos, provocan la satisfacción laboral en los empleados teniendo un impacto muy positivo en los índices de productividad”. (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, 2011)

2.2. Antecedentes

Internacionales

Cobo, Estepa, Herrera y Linares (2018) entienden que:

> “La calidad de los servicios de salud está en función a diversos componentes concernientes con la percepción de la atención que posee el paciente, factores ambientales, elementos técnicos, tratamiento, etc”., deben analizarse desde la perspectiva de los pacientes. El objetivo planteado fue: “Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud brindados en la consulta externa de proveedores de salud en Boyacá-Colombia en el segundo semestre de 2017”. Método del estudio, fue descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño transversal, los datos se obtuvieron con la aplicación del cuestionario SERVQUAL a 143 usuarios. Los resultados señalan que “El promedio general de las cinco dimensiones de expectativas fue de 4.4714, es decir, el 89.428% del rango del porcentaje de satisfacción, lo que significa que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus expectativas”. “El resultado general de las cinco dimensiones de percepciones fue de 4.1309, equivalente a 82.618% del rango del porcentaje de satisfacción, reportando que los usuarios tienen un rango satisfactorio según sus percepciones”. Concluyó que la gestión administrativa de los proveedores de salud formule nuevas estrategias organizacionales para promover cambios en infraestructura, equipamiento, personal, materiales de comunicación e información, limpieza y comodidad”.

Arévalo (2018) en su investigación denominada:

> *“Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, Zona 7 de la provincia del Oro- Ecuador”*, tuvo como objetivo construir y analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos, determinando las dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción del paciente. La investigación fue cuantitativa, con enfoque mixto. Se tomó como muestra

366 pacientes a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta basada en el modelo SERVQUAL, midiendo su confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach. además, se empleó una entrevista para recabar mayor información. En sus resultados se encontró que el medio influye en el nivel de satisfacción de los pacientes, lo que permite determinar factores que pueden beneficiar o imposibilitar el desarrollo de una atención, asimismo, comprobó que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al paciente (Arévalo, 2018).

El autor concluyó que el nivel de satisfacción de los 98 usuarios se encuentra en el rango de muy bueno, y aunque los servicios de atención han mejorado notoriamente en comparación hace años atrás y que el equipo de trabajo de todas las instituciones se encuentra correctamente alineado a los estándares de calidad de atención en salud hacia los pacientes. La intervención en la aplicación de nuevas formas de atención permite generar una propuesta que beneficie al paciente y al centro de salud, con una atención en salud oportuna y cálida. (Arévalo, 2018)

Villagarcía et al. (2017) explican:

Al descubrir qué opinan los titulares de derechos sobre la calidad de los servicios médicos que brinda el Instituto Estatal y Municipal de Seguridad Social (ISSEMyM) en México. Materiales y métodos: A través de una investigación descriptiva, considerar aplicar ECALDER a 355 beneficiarios que hayan completado al menos un año de prestaciones asistenciales en 10 centros diferentes del instituto. Los resultados señalan que; “la insatisfacción con la calidad de los servicios es reportada generalmente con puntajes bajos” (Percentil 36.79) Por otra parte, “el análisis correlacional arroja puntajes bastante significativos ($p < 0.00$) lo que indica la interrelación de las percepciones del trato con el personal, elaboración de trámites y confianza en la institución”. Se concluye que: La confianza en los procedimientos y las

organizaciones se evalúa mejor, seguida de la interacción con las personas; por lo tanto, la interacción con el personal en cualquier campo afectará las percepciones de los demás, y la confianza en la organización depende del personal y los procedimientos de enfermería.

Tonato (2017) en su trabajo:

Analiza cómo la interacción cara a cara, entre ciudadanía y burocracia callejera, incide en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio que brinda una institución pública. Para ello, se realizó un estudio de caso en el Centro de Preocupación Universal IESS en el Área Metropolitana de Quito, basado en la siguiente hipótesis: Existe una relación engañosa entre las interacciones específicas y cotidianas entre los ciudadanos de la calle y los servidores públicos que afecta la calidad de los servicios públicos. Para probar esta hipótesis se establecieron tres objetivos específicos, centrados en analizar las interacciones específicas y cotidianas entre la ciudadanía y la burocracia de la calle para determinar cómo afectan la calidad de servicio percibida por los clientes externos. De acuerdo con las metas establecidas, se considera necesario realizar una encuesta descriptiva mixta, utilizando como métodos de encuesta el análisis de la literatura, la observación, la investigación y las entrevistas.

Nacionales

León (2020) en su trabajo de investigación:

El objetivo de su estudio fue “determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020”. Se conoce la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, según su tamaño recomendado. El tipo de investigación cuantitativa realizada con métodos descriptivos, relevantes y no experimentales se realizó

en una muestra de 352 usuarios. El muestreo es una técnica probabilística y aleatoria simple; en dos cuestionarios de recolección de datos, y verificada por juicio de expertos. Las técnicas utilizadas fueron “el software SPSS 25.0 y el programa Excel”. Para determinar la confiabilidad se usó “el Alfa de Cronbach y se usó el coeficiente de Rho de Spearman”. El resultado obtenido indica que “ambas variables conjuntamente con sus dimensiones tienen una relación positiva muy débil de (0.226). Por tanto, se concluye que, ambas variables se relacionan significativamente”. Se señala entonces que existe “una correlación positiva muy débil de (0, 226), un nivel de significancia menor al 0,05 (p<0,05)”. De esta forma, se afirma el supuesto general, y su implicación es que, al mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del usuario aumentará en sus dimensiones.

Figueroa (2019) en su investigación:

Tuvo por objetivo determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Las variables de gestión administrativa tienen dimensiones como planificación, organización, dirección y control. Las variables de calidad del servicio tienen dimensiones como elementos físicos, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Este estudio utiliza métodos cuantitativos, diseños transversales no experimentales y niveles de correlación. La herramienta es adecuada para 40 empleados que trabajan en el área de Chancay. La encuesta constaba de 32 ítems de actitud utilizando la escala Likert. Se puede determinar que la significancia asintótica (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se considera óptima la hipótesis alternativa propuesta por el investigador. Por lo tanto, concluimos que, durante 2018, la gestión administrativa afectó significativamente la calidad del servicio del gobierno de la ciudad del distrito de Chancay. De manera similar, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.542, refiriéndose a la escala de Bisquerra, por lo que los resultados de correlación son positivos y bajos.

Torres y Cartolin (2018) en su tesis:

> Tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo. Esta investigación de acuerdo a su fin fue básica, explicativo – causal y con diseño no experimental de corte transversal causal. Respecto a la muestra, se utilizó como técnica el muestreo probabilístico simple donde se estableció una muestra 381 contribuyentes a los cuales se les aplicó una encuesta como instrumento se utilizó el cuestionario.
>
> En sus resultados obtenidos se determinó que la calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016, dado que posee un alto nivel de significancia evidenciándose que existe una alta relación de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los contribuyentes. Además, los resultados muestran resultados positivos en las dos variables lo cual indica que una mayor calidad de servicio incrementa la satisfacción de los contribuyentes.

Peña (2018) en su estudio:

> Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad". "Investigación de tipo básica, se trabajó con una muestra de 328 usuarios en el distrito de San Marcos, ciudad de Huari, Ancash; de diseño no experimental, la técnica empleada de recolección de información fue una encuesta realizada a través de dos cuestionarios, una para cada variable de investigación. La investigación se basa en Munch (2010) y Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) sobre la calidad de los servicios relacionados con la administración". El procesamiento descriptivo y razonado de los datos, nos llevó a la conclusión que existe una correlación positiva significativa entre la gestión

administrativa del distrito de San Marcos en la ciudad de Huari, Ancash 2016 y la calidad del servicio al usuario., valor de p <0.05, Rho de Spearman = .805. Las sugerencias dadas ayudan a crear un clima de confianza y compromiso entre los directivos municipales para brindarle un excelente servicio a usuarios de la zona referida.

Aroquipa (2018) su tesis:

Tuvo como objetivo principal: “Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia Ayaviri en el año 2016”. Hipotéticamente “se manifiesta que existe relación directa positiva entre la calidad de atención y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016”. El estudio descriptivo-relevante, lo que s permite "determinar el nivel de significancia de la correlación entre la calidad de la atención en el Banco de la Nación Agencia Ayaviri y la satisfacción del cliente". El tamaño de la muestra se determina mediante la fórmula de muestreo de conveniencia (individuos accesibles), por lo que la muestra está compuesta por 380 clientes mayores de 18 años que llegaron a la entidad en junio, julio y agosto de 2016, respectivamente. Con respecto a la recopilación de datos, utilice cuestionarios para investigar la calidad del servicio y utilice cuestionarios para investigar la satisfacción del cliente. Los resultados mostraron claramente que la prestación de un servicio deficiente, seguida de una mala comunicación en el servicio al cliente. Los hechos mostraron que el personal de esta agencia pública no mostró profesionalismo, lo que llevó a la insatisfacción del cliente, lo que demostró que una mejor calidad de atención también traería una mejor la satisfacción del cliente.

Guevara (2018) con su tesis:

“Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota

2018”; planteó como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario que asiste a dicho nosocomio”, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal, la población estuvo conformada por 5000 usuarios externos afiliados al SIS quedando una muestra de 257, Se utilizó una encuesta y se desarrolló y verificó una herramienta de cuestionario estructurado La confiabilidad del Alfa de Cronbach es de 0.896. Utilizando el test de Pearson no existe relación entre satisfacción y calidad de la atención, resultando r = 0.340, por lo que los usuarios que visitan al médico tienen una correlación baja o débil, que se debe a algunos factores de enfermería que tienen defectos en la enfermería. Consulta externa del hospital de investigación. En cuanto a las características de los usuarios participantes, se encuentran entre 20 y 29 años, mayoritariamente mujeres (59,9%), con estudios secundarios (51%), 35,4% estado civil soltero y 75,1% de zona urbana. Satisfacción de usuarios externos 74,7 % estaban insatisfechos y 25,3% estaban satisfechos. La calidad de la atención se encuentra en un nivel normal, 87%, y un nivel pobre, 9.3%. Entre las dimensiones de receptividad, la dimensión con mayor proporción de niveles bajos observados es 26.1%, seguida de seguridad 10.5% enfermería y 10.5% Empatía, que afecta la calidad de la atención.

Tito (2018) en su trabajo:

Planteó el objetivo: determinar cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios, desde dimensiones de calidad, en el Centro de salud Huanca sancos, junio 2018”. Fue aplicativa, de enfoque descriptivo y de corte transversal. El estudio consistió en personas inscritas en el Centro de Salud Wanka Sancos, del cual se seleccionó una muestra final de 80 usuarios. La encuesta se utiliza como técnica para obtener datos a través de cuestionarios y guías de observación SERVQUAL, y sus herramientas son probadas y confiables. Los resultados mostraron que los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida en el Centro de Salud Wanka Sancos, alcanzando el 58,6%; en la dimensión de

calidad. Para la recolección de datos se utilizó una herramienta variable para los niveles de satisfacción de los usuarios. Los datos se combinan a través de explicaciones detalladas de tablas y gráficos de frecuencias, así como su respectivo análisis e interpretación, utilizando paquetes informáticos: Excel 2016, Word 2016, considerando el factor de confiabilidad de 1.96, y estableciendo un nivel de confianza del 95%. Para la selección de sujetos para trabajar se utilizó un método de muestreo probabilístico, compuesto por usuarios que recibieron tratamiento en el Centro de Salud Wanka Sancos. Luego de análisis descriptivo y análisis comparativo, se determina que existen diferencias significativas en la satisfacción de los usuarios del centro de salud, y prevalecerá la satisfacción promedio. De acuerdo con la evidencia estadística, se extraen las siguientes conclusiones de que existe una diferencia significativa en la satisfacción de las madres de familia con los servicios obstétricos del centro de salud, y prevalecerá la satisfacción promedio.

Pacheco (2018) su investigación:

Tuvo por objetivo principal “determinar la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Aclas Huancan Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018”. Fue descriptivo, observacional, prospectivo y horizontal; a través de la encuesta se aplica un cuestionario estructurado que contiene 19 preguntas. El total estuvo compuesto por 100 pacientes que visitaron durante julio de 2018. Análisis de probabilidad de la muestra mediante fórmula proporcional, un total de 80 pacientes. La satisfacción se divide en: calidad del servicio, costo, manejo del dolor y visitas médicas. Los resultados se dividen en tres niveles: bueno, regular y malo. En general, la satisfacción del usuario con la calidad de la atención dental es 63% mala, 25% en general y 12% buena; según la calidad del servicio, el 55% son regulares; los malos costos son el 50%; el 60% de las personas expresan severos Manejo del dolor, el 78% de las personas dijeron que ven a un médico

con regularidad. La conclusión es que los usuarios están satisfechos en un 63% con la calidad de la atención bucal en el Centro de Salud "Aclas Huancan".

Huanca (2017) su investigación:

> Su objetivo fue “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima, año 2017”. Investigación de nivel descriptivo porque las variables no son manipuladas, utilizan conocimientos preestablecidos, como teorías para medir la calidad del servicio y variables para la satisfacción del usuario. Se trabajó con una muestra de 150 usuarios que acudieron a la Oficina de Impuestos de Lima, este número es el resultado de una fórmula de muestreo aleatorio simple con un margen de error del 8% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recopilaron mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento de medición un cuestionario valorado con la escala Likert. La verificación del instrumento se realiza mediante juicio de expertos y su confiabilidad se calcula mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Finalmente, se establece una correlación positiva directa entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.332, esto significa que, a mayor calidad del servicio, mayor satisfacción del usuario.

2.3. Definición de términos básicos

Empatía

“Atención personalizada que una organización brinda a sus usuarios, con el objetivo que los clientes se sientan en cómodos y en confianza” (Setó, 2008, p. 15).

Elementos tangibles

Es un reflejo de la apariencia de la empresa los cuales los materiales, la infraestructura, la presencia de colaboradores y directivos, etc. Entonces, para que los usuarios se sientan placenteros, una organización debe mostrar algo placentero, por lo que su

equipo debe lucir moderno, su personal debe estar siempre aseado y hermoso, y sus instalaciones deben ser siempre hermosas y cómodas; todo con el fin de mantener la persona que demanda el servicio en ese El lugar se siente cómodo. (Comité de Calidad en los Servicios, 2005)

Fiabilidad

“Consiste en la destreza para alcanzar la realización del servicio que se brinda, de manera efectiva, considerando las diversas normas técnicas establecidas en el sector” (Soriano, 1993, p. 38).

Capacidad de respuesta

“Es el nivel que tenemos para entrar en acción, respondiendo a las necesidades de los usuarios de forma adecuada” (Tigani, 2006; 25).

Seguridad

“Cubre las competencias y los niveles educativos de la corporación. En su mayor parte, los clientes también son competentes, cómodos y tranquilos cuando tratan con trabajadores agradables y accesibles, especialmente en buenas manos” (Varo, 1994, p. 129).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

H_A: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021.

H_0: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021.

Hipótesis específicas:

$HE1_A$: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE1_0$: La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE2_A$: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE2_0$: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE3_A$: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE3_0$: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE4_A$: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE4_0$: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios SUNAFIL.

$HE5_A$: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE5_0$: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

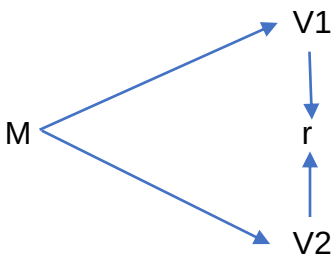
Tipo de estudio

"Investigación de enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario para cada variable y se cuantificaron los datos obtenidos y se analizaron las opiniones de los encuestados". "De nivel descriptivo -correlacional, donde se determinó la influencia de la variable 1 (calidad de servicio y sus dimensiones) sobre la variable 2 (satisfacción)". (Hernández, Fernández y Batista, 2015)

Diseño de investigación

Diseño no experimental, de corte transversal, donde los instrumentos de medición se aplicaron en un solo momento sin alterar los datos" (Hernández, Fernández y Batista ,2015.)

Esquematizándose del siguiente modo:



M = Muestra

V1 = Calidad del servicio

V2 = Satisfacción del usuario

r = Correlación

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se determinó en base a los usuarios, que acudieron a solicitar un servicio a las instalaciones de SUNAFIL, Tumbes; población fue delimitada por áreas de SUNAFIL, Tumbes, 2021. (Tabla 1)

Tabla 1: Población de usuarios de SUNAFIL

Áreas	**Usuarios (Enero - Febrero)**
Jefatura	120
Intendencia Inspectiva	600
Administración	100
Resoluciones	300
Totales	**1120**

Fuente: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Tumbes, 2021.

Muestra

La muestra se determinó mediante fórmula estadística, que ascendió a 286; apreciándose a continuación:

.

Tabla 2: Muestra de usuarios de SUNAFIL

Grupos	Familias agrícolas	Afijación Proporcional	Estimación de proporción	Complemento de la proporción	Producto de Afijación con Proporción	Tamaño de los estratos
	N_i	W_h	p_h	q_h	$W_h p_h q_h$	n_i
Jefatura	120	0.1071	0.5000	0.5000	0.0268	**31**
Intendencia Inspectiva	600	0.5357	0.5000	0.5000	0.1339	**153**
Administración	100	0.0893	0.5000	0.5000	0.0223	**26**
Resoluciones	300	0.2679	0.5000	0.5000	0.0670	**77**
TOTALES	**1120**	**1.0000**	**---**	**---**	**0.2500**	**286**

$\sum W_h p_h q_h$ **Muestra n**

Tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{V}$$ **384**

Tamaño de muestra óptima

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$ = **286**

Donde el valor de la Varianza V

$$V = \left(\frac{e}{Z}\right)^2$$ = **0.0006508**

e: error estipulado
Z: el valor de la abscisa Z en la distribución normal

e =	**0.05**	**5%**
Z =	1.96	95%

Muestreo

Dadas las particularidades de la muestra, se ha empleado el muestreo probabilístico. Donde todos los elementos de la población tuvieron la probabilidad de ser elegidos al aplicar el instrumento a los usuarios.

3.4. Operacionalización de la variable e indicadores

Tabla 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	"Consiste en el valor que se le agrega al servicio". "En muchas ocasiones es la forma de trato, la comunicación, el comportamiento, las actitudes, entre otras, las cuales provienen de las diversas personas que tratan con el cliente, con el fin de que este quede totalmente satisfecho". (Durán, 2006)	Se aplica el instrumento SERVQUALING (22 interrogantes y 5 opciones de respuesta) para la variable calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio en cuestión.	Elementos tangibles	"Máquinas y equipos"	**Likert:** 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno
				"Instalaciones físicas"	
				"Talento humano"	
				"Materiales informativos"	
			Fiabilidad	"Disponibilidad"	
				Iniciativa	
				Servicio inicial	
				Compromiso	
				Eficiencia	
			Empatía	Información al usuario	
				Puntualidad	
				Asertividad	
				Tolerancia	
				Confiabilidad	
			Capacidad de respuesta	Honestidad	
				Amabilidad	
				"Conocimiento de sus funciones"	
				"Atención personalizada"	
			Seguridad	"Horarios convenientes"	
				"Personal activo"	
				"Preocupación por el usuario"	
				"Comprensión de las necesidades"	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	Es la evaluación que realiza el usuario acerca de la calidad y lo determina por la percepción que él mismo haga de la medida sus expectativas sean satisfecha de una atención de buena calidad. (Ttito, 2018)	Se aplica el instrumento CALIDIF para la variable satisfacción de acuerdo a sus dimensiones permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio en cuestión.	Personal	"Amabilidad del personal"	**Likert:** 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno
				Cantidad de personal	
				Trato esperado	
				"Capacidad de ayuda ante necesidad"	
				Espacios limpios y amplios	
			Instalaciones y materiales	Ambientación	
				Olor agradable	
				Seguridad	
				Condiciones óptimas de materiales	
				Buzones de sugerencia	
			Servicios y actividades	Percepción	
				Relaciones interpersonales	
				Puntualidad	
				Información adecuada	
			Imagen organizacional	"Horarios convenientes"	
				"Oferta de servicios"	
				Actividades amenas	
				"Satisfacción del persona"l	
			Satisfacción con la organización	"Satisfacción de las instalaciones"	
				Satisfacción del servicio	
				"Satisfacción con la calidad"	
				Impresión de la organización	

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

Bernal (2016) precisa que los métodos son un “conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (p. 58). Emplearon los métodos:

Deductivo

El estudio de la calidad del servicio y satisfacción del usuario se fundamentarán en base a las doctrinas administrativas relacionadas con el tema a investigar. Al respecto Bernal (2016) expresa que “este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p. 69).

Inductivo

Se empleó este método, aplicando un procedimiento que viene desde la recolección de datos hasta la elaboración de las conclusiones. Según Pimienta y De la Orden (2017) indican que “este método se basa en la inducción, mediante la cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y análisis de hechos particulares, que considera verdaderas, en virtud de que están basadas en la experiencia directa” (p. 54).

Cuantitativo

Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que el método cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

> “Las cuestiones tienen trascendencia científica e importancia en una sociedad democrática” (Grasso, 2006). Para ello, “El cuestionario, debe contener una serie de preguntas o ítems sobre una o más variables a medir” (Gómez, 2006).

Técnica

Encuestas, que permitió obtener datos sobre preguntas estructuradas y verificadas mediante la aplicación de cuestionarios que determinan datos sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Instrumento

Esta encuesta utilizó cuestionarios como herramienta y seleccionó a los usuarios que participaron directamente en el proceso de solicitud de calidad y satisfacción del servicio como objetos de la encuesta. Se utilizará para obtener datos de los dominios complementarios anteriores en función de la información cruzada de la unidad de análisis.

Se empleó un cuestionario para medir la calidad del servicio brindado a los usuarios; utilizando la escala “SERVQUALING”; presentando un Cron Bach Alpha de 0.935 para confiabilidad general, compuesto por 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensión de elementos tangibles = 4 preguntas; dimensión de Confiabilidad = 5 preguntas; Dimensión Empatía = 5 preguntas; Dimensión Capacidad de respuesta = 4 preguntas; y Dimensión Seguridad = 4 preguntas) con 5 opciones de respuesta en una escala de Likert (1 = muy mala, 2 = mala, 3 = regular, 4 = buena, 5 =muy bueno). Estas variables fueron reclasificadas por percentiles en tres categorías: (a) Alta, entre 83-110, (b) Moderada, entre 53-82, (c) Mala, entre 22-52 puntos (Cadena, Vega, Real y Vásquez, 2016)

Cuestionario de evaluación de la Satisfacción del Usuario: Uso de la Escala CALIDFIT, Cron Bach Alpha de 0.916 para confiabilidad general, compuesto por 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicio y Actividad = 4 preguntas; dimensión Imagen Organizacional = 4 preguntas y dimensión Satisfacción con la Organización = 4 preguntas), con 5 opciones de respuesta en escala Likert (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Moderado, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo). aceptar). Estas variables

fueron reclasificadas por percentiles en tres categorías: (a) Alta, entre 83-110, (b) Moderada, entre 53-82, (c) Mala, entre 22-52 puntos. (García, Cepeda y Marín, 2012).

3.6. Procesamiento y análisis de datos

El trabajo se basa en su estrategia en una fase general: 1) Encuesta a los usuarios de la SUNAFIL (Unidad de análisis). “Se trabajará, para ello, a partir de los trabajadores de la SUNAFIL – Tumbes que aplican la calidad de servicio. El profesional titular, define la unidad de análisis sobre la que trabajará, (usuarios de SUNAFIL – Tumbes)”.

Una vez que el profesional haya dominado sus conocimientos básicos, realizará discusiones operativas, discutirá los resultados y aprobará la definición del marco teórico de la investigación y la operacionalización de sus variables. “La precisión de la unidad de análisis de uso del instrumento (Usuario de la Inspección Nacional de Trabajo-Tumbes) será determinada por el titular profesional. Los cuestionarios que se encuentran en la encuesta se aplicarán a los usuarios recomendados por propietarios profesionales”. “El profesional actual es el responsable del seguimiento centralizado del trabajo de aplicación de instrumentos”. “La información se procesó y analizó estadísticamente a través de archivos de formulario especialmente diseñados para recopilar información”. Explicar lo mismo, y luego discutirlo con aportes teóricos previos para sacar conclusiones y recomendaciones”. “Para este trabajo, preparamos inmediatamente profesionales nominales. Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52”. El método de análisis de datos será aplicado a través de la correlación de Pearson (r), a través de la prueba de normalidad, posterior al proceso de procesamiento de datos en el sistema SPSS.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general.

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021.

Hipótesis general

H_A: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021.

H_0: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021

Tabla 4: Contrastación de hipótesis general.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Calidad de Servicio	82,40	11,535	286
satisfacción	81,21	12,138	286

Correlaciones

		Calidad de Servicio	satisfacción
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	286	286

satisfacción	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	286	286

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 4, se aprecia los datos descriptivos y correlaciones que atañen a la Contrastación de las variables del estudio: calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, con una muestra de 286 individuos, se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson de 0.530, indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables indicadas y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: **H_A:** La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).

Para los objetivos específicos.

Objetivo específico 1:

Identificar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE1_A$: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE1_0$: La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

Tabla 5: Contrastación de Hipótesis especifica 1

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Empatía	18,54	2,947	286
satisfacción	81,21	12,138	286

Correlaciones

		Empatía	satisfacción
Empatía	Correlación de Pearson	1	,413**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	286	286
satisfacción	Correlación de Pearson	,413**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	286	286

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 5, distingue a los datos descriptivos y correlaciones que corresponden a la Contrastación de la dimensión y variable de estudio: Empatía y satisfacción de los usuarios, con una muestra de 286 individuos, se ha obtenido, un coeficiente de correlación de Pearson de 0.413, indicandose la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables Empatía y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: **$HE1_A$:** La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

Objetivo específico 2:

Establecer la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

$HE2_A$: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE2_0$: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

Tabla 6: Contrastación de Hipótesis especifica 2

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Elementos Tangibles	15,24	2,447	286
Satisfacción	81,21	12,138	286

Correlaciones

		Elementos Tangibles	satisfacción
Elementos Tangibles	Correlación de Pearson	1	,531**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	286	286
Satisfacción	Correlación de Pearson	,531**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	286	286

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 6 distingue datos descriptivos y correlaciones que corresponden a la Contrastación de la dimensión y variable de estudio: Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios, en base a una muestra de 286 individuos, precisa un coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.531, puntualizando existente una correlación positiva moderada entre las variables Elementos tangibles y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: **$HE2_A$:** Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la (SUNAFIL).

Objetivo específico 3.

Conocer la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE3_A$: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE3_0$: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL

Tabla 7: Contrastación de hipótesis específica 3

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Fiabilidad	18,02	3,061	286
satisfacción	81,21	12,138	286

Correlaciones

		Fiabilidad	satisfacción
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,459**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	286	286
satisfacción	Correlación de Pearson	,459**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	286	286

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 7, se indica los datos descriptivos y correlaciones que atañen a la Contrastación de la dimensión y variable 2: Fiabilidad y satisfacción de los usuarios, en base a una muestra de 286 individuos, donde el coeficiente de correlación de Pearson de 0.459, indican que existe una correlación positiva moderada entre las variables Fiabilidad y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: **$HE3_A$:** La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).

Objetivo específico 4.

Analizar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

$HE4_0$: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios SUNAFIL.

HE4$_A$: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL

Tabla 8: Contratación de hipótesis específica 4.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Capacidad de respuesta	15,27	2,280	286
Satisfacción	81,21	12,138	286

Correlaciones

		Capacidad de respuesta	satisfacción
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,480**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	286	286
Satisfacción	Correlación de Pearson	,480**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	286	286

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 8, se aprecia los datos descriptivos y correlaciones que conciernen a la Contrastación de la dimensión 4 y variable 2: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios, en base a una muestra de 286 individuos, donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.480, revelando que existe una correlación positiva moderada entre las variables Capacidad de respuesta y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: **HE4$_A$:** La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

Objetivo específico 5.

Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

$HE5_A$: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

$HE5_0$: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL

Tabla 9: Contrastación de hipótesis específica *5*

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Seguridad	15,33	2,435	286
satisfacción	81,21	12,138	286

Correlaciones

		Seguridad	satisfacción
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,451**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	286	286
satisfacción	Correlación de Pearson	,451**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	286	286

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tabla 9, distingue los datos descriptivos y correlaciones que corresponden a la Contrastación de la dimensión 5 y variable 2: Seguridad y satisfacción de los usuarios, en base a una muestra de 286 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.451, señalando que existe una correlación positiva moderada entre las variables seguridad y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: $HE5_A$**:** La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.

4.2. Discusión

Con respecto al objetivo general se determino la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de fiscalización Laboral (SUNAFIL) – Tumbes, Perú 2021. Evidenciandose en los resultados una correlación de Pearson de 0.530 siendo una correlación positiva moderada con un nivel de signifiancia de 0.000 menor al p-valor de 0.05, concluyendo que existe evidencia suficiente para determinar que La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Corroboranose con los estudios realizado por Peña (2018) en su trabajo titulado:

> "Relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde el punto de vista del usuario de la municipalidad" conluyendo que existe una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa del distrito de San Marcos en la ciudad de Huari y la calidad del servicio al usuario. Ancash 2016, valor de p <0.05, Rho de Spearman = .805. Las sugerencias dadas ayudan a crear un clima de confianza y responsabilidad entre los funcionarios municipales para atender mejor a los usuarios de la zona de San Marcos.

En esta línea coinciden con los estudios de Arévalo (2018), que comprobó que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al paciente del Centro de Salud C, Zona 7 de la provincia del Oro-Ecuador.

Resultados similares a los de Torres y Cartolin (2018) que al determinar sus resultados obtuvo: Un alto nivel de significancia demostrar que existe una alta relación de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los contribuyentes. Asimismo, se muestran resultados positivos en las dos variables indicando que una mayor calidad de servicio incrementa la satisfacción de los contribuyentes.

Con respecto al objetivo especifico 1, se ientificó la influencia e la empatia entre la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación positiva moderada de 0.413 y un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al p-valor de 0.05, concluyendo que exite evidencia suficiente para identificar que La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Amaparadose por los estudios realizados Guevara (2018) concluyó:

> Que La calidad de la atención se encuentra en un nivel normal, 87%, y un nivel pobre, 9.3%. Entre las dimensiones de receptividad, la dimensión con mayor proporción de niveles bajos observados es 26.1%, seguida de seguridad 10.5% enfermería y 10.5% Empatía, que afecta la calidad de la atención. Aporte: la empatia es la capacidad de interactura con las personas, construir una relación, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos. Reconocer sus preocupaciones es esencial para ofrecer una experiencia positiva y ganarse su lealtad.

Así mismo con el objetivo específico 2, se establecio la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, obtenien dose una correlación de Pearsón positiva moderada de 0.531 y un nivel de significancia de 0.000, menor al p-valor de 0.05, evienciandose que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL - Tumbes,. Reforzandose en los estudios realizados por Cobo, Estepa, Herrera y Linares (2018) quienes concluyeron:

> Que la gestión administrativa de los proveedores de salud formule nuevas estrategias institucionales para gestionarr cambios en infraestructura, equipamiento, personal, materiales de comunicación e información, limpieza y comodidad". Aporte: los elementos tangibles se

> refiere a la apariencia de las instalaciones de la coprporación, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía, una buena infaestructura, equipada con recursos tecnologicos, motiva al usuario a seguir usando los servicios que presta la empresa y asi mismo a sentirse seguro de la misma.

En el objetivo específico 3 se conoció la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Con una correlación de Pearson positiva moderada de 0.459 y un nivel de significancia de 0.000 menor al p-valor de 0.05, evidenciandose que la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Apoyandose por los trabajos de investigación realizados por Villagarcia, Delgado, Arguello y Gonzáles (2017) quenes concluyeron:

> Que la confianza en los procedimientos y las organizaciones se evalúa mejor, seguida de la interacción con las personas; por lo tanto, la interacción con el personal en cualquier campo afectará las percepciones de los demás, y la confianza en la organización depende del personal y los procedimientos de enfermería. Aporte: la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la institución.

Con respecto al objetivo específico 4 se analizó la influncia de la capacidad de respuesta en la satisfación de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Con una correlación de Pearson de 0.480 y un nivel de significancia de 0.000 menor al p-valor de 0.05 existiendo evidencia suficiente para determinar que la capacidad de respuesta

influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Corroborando con los estudios realizados por Aroquipa (2018) quien tuvo como objetivo:

> "Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación agencia Ayaviri en el año 2016". Concluyó que Los resultados mostraron claramente que la prestación de un servicio deficiente, seguida de una mala comunicación en el servicio al cliente. Los hechos mostraron que el personal de esta agencia pública no mostró profesionalismo, lo que llevó a la insatisfacción del cliente, lo que demostró que una mejor calidad de atención también traería una mejor la satisfacción del cliente. Aporte: La capacidad de respuesta en la atención al cliente, es dar una respuesta correcta en el momento oportuno. Evalúa el comportamiento de los clientes, recuerda que una característica notable es que todos desean ser atendidos lo más pronto posible.

Con respecto al objetivo específico 5, se determinó la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. Con una correlación de Pearson positiva moderada de 0.451 y un nivel de significancia de 0.000 menor al p-valor de 0.05, por lo que exite evidencia suficiente para demostrar que la seguridad influye significativamente en satisfacción de los usuarios de la (SUNAFIL. Apoyandonos en los estudios realizados por Figueroa (2019), Cuyas dimensiones de estudio fueron elementos físicos, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad; concluyó que la gestión administrativa afecta significativamente la calidad de servicio del gobierno de la ciudad del distrito de Chancay. Aporte: La seguridad es prioridad para alcanzar la satisfacción del cliente.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación de 0.530 y una significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

2. Se identificó la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación de 0.413 y una significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

3. Se estableció la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación de 0.531 y un nivel de significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

4. Se conoció la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación positiva directa moderada de 0.459 y un nivel de significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

5. Se analizó la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021, con una correlación positiva moderada de 0.480 y un nivel de significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

6. Se determinó la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes,

Perú 2021, con una correlación positiva moderada de 0.451 y un nivel de significancia de 0.000 < p-valor 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

1. La Superintedencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), debe inspirar a sus trabajadores para que sean más eficientes y cumplan con sus promesas en el tiempo acordado ante los servicios que requieran los usuarios.

2. Formular planes estratégicos y/o mecanismos para mejorar la calidad de servicio en la SUNAFIL, y así, corregir la percepción que tienen los usuarios, debido a que la imagen que refleja en su servicio no es tan buena; además de trabajar de manera constante y controlar los procesos internos para ofrecer un servicio de calidad.

3. Se deben establecer procesos, incentivos, canales de comunicación y objetivos institucionales para los trabajadores de SUNAFIL, para que puedan desempeñarse de manera efectiva y posteriormente evaluar el desempeño de los trabajadores de forma constante.

4. Las autoridades de SUNAFIL, deben estan prestas a mejorar los formatos y/o formularios para agilizar los trámites de las reclamaciones u otros asuntos a fin de transparentar un mejor servicio y hacerlo inclusivo.

5. Observándo la finalidad para lo cual ha sido creada SUNAFIL, se debe crear e internalizar una cultura de servicio, con el propósito de que el personal de primera línea muestre una actitud favorable por el servicio.

6. La capacitación debe ser permanente para brindar un servicio con profesionalismo, puesto que el usuario tiene grandes expectativas cuando acude a las instalaciones de SUNAFIL.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUALING, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. COMUNI@CCION: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo, 8(2219–7168), 28. *Retrieved from* https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003

Arévalo, T. R. (2018). Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, Zona 7 de la provincia del Oro- Ecuador. El Oro, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Aroquipa, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al Banco de la Nación agencia Ayaviri 2016 (Universidad Nacional del Altiplano). *Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8744*

Atencio, E., y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). Revista de Ciencias Sociales (Ve), XIII, 172–186.

Cadena, J., Vega, A., Real, I., y Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, 5(1856–8327), 41–60.

Cervantes, V., Peralta, P., Salgado, R., y Stefanell, I. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. Ciencias Administrativas, 11(2314–3738), 1–14. *Retrieved from http://revistas.unlp.edu.ar/CADM*

Christopher, M., Payne, A., y Ballantyne, D. (1994). Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing (Diaz de Sa). Madrid.

Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C., y Linares, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución

Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá, 5(2539–2018), 277–294. *https://doi.org/10.24267/23897325.321*

Comité de calidad en los servicios. (2005). Cartas de servicio en la empresa: compromisos de calidad con el cliente (Primera ed; Asociación española para la calidad, Ed.).

Denton, K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Retrieved November 11, 2019, from Diaz de Santos *website: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y3yWnHrzW-0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=(gestión+de+calidad)+AND+(restaurantes)+AND+(clientes)&ots=93PJoNvjiM&sig=nqMfsqEaBX2UzyUDtldb5WYHUVE#v=onepage&q=(gestión de calidad) AND (restaurantes) AND (clientes)&f=false*

Durán, J. (2006). Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración (Diaz de Sa). Madrid.

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios, 39(0798–1015), 22–34.

Figueroa, D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

García, J., Cepeda, G., y Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centrode Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. Revista de Psicología Del Deporte, 21(1132-239X), 309–319.

García, M. (2019). El arte de la empatía: Aprende del poder de tu sensibilidad (Primera ed; Editorial Amat, Ed.).

Gibson, J. L., Ivancevich, M. J., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2011). Organizaciones:Comportamiento, estructura y procesos. México: Mc. Graw Hill.

González, C., Menorca, L., Juaneda, E., y Borondo, J. (2014). La calidad en las organizaciones turísticas; Paraninfo, Ed.). España.

Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto

Cadenillas Chota 2018 (Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164

Hernández, R., Fernández, C., y Batista, P. (2015). Metodología de la Investigación (6ta edición; R. Hernández, C. Fernández, & M. del pilar Baptista, Eds.). México: Interamericana Editores, S.A.

Huanca, J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria de Lima-2017. Universidad César Vallejo.

Izaguirre, M. (2014). Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros (Segunda ed; Ecoe Ediciones, Ed.). Bogotá.

Kotler, P., y Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson.

Larrea, P. (1991). Calidad del servicio del Marketing a la estrategia (Diaz de Sa). Madrid: Diaz de Santos S.A.

León, L. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020.

Maqueda, J., y Llaguno, J. (1995). Marketing estratégico para empresas de servicios (Primera ed; Diaz de Santos, Ed.). España.

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad (Delta Publicaciones, Ed.).

Moya, L. (2016). La empatía en la empresa (Primera ed; Plataforma editorial, Ed.).

Otta. (2007). La Lealtad de recompra: El Papel de la participación y la satisfacción.

Pacheco, Y. (2018). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Aclas Huancan” distrito de Huancan, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018 (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5900

Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Universidad César Vallejo.

Performance Research Associates. (2009). ¡Wow!: Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de seri (Cuarta edi; Grupo Nelson, Ed.).

Piattini, M. y García, F. (2015). Calidad de Sistemas de Información (Tercera ed; Ra-Ma editorial, Ed.). España.

Rivera, J. (2014). Marketing sectorial: Principios y aplicaciones (Primera ed; Esic Editorial, Ed.).

Ruiz, S. (2006). Comportamientos de compra del consumidor (Esic Editorial, Ed.). España.

Sancho, A. (1998). Introducción al turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Sarmiento, S., y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industrial Data, 22(1560–9146), 95–112. https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529

Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente (Primera ed). España.

Soriano, C. (1993). Las Tres dimensiones del marketing de servicios: marketing tradicional, marketing interactivo, marketing interno (Diaz de Santos, Ed.). España.

Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio (Primera ed; Liderazgo 21, Ed.).

Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016.

Ttito, G. (2018). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018. Universidad César Vallejo.

Torres, B. K., y Cartolin, V. C. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - 2016. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Vargas, Q. M., y De Vega, A. L. (2014). Calidad y servicio. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.

Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de (Tercera Ed; D. de Santo, Ed.). España.

Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F. y González, L (2017). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. Horizonte Sanitario, 16(1665–3262), 46–54. *https://doi.org/10.19136/HS.V16I1.1446*

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Calidad de servicio

El cuestionario de la medición de la calidad del servicio proporcionado a usuarios; utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión elementos tangibles = 4 preguntas; dimensión fiabilidad = 5 preguntas; dimensión empatía = 5 preguntas; dimensión capacidad de respuesta = 4 preguntas; y dimensión seguridad = 4 preguntas),* las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (Cadena, Vega, Real, y Vásquez, 2016)

Calidad de servicio						
Dimensión	**ITEM**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Elementos tangibles	1. ¿La institución cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderno y atractiva?					
	2. ¿Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas?					
	3. ¿El personal de la institución tiene apariencia pulcra?					
	4. ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos?					
Fiabilidad	5. ¿Cuándo el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
	6. ¿Cuándo tienes un problema, la institución muestra un sincero interés en solucionártelo?					

	7. ¿El personal de la institución realiza bien el servicio la primera vez?					
	8. ¿El personal de le empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?					
	9. ¿El personal de la institución insiste en mantener registros exentos de errores?					
Empatía	10. ¿El personal de la institución le comunica cuándo concluirá la realización del servicio?					
	11. ¿El personal de la institución ofrece un servicio puntual?					
	12. ¿El personal de la institución siempre está dispuesto a ayudarle?					
	13. ¿El personal de la institución nunca está demasiado ocupado para atenderle?					
	14. ¿El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza?					
Capacidad de respuesta	15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites con la institución?					
	16. ¿El personal de la institución es siempre amable con usted?					
	17. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
	18. ¿La institución le da una atención individualizada?					
Seguridad	19. ¿La institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?					
	20. ¿La institución tiene personal que le ofrece una atención personalizada?					
	21. ¿El personal de la institución se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					
	22. ¿La institución comprende las necesidades específicas de sus usuarios?					

Muchas gracias

Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción del usuario

Características de la Satisfacción:

El cuestionario de evaluación de la satisfacción de usuarios: utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas),* las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= total desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = regular, 4 = de acuerdo, 5 = Total de acuerdo). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (J. García, Cepeda, & Martín, 2012)

Dimensión	ITEM	1	2	3	4	5
Personal	1. ¿El personal de la institución le parece amable?					
	2. ¿Hay suficiente número de personal en la institución?					
	3. ¿Estoy contento con el trato esperado por el personal?					
	4. ¿El personal está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudar?					
	5. ¿Los espacios están limpios y amplios?					
Instalaciones y máquinas	6. ¿La temperatura es la adecuada en el ambiente de atención?					
	7. ¿Existe un olor agradable en el ambiente de atención?					
	8. ¿La seguridad de la instalación es la adecuada?					
	9. ¿Los materiales están en condiciones óptimas?					
	10. ¿Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias?					
	11. ¿La percepción de los demás usuarios sobre la empresa es buena?					

Servicios y actividades	12. ¿Hay buena relación entre el personal de la institución?					
	13. ¿Las actividades finalizan en el tiempo indicado?					
	14. ¿la información sobre las actividades que se desarrollan en la institución es adecuado?					
Imagen de la organización	15. ¿Los horarios son convenientes para los usuarios?					
	16. ¿La institución oferta frecuentemente sus productos o servicios?					
	17. ¿Las actividades de la institución son amenas?					
	18. ¿En general estoy satisfecho con el personal de la institución?					
Satisfacción con la organización	19. ¿En general estoy satisfecho con las instalaciones y el material?					
	20. ¿En general estoy satisfecho con los servicios y actividades que se ofertan?					
	21. ¿Estoy satisfecho con la relación calidad/servicio del servicio en general?					
	22. ¿Mi impresión de la institución en general es buena?					

Muchas gracias

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problema	objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Características
Problema general ¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021? **Problemas específicos** 1. ¿De qué manera influye la empatía en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL? 2. ¿De qué manera influye los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL? 3. ¿De qué manera influye la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL? 4. ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL? 5. ¿De qué manera influye la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL?	**Objetivo general** Analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. **Objetivos específicos** 1. Identificar la influencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 2. Establecer la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 3. Conocer la influencia de la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 4. Analizar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. 5. Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.	**Hipótesis general** H_A: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. H_0: La calidad de servicio no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) - Tumbes, Perú 2021. **Hipótesis específicas:** $HE1_A$: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. $HE1_0$: La empatía no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. $HE2_A$: Los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. $HE2_0$: Los elementos tangibles no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. $HE3_A$: La fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. $HE3_0$: La fiabilidad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL.	**Variable 1:** -Calidad de servicio **Variable 2** - Satisfacción del usuario	**Población:** **1120 usuarios** Compuesta por los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Muestra **N=286**	Cuantitativo con predominancia cualitativa Descriptivo - correlacional No experimental y de corte transversal

		$HE4_A$: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL $HE4_0$: La capacidad de respuesta no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL $HE5_A$: La seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. $HE5_0$: La seguridad no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SUNAFIL. .			

Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis

PERÚ | Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

SUNAFIL RAMIREZ NIÑO Omara Susana FAU 20555195444 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.07.2021 23:04:37-0500

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tumbes, 22 de julio de 2021

CARTA-000050-2021-SUNAFIL/IRE-TUM

Señora:
MARIELENA CANALES CARRASCO
Av. Francisco Bolognesi N° 108 – Buena Vista alta – Distrito de Corrales
Tumbes
Presente. -

Asunto : Respuesta de Carta S/N de fecha 02/07/2021

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla cordialmente en representación de la Intendencia Regional de Tumbes de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – **SUNA**FIL, y en deferencia propia, a fin de expresarle nuestro más cordial y fraterno saludo; así mismo, dar respuesta a su solicitud debiendo indicar lo siguiente:

Que, en merito a lo solicitado en el rubro del asunto, respecto a adquirir información que le permita el desarrollo de su maestria en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Tumbes, con la ejecución de su proyecto de Tesis denominado "Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – Tumbes 2021"; este despacho, considerando que la información que se va a proporcionar son datos netamente estadísticos y bajo ese esquema se le brindará las facilidades, debiendo requerir la información por escrito a la Intendencia Regional de Tumbes respectivamente.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresar mis muestras de afecto y deferencia personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
OMARA SUSANA RAMIREZ NIÑO
INTENDENCIA REGIONAL DE TUMBES

ORN/ngd
HR: 93287-2021

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web http://aplicativosweb5.sunafil.gob.pe/sv/verificacionFirmaDigital/ e ingresando la siguiente clave: 91797250493