



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo  
del Gobierno Regional de San Martín, 2019 – 2022

**AUTOR:**

Rivera Pinedo, Michael Nike ([orcid.org/0000-0001-7883-6981](https://orcid.org/0000-0001-7883-6981))

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin ([orcid.org/0000-0001-5490-0547](https://orcid.org/0000-0001-5490-0547))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis parientes dentro del primer y segundo grado de consanguinidad, por haberme formado profesionalmente y además con inculcarme muchos valores.

**Michael Nike**

## **Agradecimiento**

A mi asesor: Mag. Ivo Encomenderos Bancallan, gracias por las enseñanzas para desarrollar esta investigación.

A los usuarios que fueron encuestados, gracias por su colaboración. Sin ellos la presente investigación no se hubiera podido realizar en su totalidad.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	24
3.5. Procedimientos .....	26
3.6. Método de análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos éticos .....	28
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONSLUCIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de los instrumentos .....	25
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos.....	26
Tabla 3 Interpretación del coeficiente.....	27
Tabla 4 Situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo .....	29
Tabla 5 Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo .....	30
Tabla 6 Pruebas de normalidad .....	31
Tabla 7 Correlación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario ..	31
Tabla 8 Correlación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario .....	32
Tabla 9 Correlación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario .....	33
Tabla 10 Correlación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción	33
Tabla 11 Correlación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario ....	34
Tabla 12 Correlación entre el entorno socio institucional y la satisfacción .....	35
Tabla 13 Correlación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario .....	35

## Índice de figuras

Figura 1: Dispersión de variables. ....	36
---	----

## Resumen

El estudio ha tenido como objetivo general determinar la relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022. La investigación fue de tipo básica de diseño no experimental, descriptivo – correlacional. Los participantes del estudio fueron 116 usuarios. El instrumento empleado fue el cuestionario. Resultados: La situación actual de la inserción laboral en el centro de empleo es regular en un 47% y el nivel de satisfacción del usuario en el centro de empleo es alto en un 42%. Existe relación entre las dimensiones de la inserción laboral y la satisfacción del usuario con una significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.753, 0.749, 0.793, 0.729, 0.745 y 0.760. Conclusión: Existe relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022 porque la significancia bilateral fue 0.000, cuyo coeficiente de Rho de Spearman es de 0.847. Por ello, se aceptó la hipótesis alterna. Además, la inserción laboral influye en un 73% en la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** protección laboral, satisfacción, empleo.

## **Abstract**

The general objective of the study was to determine the relationship between job placement and user satisfaction at the Employment Center of the Regional Government of San Martin, 2019-2022. The research was of basic type of non-experimental, descriptive-correlational design. The participants of the study were 116 users. The instrument used was the questionnaire. Results: The current situation of labor insertion in the employment center is regular in 47% and the level of user satisfaction in the employment center is high in 42%. There is a relationship between the dimensions of job placement and user satisfaction with a significance of 0.000 and a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.753, 0.749, 0.793, 0.729, 0.745 and 0.760. Conclusion: There is a relationship between job placement and user satisfaction of the Employment Center of the Regional Government of San Martin, 2019-2022 because the bilateral significance was 0.000, whose Spearman's Rho coefficient is 0.847. Therefore, the alternative hypothesis was accepted. In addition, job placement has a 73% influence on user satisfaction.

**Keywords:** labor protection, satisfaction, employment.

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, el empleo ha sido considerado como una fuente esencial que permite el sustento de un grupo familiar, pero, para acceder a este, se requiere de una serie de acciones a fin de poder conseguirlo. Por tal razón, los gobiernos implementaron mecanismos de inserción laboral para brindar las facilidades necesarias a los ciudadanos en la búsqueda de trabajo (Tejeda & Burgos, 2020).

En un entorno internacional; satisfacer la demanda del empleo se ha vuelto uno de los retos primordiales por cumplir, sin embargo, en los últimos periodos, la tasa de desempleo fue incrementándose de modo considerable debido a la crisis registrado en el último año Covid-19 respectivamente (Hernández & Gentile, 2020). Por su parte, Muñoz (2019) afirma que en Ecuador, sólo el 19.03% de ciudadanos tenía un buen empleo, por el contrario, el 80.97% restante tenía un empleo no adecuado, el 30.84% se mantuvo desempleado. Para culminar, Blandón (2020) dio a conocer el reporte realizado por la Organización Internacional del Trabajo, donde América Latina ha sido la región que tuvo mayor destrucción de empleo generada por la pandemia con un índice de ocupación del 51.1%, siendo este, 5.4 puntos menos que el periodo anterior y la tasa de desempleo fue elevada en un 11.4%. A junio del 2020, América Latina tenía 34 millones de personas desempleadas. En Colombia el desempleo tuvo una tasa del 16.8%, Chile con 12.9% y Brasil con 13.8%.

En Perú, el gobierno implementó normas que regulen el mercado laboral con la finalidad de optimizar las condiciones de inserción laboral, sin embargo, no es suficiente, de tal manera que promover la creación de empleo. Por tal motivo, la Encuesta Nacional de Hogares indicó que respecto al año anterior (2019) la población ocupada se redujo en más de seis millones. El empleo cayó en un 49% en áreas urbanas y un 6.5% en áreas rurales, también, se estimó que un 40% de la población ocupada actualmente están ubicadas en sectores de riesgo alto (8.4%) y medio-alto lo que implica que la mayor tendencia esta direccionada al extremo negativo. Cabe mencionar respecto a un periodo (julio 2019 a junio 2020) la tasa respecto al empleo

informal registrado alcanzó un índice del 74.3%, por tal razón, se vuelve necesaria la implementación de medidas efectivas para contrarrestar los problemas de formalismo (Pérez, 2020). De otro modo, Méndez et al.(2020) dieron a conocer que en el Perú, el empleo formal pasó de 4,997,600 personas ocupadas a 3,749,900 en los periodos de febrero a septiembre de 2020. La tasa del desempleo en la ciudad de Lima fue incrementándose de 6.34% a 16.5% en los periodos de enero a septiembre de 2020.

En un entorno local, la investigación tiene lugar en el Centro de Empleo del Gobierno Regional San Martín, institución que se ubica en Calle Aeropuerto N° 150 - Barrio de Lluyllucucha en la ciudad de Moyobamba, bajo la perspectiva de los usuarios, la institución ha presentado una serie de falencias como la falta de recursos para proporcionar capacitaciones que permitan al ciudadano formarse para conseguir un empleo decente y poder solventarse económicamente. Asimismo, la institución no ha logrado aplicar en su totalidad las acciones estratégicas implementadas para el año lectivo, generando un crecimiento considerable de la informalidad laboral (52%), en lo que respecta a las fiscalizaciones que identifican el incumplimiento de los beneficios sociales no cumplieron la meta señalada, así también, los estudiantes egresados de universidades e instituciones no participaron de campañas y capacitaciones de inserción laboral, por otro lado, debido al cierre de varias empresas comerciales, fue imposible que la entidad tuviera convenios con empresas que requieran personal, debilitando de esta manera el incremento del empleo, dejando varias personas desempleadas y con ingresos sumamente por debajo de la remuneración mínima. Para culminar, parte de los ciudadanos mostró desinterés para formar parte de los talleres otorgados por la entidad por cuanto indicaron que los requerimientos solicitados no fueron atendidos a tiempo, creando insatisfacción por parte de este. En tal sentido, se pretende llevar a cabo el estudio con el propósito de determinar la relación entre ambos temas de estudio y proporcionar posibles alternativas.

En función a la problemática, se plantea como **problema general**: ¿Qué relación existe entre la inserción laboral y la satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022? Asimismo, los **problemas específicos**

son: ¿Cuál es la situación actual de la inserción laboral en la Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?, ¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?, ¿Qué relación existe entre oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?, ¿Qué relación existe entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?; ¿Qué relación existe entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?, ¿Qué relación existe entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?, y ¿Qué relación existe entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?

El estudio se justifica mediante los siguientes criterios: por **conveniencia**; el estudio servirá para conocer el nivel de ambos temas a partir de la percepción de la muestra de manera que será útil para la institución y ciudadanos que se encuentren en la búsqueda de trabajo. Por **relevancia social**; porque los resultados fueron provechosos para las instituciones publica que buscan identificar las brechas que limitan la formalidad empresarial, a partir de ello implementar actividades que minimice el desempleo en la región. Por **valor teórico**; porque comprende información recopilada de libros, artículos e informes acerca de la inserción laboral y satisfacción del usuario donde proporcionan su aporte diversos autores en un contexto internacional, nacional y local. Por **implicancia práctica**; debido a que, con los resultados que serán alcanzados se podrá reconocer los principales problemas que impiden el incremento de la inserción laboral y en un futuro lograr la satisfacción del usuario. Y finalmente, por **utilidad metodológica**; porque se ha empleado técnicas y procedimientos metodológicos que permitieron la apropiada ejecución del informe, así también, se diseñaron instrumentos de recolección de datos que podrán ser utilizados en investigación inherentes al estudio.

El **objetivo general** de la investigación es: Determinar la relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022. Los **objetivos específicos** son: Identificar la situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Evaluar la relación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Analizar la relación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Determinar la relación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Deducir la relación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Establecer la relación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Examinar la relación entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

La hipótesis general del estudio es;  $H_1$ : Existe relación significativa entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022.  $H_0$ : No existe relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022. Las **hipótesis específicas** son;  $H_1$ : La situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, es buena.  $H_2$ : El nivel de satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, es alto.  $H_3$ : Existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín  $H_4$ : Existe relación significativa entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.  $H_5$ : Existe relación significativa entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.  $H_6$ : Existe relación significativa entre la protección de los

beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. H<sub>7</sub>: Existe relación significativa entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín H<sub>8</sub>: Existe relación significativa entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se sustenta mediante la exploración de investigaciones previas realizados por otros investigadores, a **nivel internacional**, Pérez & Pinto (2020) en su investigación descriptiva, de nivel correlacional de diseño no experimental. Donde la muestra estuvo integrada por 235 egresados. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario como instrumento. Los resultados determinaron que , el nivel de inserción laboral de los egresados es bajo en un 39%, asimismo, los egresados tienen menos posibilidades de encontrar empleo por falta de experiencia; los resultados anteriores los llevó a inferir que la inserción laboral y los factores que determinan la búsqueda del empleo se encuentran debidamente relacionadas entre sí; esto mediante un análisis estadístico el p-valor fue igual .000 y el Rho de Spearman = .568 el mismo que permite demostrar las hipótesis.

También, Paz-Maldonado & Silva-Peña (2020) en su estudio caracterizado por ser descriptivo de diseño no experimental, su muestra estuvo conformada por 150 usuarios. El cuestionario fue el instrumento utilizado para la recopilación de datos. Resultados: El 25% de empresas tienen trabajadores con discapacidades, el 45% de encuestados manifestó tener un puesto de trabajo, mientras que, el 55% no tiene oportunidades laborales. En conclusión, en América Latina el derecho de trabajo de personas que tienen discapacidades es protegida por diversas leyes, no obstante, la inserción laboral para estos individuos se ve limitado debido a la falta de oportunidades.

Asimismo, Sosa (2021) en su estudio de tipo básica y diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 95 mujeres egresadas técnicas. El instrumento empleado fue el cuestionario. Resultados: El 79.5% de los egresados no tiene oportunidades laborales, el 66.2% no tiene experiencia laboral. El 45% de los egresados no recibe capacitaciones para poder insertarse al mundo laboral. Conclusiones: La relación que existe entre la capacitación y la inserción laboral es significativa, por cuanto la significancia fue 0.000 y el coeficiente de correlación fue

0.893, es decir, por falta de capacitaciones, las mujeres tienen pocas posibilidades de conseguir empleo.

De igual manera, Moteki (2022) su estudio fue de tipo descriptivo, de nivel correlacional, no experimental, los participantes fueron 240 usuarios, se les aplicó un cuestionario para recolectar la información. Los resultados evidenciaron que la satisfacción de los usuarios es de 30% y las políticas laborales son consideradas como regulares en un 45%. Conclusión: Se obtuvo una correlación de ,882 y el nivel de significancia menor a 0.05, indicando la asociatividad en ambos temas puesto que, al brindar apoyo a la población con el propósito de obtener empleos, no sólo se logrará la satisfacción de los usuarios sino también el bienestar de la población.

Por su lado, García (2020) el estudio fue descriptivo, de diseño no experimental, los elementos muestrales fueron el análisis de documentos y para recolectar la información se aplicó la guía de análisis documental. Resultados: Se pone en manifiesto que el índice de desempleo es del 105 en los jóvenes, baja calidad de empleo en un 30%, un 65% de jóvenes se encuentran en pobreza y vulnerabilidad, por otro lado, los programas ejecutados por el estado son ineficientes en un 46% y poco inclusivos, por lo que se muestra la insatisfacción de la población. El autor concluyó que los programas de empleabilidad están asociados significativamente con la satisfacción de los usuarios en un 58%, en vista de que hay un gran número de desempleados y la falta de creación de empleos por el estado.

**A nivel nacional**, Larrea (2020) la investigación se basó en un enfoque cuantitativo – correlacional, de diseño no experimental, la unidad de estudio se conformó por 30 usuarios de la institución, se ejecutó un cuestionario para el recojo de información. Resultados: La población usuaria de los servicios brindados por la institución lo perciben con un nivel de satisfacción del 56,7% y de acuerdo con la atención y normas ejecutadas lo consideran en un nivel eficiente del 70%. Por ello, se pone en manifiesto el nivel de conexión en ambas variables, positiva alta en un ,892 (Rho Spearman) y el grado de significancia menor a 0.05, es decir, existe una incidencia del 87, 6%.

Asimismo, Díaz (2020) el método aplicado en la investigación fue analítica, no experimental, su muestra se conformó por la revisión bibliográfica, la guía de análisis documental fue el instrumento. Resultados: Las medidas tomadas por el MTPE, para la reinserción de los adultos mayores en el ámbito laboral, fueron deficientes en un 85%, puesto que no se tomó las medidas jurídicas específicas dentro de las políticas públicas de inserción para que éstas se lleven a cabo efectivamente, por ello el autor concluye que la falta de gestión, promoción y capacitación a las personas adultas mayores según su experiencia laboral, de vida y sus condiciones de salud para la reinserción laboral, incidirá significativa y negativamente en la satisfacción de los usuarios, puesto que no están cumpliendo con sus necesidades requeridas.

Por su parte, Campos (2019) en su estudio de enfoque cuantitativo – descriptivo, no experimental, los participantes fueron 331 usuarios, se empleó el cuestionario para recolectar los datos. Los resultados indicaron que, la calidad de servicio brindado según los usuarios mencionó que están de acuerdo en un 50% (nivel regular) y la satisfacción percibida fue regular en un 45%. Se llegó a la conclusión de que, los temas estudiados tienen una asociatividad del 47%, puesto que la entidad al brindar fiabilidad, seguridad, empatía y compromiso con los usuarios esto repercuten positivamente en la satisfacción de estos.

También, Huaita (2018) en su investigación cuya metodología presentó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental, y de corte transversal. Los participantes fueron 80 usuarios de los servicios, por lo que se tuvo que llevar a cabo el cuestionario para recoger la información. Los resultados mostraron que, la gestión pública es inadecuada en un 55%, y en cuanto a la satisfacción de los usuarios se muestra como baja en un 60%, por ello el autor tuvo a bien concluir que el vínculo en las variables es de  $r=,746$  y un valor  $p < 0.05$ , puesto que la mala atención y ejecución de políticas de inserción y atención al cliente influye en un 55,6% en la satisfacción de la ciudadanía.

Además, Valencia (2018) en su investigación de tipo analítica y de diseño no experimental; empleó con técnica de recolección de datos , el análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Los resultados demostraron que, las normas de empleo implementadas están en un nivel medio del 36%, ya que incluye a las mujeres en el teletrabajo y reduce las brechas laborales, así también, la satisfacción de los usuarios es positiva en un 58%. Por ello, el autor concluyó que la actividad y estrategia ejecutada por el estado peruano es positiva, puesto que genera la satisfacción de la población, ya que pueden realizar trabajos desde la comodidad de sus hogares sin necesidad de trasladarse a sus centros de trabajo, asimismo es inclusiva.

A continuación, se da a conocer las bases teóricas de la variable **Inserción laboral**, donde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) expresa que es una serie de procedimientos continuos para la incorporación de una persona dentro de un puesto de trabajo, siempre y cuando cumpla con las capacidades y habilidades interpersonales que requiere la entidad. Además, Vladimir (2021) señala que son procesos integrales que se llevan a cabo con el objetivo de incorporar o acompañar al mercado laboral a las personas que tienen dificultades de accesibilidad a obtener un empleo. De igual manera, García & Rodríguez (2021) precisan que es un ámbito de desarrollo interpersonal que permite a los individuos incorporarse a redes laborales y sociales, además les da la facilidad de ser partícipes en acciones grupales o colectivas. Por su parte, Pintado (2020) menciona que es un procedimiento completo, el cual intervienen diferentes factores clave para llevarse a cabo, entre ellos, si el individuo tiene ciertas características físicas o psicológicas que le impiden ser incluido en el mercado laboral. Además, Martínez (2019) indica que es la inclusión de distintos grupos que estén en riesgo de exclusión social-laboral, el cual busca que todos tengan igualdad en las oportunidades laborales. Por último, Romero & Sánchez (2018) indican que son acciones que buscan incorporar a las personas que tienen problemas y riesgos de exclusión socioeconómica, para obtener un empleo de acuerdo con sus capacidades, facultades o necesidades.

De acuerdo con la importancia, Aichner (2021) indica que la capacitación para la inserción laboral brinda a las personas las capacidades y facultades necesarias para afrontar desafíos y cambios dentro de sus centros laborales, crear un perfil personal que se distinga de otros, asimismo que las personas tengan la capacidad y eficacia de adaptarse a los cambios tecnológicos e innovadores. De forma resumida, Bonaccio et al. (2020) precisan que la importancia radica en que, da la posibilidad a muchas personas de encontrar un empleo que vaya acorde con sus conocimientos y habilidades, y además que las empresas les tengan la misma consideración y respeto como al resto de personas, es decir, no les discriminen por la condición física o psicológica que estos presenten.

En lo que respecta a sus objetivos, Anjum (2020) precisa que busca: Consolidar la igualdad de condiciones para todos, brindar oportunidades en la búsqueda de trabajo, igualdad de oportunidades al momento de selección y en el cargo que la persona desea ocupar, garantizar que el individuo tenga la actitud y aptitud para ocupar un cargo laboral y promover relaciones entre las empresas y las personas. De manera resumida, Evuleocha & Ugbah (2018) señalan que el objetivo principal es promover la participación de colectivos desfavorecidos o en situación de discriminación en el mercado de trabajo para conseguir la igualdad de oportunidades y facilitar el proceso de inclusión.

En cuanto a los beneficios, Alsaadat (2020) indica que promueve el desarrollo personal, formación y su autosuficiencia, da la posibilidad de tener las mismas oportunidades que los demás, fomenta redes de apoyo que se comprometan con el proceso de inserción y pone a las dos realidades en la misma posición. De manera complementaria, Axelrad et al. (2018) mencionan que genera beneficios a las entidades que contratan a personas que sean excluidas o discriminadas por el mercado laboral, ya que los consumidores prefieren comprar a las compañías que tengan valores como la solidaridad, respeto, un ambiente no discriminatorio y tengan compromiso con la sociedad.

Por otro lado, se presentan las ventajas, donde Ayaita et al. (2022) menciona hay una serie de motivos por los que se debe tener en consideración la integración laboral, entre ellas se da a conocer los siguientes: Facilidad de adaptación de las personas en sus centros laborales, constante motivación, compromiso y predisposición en sus áreas de trabajo, beneficios para las entidades que contratan a personas que eran excluidas en la vida laboral, ya que mejora el clima laboral y los beneficios económicos para la institución. En síntesis, Bonaccio et al. (2020) indica que los programas de inserción laboral brindan apoyo en la orientación social y laboral, en cuanto al acompañamiento en la contratación dentro de una entidad.

Respecto a los grupos que van dirigidos los programas de inserción laboral, Powell (2021) menciona que son los grupos más vulnerables y excluidos dentro del mercado laboral, los siguientes: Jóvenes menores de edad, personas con discapacidades físicas o psicológicas, individuos que procedentes de centros penitenciarios, individuos que están en proceso de rehabilitación por adicciones, drogadicción u otros semejantes, personas afectadas por falta de recursos, extranjeros, mujeres con problemas de maltrato, exclusión o diferentes problemáticas. Así también, Grunau & Lang (2020) considera a las personas mayores de 45 años, personas pertenecientes a etnias minoritarias, personas que llevan desempleadas por mucho tiempo y víctimas de violencia. Por ello, Martínez (2019) los gobiernos de manera continua llevan a cabo programas de inserción laboral específicamente para estos grupos excluidos por el mercado laboral, con el fin de que tengan la posibilidad de conseguir un empleo digno y sin discriminación.

Según lo estipulado por el *Decreto Supremo N° 017-2021-TR*, (2021), en el cual se considera en la Ley N° 31153, donde se incentiva la inserción laboral de las mujeres víctimas de cualquier forma de violencias, mediante programas y capacitaciones, las cuales son brindadas por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con el fin de disminuir la exclusión laboral de estos grupos, y tengan las misma oportunidades que los demás en el mercado laboral. Además, a través de estos programas permiten

a las personas incrementar sus habilidades y conocimiento en temas específicos para que se desenvuelvan de manera eficiente en sus centros laborales.

De manera continua, se da a conocer las dimensiones de la variable Inserción laboral, donde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) considera las siguientes: **i) Competencias laborales de la población;** son las capacidades, habilidades, destrezas y actitudes con las que cuentan las personas de acuerdo con su experiencia laboral y profesional obtenida a lo largo de su vida, las cuales pueden ser positivas o negativas, y estas son determinantes para que una persona pueda conseguir un empleo. García & Rodríguez (2021), son aquellas estrategias y acciones orientadas al fortalecimiento de las políticas de empleo en beneficio de la sociedad. Presenta los siguientes indicadores: *Incremento del acceso y la culminación de la educación básica y superior*, se refiere a la gran cantidad de personas que están en la edad de trabajar y cuentan con educación secundaria completa y estudios universitarios avanzados, y no tienen las posibilidades de ingresar a un puesto laboral. *Desarrollo de competencias laborales*, es la capacidad de una persona para realizar una actividad o tarea de manera efectiva, empleando sus conocimientos, habilidades y los recursos con los que tiene a su disposición, y según ellos tenga la posibilidad de adquirir un empleo. *Adquisición de experiencia laboral*, es la serie de aptitudes y habilidades obtenidas por un individuo en un determinado centro laboral en un tiempo específico, y que no siempre se refiere al trabajo desarrollado, sino al aprendizaje que se adquiere de este, lo cual es fundamental para que las empresas puedan contratarlos. *Acceso a la enseñanza enfocada en las competencias laborales*, es la facilidad que tienen las personas desempleadas de acceder a programas que brindan información orientadas a mejorar las destrezas y conocimientos, con el objetivo de lograr un desempeño eficiente dentro de las instituciones.

Como segunda dimensión tenemos, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), **ii) Oferta y demanda laboral;** la capacitación e información brindada a las personas con vulnerabilidad sociolaboral, les da las herramientas necesarias de acuerdo a los requerimientos de las empresas, con el objetivo de disminuir las brechas

información entre los empleadores y los solicitantes del empleo, es decir, la información está orientada de acuerdo a su vocación, profesión y necesidades de las personas. De la misma manera, García & Rodríguez (2021), manifiestan que son aquellas actividades desarrolladas por las instituciones para fomentar el empleo en la región, mediante estrategias y convenios articulados con instituciones públicas y empresas. Presenta los siguientes indicadores: *Disminución asimétrica de información en la búsqueda de empleo*, es la comprensión de los desempleados de las habilidades y destrezas que el mercado laboral busca en los trabajadores, de tal manera que se capaciten en ello y puedan obtener un puesto de trabajo formal. *Articulación de la oferta formativa a las ocupaciones y habilidades que demanden las empresas*, es la formación y capacidades con las que cuenta una persona, según las habilidades que requieren los empresarios, con el fin de insertarse o incorporarse al mercado laboral. *Brindar información sobre orientación vocacional y profesional*, se refiere a la información que brindan los programas a las personas son de acuerdo con su vocación de las personas y según su profesión en la que estos tengan mayor conocimiento, con el fin de que estos adquieran un puesto de trabajo.

Como tercera dimensión, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) considera al **iii) Empleo formal**; es el trabajo que cumple con los requisitos legales, y sobre todo el salario es acorde a los conocimientos y habilidades de los individuos. Por su parte, García & Rodríguez (2021) sostiene que son aquellas regulaciones o actividades desarrolladas para el cumplimiento de las normas laborales en beneficios de los empleados, estas acciones pueden ser fiscalizaciones o auditorías que permitan la identificación de riesgos que afectan a los colaboradores de una institución. Así también, en este apartado es importante la aplicación de actividades como capacitaciones para orientar al empleador al cumplimiento de las normas y los beneficios que consigo trae. Tiene como indicadores: *Incremento de la oferta de fuentes de financiamiento*, las unidades productivas tienen la posibilidad de generar mayor empleo, proporcionando oportunidades de trabajo de alta calidad y para ello deben contar con suficientes recursos que le permitan seguir creciendo periódicamente y obtener beneficios a través de programas de trabajo otorgados por

el gobierno. *Brindar información y asesoría sobre fuentes de financiamiento alternativo*, las unidades productoras en etapa inicial reciben información sobre las fuentes de financiamiento para su crecimiento y de esta manera, proporcionar nuevos puestos de trabajo. *Optimizar las competencias de gestión empresarial*, tiene como fin lograr la optimización de las actividades empresariales que desarrollan las organizaciones para mejorar el área de recursos humanos y otorgar de manera eficiente los beneficios a los trabajadores. *Simplificación de los regímenes tributarios*, comprende la facilidad que debe tener el empresario en calidad de empleador para poder ubicarse en un régimen tributario acorde con sus actividades. *Implementación de servicios y programas que promuevan el acceso de las unidades productivas*, los individuos deben tener acceso a servicios y programas de capacitación para promover el crecimiento empresarial y con ello contribuir en la generación de empleo. *Desarrollo de estrategias y espacios que promuevan la asociatividad*, a fin de fortalecer las cadenas de valor de unidades productivas para promover la organización de pequeños y medianos productores. Es importante la *Optimización de herramientas de fiscalización*, difundir normas y procedimientos para combatir la informalidad empresarial y asegurar la continuidad dentro de la formalización.

Como cuarta dimensión, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), considera a la **iv) Protección de los derechos y beneficios sociales**; se refiere a la protección de aquellos beneficios que son de forma dineraria y no dineraria que reciben los colaboradores de una organización como un complemento a su remuneración por el trabajo desempeñado. Asimismo, el acceso a la seguridad social, los derechos laborales y los beneficios es una parte importante del empleo decente. Por su parte, García & Rodríguez (2021), manifiesta que son acciones orientadas a proteger los beneficios laborales de los colaboradores, mediante la presencia continua de instituciones que obligan el cumplimiento de las disposiciones legales inherentes al empleo. Tiene como indicadores: *Mecanismos y cobertura de pensiones*, los trabajadores tienen derecho a tener acceso a un sistema de pensiones que les permita en un futuro disponer de un fondo para el goce de su jubilación. *Capacidad de fiscalización de las autoridades competentes*, se refiere a los servicios de operaciones

*de inspección para el cumplimiento de las normas laborales, seguridad y salud en el trabajo. Acciones que fomenten la formalización laboral*, consiste en el servicio de certificación que deben tener las organizaciones que cumplan con las regulaciones laborales y para ello deben tener el registro de la planilla electrónica. *Mecanismos de protección ante pérdida de empleos*, se debe fomentar la protección ante la pérdida de empleo de algún individuo, asimismo, el seguro del desempleo busca salvaguardar los ingresos del trabajador después de dejar de laborar, de manera que facilite y fomente la búsqueda de nuevos puestos de trabajo. *Difusión sobre los derechos laborales*, los trabajadores deben estar informados de todos los derechos que les corresponde. Asimismo, los trabajadores, empleadores y estudiantes de centros de estudio superior deben recibir capacitaciones para conocer los derechos que tienen por la realización de actividades laborales.

Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), indica como la quinta dimensión a la **v) Igualdad en el empleo**; el empleo debe ser no discriminatorio y, por lo tanto, dar lugar a una reducción del empleo decente cuando las oportunidades sean desiguales por motivos distintos de la capacidad profesional. En tal sentido, los individuos pueden acceder al mundo laboral en igualdad de condiciones, desarrollar su potencial y beneficiarse de su esfuerzo en base a sus méritos. Por su parte, García & Rodríguez (2021) señala que son acciones orientadas a facilitar las herramientas y beneficios de manera equitativo, permitiendo que la población goce de las mismas oportunidades laborales sin limitaciones. Presenta los siguientes indicadores: *Instrumentos en contra del hostigamiento sexual laboral y la discriminación*, es importante la implementación de instrumentos en contra de acciones que dañen la integridad de los trabajadores. Para ello, existe el servicio de orientación y prevención de hostigamiento, plataforma de registro de denuncias. *Incentivos y medidas afirmativas con pertinencia cultural*, sirve como medio para el contrato de aquellos grupos que sufren discriminación o se ubican en condiciones vulnerables para el acceso a un puesto de trabajo. *Facilidades para la inserción laboral de grupos vulnerables*, las facilidades de inserción deben llegar a grupos vulnerables. En ese sentido, las empresas también reciben capacitaciones para insertar a los individuos

priorizando los servicios de cuidado. *Competencias de grupos vulnerables para mejorar su empleabilidad*, las oportunidades laborales también deben llegar a aquellas personas que han sufrido por trata, trabajo forzoso, entre otros.

Por último, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), presenta como sexta dimensión al **vi) Entorno social e institucional**; el entorno social e institucional consiste en un conjunto de normas sociales y formales que configuran las interacciones entre sus individuos. La institucionalidad se asocia con el empleo decente porque evalúa las reglas de juego permitidas y aceptadas entre las organizaciones, trabajadores, así como se asocia con la infraestructura de la ciudad. Así también, García & Rodríguez (2021) señala que son acciones orientadas a fortalecer la formalidad de los criterios laborales. Tiene los siguientes indicadores: *Calidad de los servicios públicos de transporte, electricidad, e internet*, al ampliar la calidad de los servicios, se prioriza la atención a las necesidades de hombres y mujeres en su diversidad. *Mecanismos que eleven la confianza en las instituciones del país*, son aquellos mecanismos que permiten la confianza entre los colaboradores y las organizaciones del país.

Para la variable, **satisfacción del usuario**, Tschohl (2019) lo define como la postura positiva que toma una persona hacia los servicios brindados por una institución, porque cumplieron con sus expectativas y fueron provechosas para este, puesto que le dieron oportunidades para obtener los objetivos que estaba buscando. Así también, Iqbal & Mahbubah (2019) sostiene que es el estado emocional confortable de un individuo después de haber recibido un servicio eficiente de acuerdo con sus requerimientos individuales que tenía y que quería lograr. En cambio, Chan et al. (2021) mencionan que es la percepción que tiene el ciudadano sobre el grado con el que se han cumplido sus requerimientos de los servicios recibidos de la entidad, asimismo Mosimanegape et al. (2020) expresa que proporcionan solución eficiente a los problemas que estos tengan, para lograr una óptima satisfacción es darles los servicios que cubran sus necesidades.

La **importancia** radica según León & Tuli (2020), en la calidad de atención que recibe el usuario y el servicio que brinda la institución, así también de cubrir con las expectativas que estos tengan, sin embargo, Kalankesh & Nasiry (2019) sostienen que es un indicador de que los servicios que se están brindando son acorde a las necesidades de los usuarios, ayuda a incrementar las referencias de boca a boca. Por otro lado, De Oliveira & Da Silva (2020) indica que difunde una imagen positiva de la institución, aumenta el prestigio de la entidad y por ende la confianza de los pobladores de usar sus servicios y compartirlos.

En cuanto a sus **características**, Suchánek & Králová (2018) indica que es la percepción que tienen de ellos mismos, más no de la institución que proporciona el servicio, por ende, está conformado por los resultados que logra el usuario. Nguyen (2021) refieren que no todo lo que percibe puede ser real o igual para todos, ya que puede estar influenciada por muchos factores, que pueden ser el estado de ánimo o la opinión de las personas que influyen de manera directa o indirecta. En lo que se refiere a los principales beneficios, Pozón-López et al. (2020) expresan que evita la pérdida de los usuarios a fin de mejorar la satisfacción de este y hacer el seguimiento correspondiente, asimismo la institución mejorará la calidad de la experiencia que ofrece. Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020) aluden que genera referencias positivas por medio de la difusión de experiencias positivas de modo gratuito que resulta en usuarios referidos.

En relación a la **evaluación** de la satisfacción del usuario, Tschohl (2019) da a conocer los siguientes aspectos: **Confiabilidad**; hace referencia a la capacidad que tiene la entidad para poder cumplir de modo exitoso con el servicio que ofrece al usuario. De igual manera, tiene el rol de garantizar el cuidado y dedicación provocando la confianza entre los usuarios y la entidad. Por su parte, Pozón-López et al. (2020) es la habilidad de las instituciones en lograr un adecuado servicio brindando información confiable que permite al usuario absolver las dudas y que le sirva en la orientación de sus actividades. Tiene como indicadores: i) Cumplen con lo prometido; los funcionarios responden asertivamente a las solicitudes de los usuarios y cumplen con los

requerimientos. ii) Interés por resolver problemas; los colaboradores muestran el interés por los usuarios y tienen la capacidad suficiente para resolver los problemas. iii) Servicio en el tiempo prometido; el servicio que proporciona la institución es resuelto según el tiempo de atención que se requiere por cada usuario.

Tal como señala Tschohl (2019), la siguiente dimensión es la **Seguridad**; permite inspirar confianza en las actitudes de quienes brindan los servicios y demostrar conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades para poder comunicarse e inspirar la confianza requerida. Por su parte, Pozón-López et al. (2020) manifiesta que son criterios tangibles, es decir; que la estructura física de las instituciones cumplan con las expectativas de los usuarios, que mantenga la seguridad durante su estadía, y que facilite en el desarrollo efectivo y eficiente de la atención mediante recursos en buen estado, y otros. Tiene como indicadores: i) Comportamiento confiable de los trabajadores; las acciones que realiza el colaborador generan confianza en los usuarios por la eficiencia de las funciones que realiza dentro de la entidad. ii) Amabilidad; hace referencia a aquel acto o comportamiento de los colaboradores que demuestran cortesía y afecto hacia los usuarios, es un valor que se funda en el respeto, afecto y benevolencia. iii) Conocimientos suficientes de los trabajadores; los conocimientos son necesarios en los funcionarios, pues permite que el servicio otorgado al usuario pueda desarrollarse con total eficiencia y eficacia.

La siguiente dimensión, como indica Tschohl (2019) es la **capacidad de respuesta**; se refiere a la voluntad de responder con rapidez y prontitud a las necesidades de los usuarios y prestar los servicios con la respuesta correcta en el tiempo correspondiente. Por su parte, Pozón-López et al. (2020) señala que es la habilidad de los funcionarios brindar una apropiada respuesta a los usuarios bajo criterios de asertividad y fehaciencia, absolviendo las dudas de manera oportuna. Tiene como indicadores: i) Disponibilidad de apoyo; es el grado en que el usuario tiene el poder para poder contactar al trabajador de la entidad, el mismo que le proporcionará un servicio de calidad. ii) Servicio rápido; se refiere a la eficacia en la prestación del servicio, es decir, el tiempo empleado en la atención al usuario.

La cuarta dimensión como indica Tschohl (2019) son los **elementos tangibles**, se refiere a instalaciones físicas y equipos que deben ser atractivos y limpios, de igual manera, los empleados deben mostrarse atentos y con una apariencia adecuada para brindar atención a los usuarios. Por su parte, Pozón-López et al. (2020) son aquellos aspectos físicos que dispone la instituciones como materiales, recursos físicos y otros que contribuyan en la ejecución de una atención rápida y eficaz. Tiene como indicadores: i) Instalaciones físicas, se refiere a la estructura física de la entidad, la cual debe estar en condiciones óptimas para recibir a los usuarios. ii) Equipos modernos, los equipos para la atención a los usuarios deben contar con la tecnología requerida para satisfacer a las solicitudes de estos. iii) Empleados con buena apariencia, los colaboradores de la entidad deben mostrarse amables y dispuestos a los requerimientos del usuario, asimismo, estar debidamente uniformados.

La última dimensión, como señala Tschohl (2019) es la **empatía**; se refiere a la capacidad de los colaboradores para poder ponerse en el lugar del usuario y entender y atender de modo adecuado las necesidades del otro. Asimismo, es la capacidad para percibir los pensamientos y emociones de otras personas. Asimismo, Pozón-López et al. (2020) señala que son cualidades propias de los encargados que ejerce el servicio público, mediante la comprensión, la atención rápida, cortesía y ayuda mutua en cada procesos que desarrolle. Tiene como indicadores: i) Atención individualizada; se refiere a la atención preferencial que le dan a cada uno de los usuarios, permitiendo de esta manera, resolver a sus requerimientos. ii) Horarios flexibles para el usuario; un horario accesible permite a los usuarios poder hacer uso del servicio en el tiempo que ellos tengan disponible. iii) Comprensión de las necesidades del usuario; responde las necesidades que tiene el usuario y este es comprensible por parte de los colaboradores.

El Diario Oficial El Peruano (2021) da a conocer el Decreto Supremo N°013-2021-TR se refiere a la Política Nacional de Empleo Decente, Se refiere a la Política Nacional de Empleo Decente, señalando que sus principales objetivos son: mejorar las capacidades laborales de los ciudadanos en edad de trabajar, fortalecer los vínculos

encontrados respecto a la oferta y demanda de la calificada mano de obra, incrementar las oportunidades depara garantizar la protección social en todo los niveles bajo la presentación de unidades de empleo a nivel productivo, los derechos de los trabajadores y los beneficios sociales, mejorar la igualdad de empleo para la mano de obra potencial y crear un entorno social e institucional apropiado en el país.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Según las características del estudio, es de tipo básica. CONCYTEC (2018) indica que busca el conocimiento sobre la realidad, así mismo, no busca aplicaciones prácticas de los descubrimientos, sino sumar conocimientos para responder interrogantes o que permitan aplicar dichos conocimientos a otras investigaciones. En tal sentido, en el trabajo de investigación se han recopilado teorías y datos vinculados a la inserción laboral y la satisfacción del usuario con el propósito de ser evaluadas de modo correcto en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

##### **Diseño de investigación**

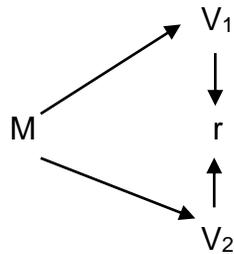
La investigación comprende un diseño no experimental, debido a que se ha desarrollado una estimación de la inserción laboral y la satisfacción del usuario en su estado natural sin la opción de ser manipulados por el propio investigador. Arbaiza (2019) sostiene que un diseño no experimental se caracteriza porque se encarga de estudiar elementos o fenómenos existentes, los temas de estudio no pueden ser manipulados, su comportamiento es natural y no es posible establecer un control sobre los factores provocados por las causas.

Asimismo, el estudio se caracteriza por ser de corte transversal porque el recojo de datos y el procesamiento de estos ocurren en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín y pertenecen al periodo 2020. En tanto, García (2018) sostiene que un estudio de corte transversal es aquel que recopila datos de un determinado tiempo.

El estudio es de alcance descriptivo correlacional, por cuanto se describieron los principales elementos de las variables de investigación a fin de conocer el grado de relación entre ambas. De igual modo, Valderrama (2019) refiere que un estudio descriptivo considera aquellos factores que se ubican en el entorno de

este permitiendo su descripción correspondiente, asimismo, el estudio correlacional mide la relación existente entre dos o más temas, permitiendo conocer aquellos factores que repercuten en una variable sobre otra.

El diseño que será empleado es el siguiente:



M: Muestra.

V<sub>1</sub>: Inserción laboral.

V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario.

r: Relación entre los temas del estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable I:** Inserción laboral

**Variable II:** Satisfacción del usuario

**Nota:** Cabe señalar que la matriz de la operacionalización de los temas de investigación se encuentra en la sección de anexos de manera detallada.

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

#### Población

En el trabajo investigativo, la población estuvo integrada por 165 usuarios que registraron su visita al Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, en los periodos 2019-2022

**Criterios de inclusión:**

- En la investigación se incluyeron aquellos usuarios registrados durante los últimos cuatro años 2019-2022;
- Aquellos que decidieron participar de manera voluntaria y que alcancen una edad a partir de los 18 años.

**Criterios de exclusión:**

- Se excluye del estudio aquellos usuarios cuya información no se encuentra registrado en la base de datos;
- Aquellos que no decidieron participar en el estudio.

**Muestra**

La muestra comprende un grupo de elementos que representan a la totalidad de la población y de quienes se extrae datos para poder plasmarlos en los resultados de una investigación (Ramos et al.,2018).

A fin de determinar la cantidad exacta de los participantes de la investigación, se aplicó la fórmula de población finita, donde se considera un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0.05%. bajo lo mencionado, la muestra del trabajo investigativo estuvo integrada por 116 usuarios del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

**Muestreo**

El muestreo utilizado para el estudio fue probabilístico; el tipo de muestreo, aleatorio simple, en donde la totalidad del universo ha tenido la misma probabilidad de ser seleccionada. Como expresan Otzen & Manterola (2017) sostienen que un muestreo probabilístico es aquel donde interviene la aplicación estadística por medio de una fórmula para seleccionar a la muestra.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis comprende a un usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional San Martín.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La técnica empleada en el estudio es la encuesta, la misma que permitió identificar el comportamiento de los temas de investigación ante la problemática evidenciada. Ñaupas et al. (2018) sostienen que es aquella técnica que se caracteriza por no ser una observación directa de todos los acontecimientos y este se realiza por medio de lo que manifiestan los interesados.

#### **Instrumento**

Para el desarrollo de la investigación se realizó dos cuestionarios estructurados de la siguiente manera:

El instrumento que midió la inserción laboral fue diseñado bajo la teoría de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021), la misma que cuenta con 25 enunciados distribuidos según las dimensiones que la comprenden, es decir, la dimensión competencias laborales integra enunciados del 1 al 4; oferta laboral del 5 al 7, empleo formal del 8 al 14, protección de los beneficios sociales del 15 al 19, igualdad en el empleo del 20 al 23 y entorno socio institucional del 24 al 25. Así también cuenta con una escala de medición ordinal y cuyos rangos fueron Malo (25 – 57), Regular (58 – 90), Bueno (91 – 125).

Con respecto, al cuestionario de la variable satisfacción del usuario desarrollado bajo la teoría de Tschohl (2019), se encuentra constituido por 21 preguntas que fue distribuido según las dimensión que lo integran, es decir; fiabilidad del 1 al 5, seguridad del 6 al 10, capacidad de respuesta del 11 al 14, elementos tangibles del 15 al 17 y empatía del 18 al 21. Los rangos que midieron a la variable fueron: Bajo (21 – 48), Medio (49 – 76) y Alto (77 – 105).

La escala de Likert empleada en los cuestionarios fueron los siguientes: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre).

### **Validez**

A fin de determinar la validez los instrumentos, fue recomendable validarlos a través del aporte de expertos en las variables, teniendo en cuenta el juicio crítico y de acuerdo con las características metodológicas que se detallan en la tabla:

**Tabla 1**

*Validación de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Experto o especialista</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
Inserción laboral	Especialista	4.5	Aplicable
	Especialista	4.3	Aplicable
	Especialista	4.2	Aplicable
Satisfacción del usuario	Especialista	4.6	Aplicable
	Especialista	4.4	Aplicable
	Especialista	4.2	Aplicable

**Nota:** Elaboración propia.

Para la medición de las variables se ha diseñado dos cuestionarios, el primero estuvo orientado a estimar la inserción laboral, cuyo promedio de validez general fue 4.3, equivalente a 87%, en cuanto, al cuestionario que mide la satisfacción del usuario tuvo un puntaje igual a 4.4 que representa un 88%, dichos resultados indican que los instrumentos cumplen con los criterios de evaluación de consistencia, coherencia, pertinencia y etc., por lo cual, su aplicación en el estudio es efectiva.

## Confiabilidad

Con la finalidad de evidenciar la confiabilidad de los instrumentos, se ha desarrollado una prueba piloto que permitió el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach, la misma; que fue obtenida del procesamiento estadístico SPSS 27. Cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los instrumentos*

VARIABLES	Nº de ítems	Alpha de Cronbach
Inserción laboral	25	0.967
Satisfacción del usuario	21	0.989

**Nota:** Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, el instrumento que estima la inserción laboral presentó un Alfa de Cronbach igual a 0.967, no obstante, un coeficiente mayor obtuvo el cuestionario que estima la variable satisfacción, demostrando de esa manera que los instrumentos son fiables para la aplicación en el estudio. De la misma manera, Guerrero (2016) sostiene que los instrumentos presentan fiabilidad cuando cuyo coeficiente es mayor o igual a 0.75.

### 3.5. Procedimientos

El procedimiento efectuado en la investigación son las siguientes: En primera instancia se ha identificado la problemática del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Luego, se ha recopilado toda la información requerida en base a los temas de investigación a fin de construir el marco teórico, permitiendo localizar las dimensiones e indicadores, posterior a ello, se encuentra la construcción de los instrumentos. Por consiguiente, se emitió una carta solicitando la autorización de ejecución del estudio en la institución al encargado

principal para la entrega de la lista de los usuarios y poder contactarlos. Posterior a ello, se aplicaron los instrumentos a los 109 participantes del estudio y las encuestas fueron procesadas e ingresadas a una base de datos para su tabulación. Con la tabulación realizada fue posible insertar los datos al programa estadístico a fin de conocer la relación entre las variables, estos resultados fueron expresados en figuras y tablas. Para culminar, se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

En el trabajo desarrollado, se ha considerado dos métodos fundamentales, iniciando con el análisis descriptivo; fue útil para poder reconocer el nivel de inserción laboral y la satisfacción del usuario por medio de la expresión numérica en tablas y figuras de frecuencia con puntos máximos y mínimos.

Por otro lado se tiene un análisis inferencial; empleado para poder determinar el grado de asociación entre los temas de investigación y para ello, se utilizó el programa estadístico SPSS Vs 27, el mismo que permitió conocer el tipo de prueba de correlación por medio de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (para muestras mayor a 50 participantes), con este método se pudo probar la hipótesis planteada por el investigador; de igual manera se ha realizado el análisis de regresión lineal para la determinación de influencia.

**Tabla 3**

*Interpretación del coeficiente*

Escala o rango	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
0.10	Correlación positiva muy débil

0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

**Nota:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018).

### 3.7. Aspectos éticos

Es preciso mencionar que para la construcción del trabajo investigativo fue necesario emplear la guía proporcionada por la Universidad César Vallejo para seguir la normativa correspondiente. De igual manera, se tiene en consideración las normas APA 7° edición a fin de respetar el aporte de cada autor y citar como indica la norma. En ese sentido, se emplearon los siguientes principios: **Beneficencia**; por cuanto, al realizar la investigación se ha tenido como intención generar información actual y fehaciente, y a partir de ello, contribuir en la determinación de estrategias o acciones de mejorar en el Centro de Empleo del Gobierno Regional San Martín. **Autonomía**; dado que al realizar la investigación y la recopilación de datos, los participantes fueron tratados con igualdad, respetando sus derechos y el consentimiento informado. **No maleficencia**; debido a que en el procedimiento de la investigación se tuvo cuidado para no generar ningún tipo de daño a los usuarios del servicio. **Justicia**; de modo que se ha tratado de manera equitativa a todos los participantes en el procedimiento del estudio.

#### IV. RESULTADOS

En un análisis de los componentes y objetivos planteados se obtuvo resultados que se presentan bajo el siguiente enfoque, en ese sentido plantea la tabla descrita a continuación:

#### **Situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.**

**Tabla 4**

*Situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo*

Situación actual	Rangos		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Malo	25	58	26	22%
Regular	59	92	55	47%
Bueno	93	125	35	30%
	Total		116	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 116 usuarios del Centro de Empleo del Gobierno Regional

#### **Interpretación**

Como se muestra en la tabla 4, la situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo es malo en 22% (26), regular en un 47% (55) y bueno en un 30% (35). Los datos porcentuales son porque los usuarios indicaron que no adquieren experiencia a través de modalidades formativas proporcionadas por el centro de empleo, no tienen facilidades para acceder a la enseñanza asociada en las competencias laborales, pocas veces reciben información y asesoría sobre fuentes de financiamiento porque el centro no cuenta con suficiente presupuesto. Por otro lado, no todas las empresas que efectúan convenios con el centro proporcionan cobertura de pensiones, ni se fomentan los mecanismos de protección por pérdida de empleo, los grupos vulnerables pocas veces tienen oportunidad de inserción laboral. Por el contrario, el centro fomenta el desarrollo de competencias, brindan información sobre orientación vocacional y profesional, se desarrollan estrategias para promover la asociatividad, actividades

para fomentar la formalización laboral, información sobre discriminación y hostigamiento sexual, además, los mecanismos elevan la confianza en las instituciones.

### **Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.**

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo*

Nivel	Rangos		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Bajo	21	49	23	20%
Medio	50	78	44	38%
Alto	79	105	49	42%
	Total		116	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a 116 usuarios del Centro de Empleo del Gobierno Regional

### **Interpretación**

En la tabla 5 se puede observar que el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín es bajo en un 20% (23), medio en un 38% (44) y alto en un 42% (49). Los resultados porcentuales se deben a que el servicio proporcionado en el centro es fiable, los trabajadores muestran cordialidad cuando reciben al usuario, asimismo, muestran disponibilidad de apoyo para atender las solicitudes del público en general, las instalaciones de la entidad son seguras y el centro de empleo comprende las necesidades del usuario. Sin embargo, no se abastecen para cumplir con las actividades prometidas a tiempo oportuno, algunos usuarios no confían en el trabajo que realizan los colaboradores y consideran que no tienen suficientes conocimientos. Además, percibieron que el centro no cuenta con

suficientes equipos para brindar la atención al usuario y el horario no es flexible para todo el público.

**Tabla 6**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Inserción laboral	0.056	116	0,200
Satisfacción del usuario	0.095	116	0.012

**Fuente:** Análisis de normalidad de los datos SPSS28

### Interpretación

En la tabla 6 se aprecia la prueba de normalidad para una cantidad de participantes mayor a 50 individuos porque el estudio ha contado con 116 usuarios encuestados. Por ello, la variable inserción laboral ha tenido una significancia de 0.200, mientras que la variable satisfacción del usuario ha tenido una significancia de 0.012, demostrando que los datos no se encuentran distribuidos normalmente con una significancia menor a 0.05. En efecto, se ha utilizado la prueba estadística de Rho de Spearman para evidenciar la relación entre las variables del estudio.

### Relación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

**Tabla 7**

*Correlación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Competencias laborales	0.000	0,753**	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

### Interpretación

De acuerdo con lo demostrado en la tabla 7, existe relación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el centro de empleo porque ( $p$ -valor =  $0.00 < 0.05$ ), asimismo, el Rho fue igual a  $.753$ , demostrando una correlación positiva considerable. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. El resultado asevera que mientras las competencias laborales se demuestran con eficiencia, entonces el usuario mostrará mayor satisfacción.

### Relación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

**Tabla 8**

*Correlación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Oferta laboral	0.000	0,749	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

### Interpretación

La tabla 8 evidencia que entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el centro de empleo existe relación, porque el  $p$ -valor fue  $0.00 < 0.05$ , del mismo modo, el Rho de Spearman tuvo un valor de  $0.749$ , demostrando una correlación positiva considerable. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que existe relación significativa entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. El resultado asevera que mientras la oferta laboral sea favorable, entonces el usuario evidenciará mayor satisfacción.

**Relación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.**

**Tabla 9**

*Correlación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Empleo formal	0.000	0,793**	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

**Interpretación**

Como lo muestra la tabla 9, existe relación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el centro de empleo debido a que el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , del mismo modo, el Rho de Spearman ha tenido un valor de 0.793, evidenciando una correlación positiva muy fuerte. En efecto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que existe relación significativa entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Dicho resultado confirma que, mientras el empleo formal sea óptimo, entonces el usuario evidenciará mayor satisfacción.

**Relación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.**

**Tabla 10**

*Correlación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Protección de los beneficios sociales	0.000	0,729**	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

## Interpretación

La tabla 10 demuestra que existe relación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el centro de empleo debido a que el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.729, demostrando una correlación positiva considerable. Por tal razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que señala que existe relación significativa entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. El resultado indica que, mientras la protección de los beneficios sociales sea eficiente, entonces el usuario se encontrará satisfecho.

## Relación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.

**Tabla 11**

*Correlación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Igualdad en el empleo	0.000	0,745**	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

## Interpretación

Como se muestra en la tabla 11, entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el centro de empleo existe relación, debido a que  $p = .00 < .05$ , asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha tenido un valor de 0.745, evidenciando una correlación positiva considerable. Por tal razón, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que señala que existe relación significativa entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. El resultado evidencia que, mientras exista igualdad en el empleo, entonces el usuario tendrá mayor satisfacción.

**Relación entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.**

**Tabla 12**

*Correlación entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Entorno socio institucional	0.000	0,760**	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

**Interpretación**

La tabla 12 demuestra que entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el centro de empleo existe relación porque el p-valor es  $0.00 < 0.05$ , de igual manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es .760, demostrando una correlación positiva muy fuerte. En efecto, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que señala que existe relación significativa entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. El resultado manifiesta que, cuando el entorno socio institucional sea eficiente, entonces el usuario se encontrará satisfecho.

**Objetivo general: Relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022.**

**Tabla 13**

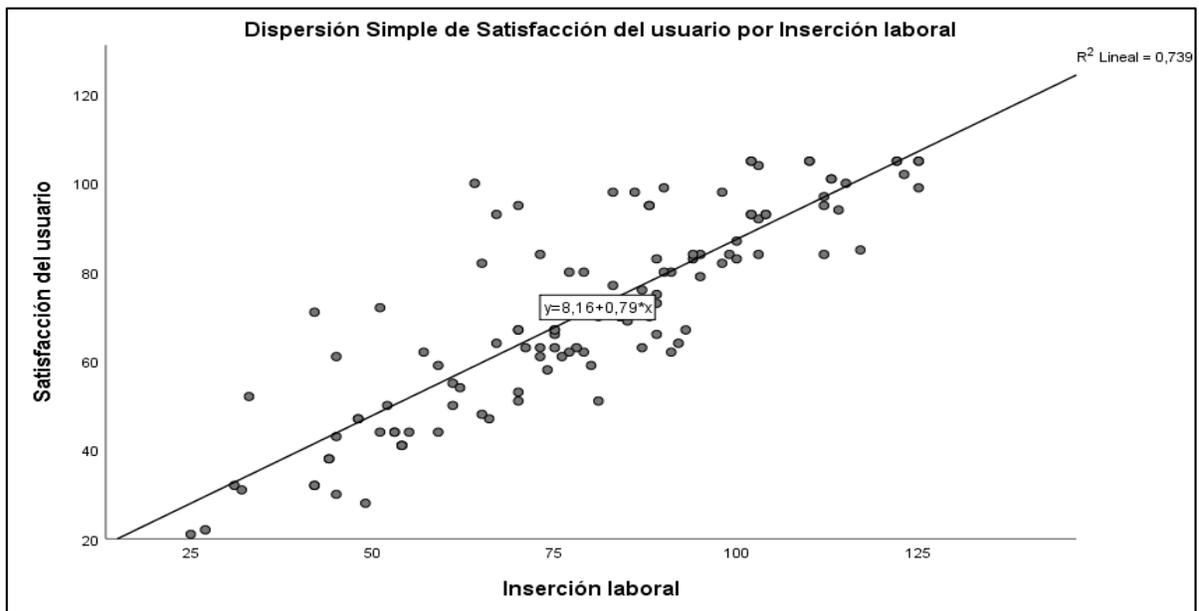
*Correlación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario*

	Satisfacción del usuario		
	Sig. (bilateral)	Coeficiente Rho de Spearman	N
Inserción laboral	0.000	0,847	116

**Fuente:** Análisis inferencial de acuerdo con el SPSS28

## Interpretación

En la tabla 13 se aprecia que existe relación entre la inserción laboral y la satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. Dicho resultado se debe a que la significancia bilateral fue 0.000, cuyo coeficiente de Rho de Spearman es de 0.847, calificado como una correlación positiva muy fuerte. Por ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis que señala: Existe relación significativa entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022. Con tales resultados, se evidencia que mientras en la entidad, la inserción laboral otorgue beneficios, entonces, los usuarios estarán totalmente satisfechos.



**Figura 1:** *Dispersión de variables.*

**Fuente:** SPSS 28.

## Interpretación

Como se puede ver en la figura, la variable inserción laboral influye en un 73% en la variable satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022, lo que implica que es una variable con un nivel de intervención alta, por otro lado, supone que en medida que la inserción laboral se acreciente la satisfacción también lo va hacer toda vez que representa su práctica diaria.

## V. DISCUSIÓN

Para obtener los resultados de cada uno de los objetivos del estudio se ha aplicado dos cuestionarios a 116 usuarios del centro de empleo del Gobierno Regional de San Martín teniendo en cuenta los aportes teóricos que se han utilizado en la evaluación del estudio. En tal sentido, se reconoció que la entidad tiene problemas que impiden que los usuarios puedan acceder a un empleo, el cual ha ocasionado cierto malestar e insatisfacción. A continuación, se discuten los resultados obtenidos con la de otros investigadores y teorías expuestas en la investigación.

Para responder al primer objetivo específico que trató sobre identificar la situación actual de la inserción laboral en el centro de empleo se ha aplicado un cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: La situación actual de la inserción laboral es malo en 22%, regular en un 47% y bueno en un 30%. Los acontecimientos se deben a que los usuarios no adquieren experiencia laboral por medio de modalidades formativas proporcionadas por la entidad, no tienen facilidades para acceder a la enseñanza de las competencias laborales, pocas veces reciben asesoría sobre fuentes de financiamiento. Por otro lado, no todas las organizaciones que efectúan convenios con el centro brindan cobertura de pensiones, ni se fomentan los mecanismos de protección por pérdida de trabajo, los grupos vulnerables pocas veces tienen oportunidad de inserción laboral. Como puntos a favor, el centro brinda información sobre orientación vocacional y profesional, se desarrollan estrategias para promover la asociatividad, actividades para fomentar la formalización laboral, información acerca de discriminación y hostigamiento sexual. El resultado tiene parecido con el estudio efectuado por los investigadores Pérez & Pinto (2020) quienes llegaron a concluir que el grado de inserción laboral de los egresados es bajo en un 39%, evidenciando que los egresados tienen menos posibilidades de encontrar empleo por falta de experiencia. De igual manera, concuerda con la teoría expuesta por Bonaccio et al. (2020) quienes precisan que la inserción laboral da la posibilidad a muchos individuos de conseguir un empleo que vaya acorde con sus conocimientos, y además que las organizaciones tengan consideración y respeto como al resto de personas, es decir, no sean discriminados por la condición física o psicológica que estos presenten.

Asimismo, en el segundo objetivo específico, para conocer el nivel de satisfacción del usuario en el centro de empleo, se aplicó un cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: Es bajo en un 20%, medio en un 38% y alto en un 42%. Los porcentajes obtenidos son porque los servicios que proporciona la institución son fiables, los colaboradores reciben con un saludo al usuario, del mismo modo, muestran disponibilidad de apoyo para atender las solicitudes del público, las instalaciones del centro son seguras y el centro de empleo comprende las necesidades del usuario. No obstante, en el centro no se abastecen para cumplir con las actividades prometidas a los usuarios a tiempo oportuno, algunos usuarios no confían en el trabajo que efectúan los trabajadores y consideran que estos no tienen suficientes conocimientos. Además, percibieron que el centro carece de equipos modernos para proporcionar la atención al usuario y el horario no es flexible para todos los usuarios. Tales resultados guardan similitud con la investigación realizada por Valencia (2018) quien concluyó que las normas de empleo están en un nivel medio del 36% porque incluye a las mujeres en el teletrabajo y reduce las brechas laborales, así también, la satisfacción de los usuarios ha sido positiva en un 58%. Por tal razón, la actividad y estrategia ejecutada por el gobierno nacional es positiva, puesto que provoca la satisfacción de la ciudadanía porque pueden efectuar trabajos desde la comodidad de sus hogares sin la necesidad de trasladarse a sus centros de trabajo. Así también, el resultado tiene similitud con la teoría expuesta por Kalankesh & Nasiry (2019) quienes sostienen que es un indicador de que los servicios que se están otorgando vayan de acorde a las necesidades de los usuarios, ayuda a incrementar las referencias de boca a boca.

Respecto al tercer objetivo específico se evaluó la relación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el centro de empleo. Por tanto, existe relación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario porque ( $p$ -valor =  $0.00 < 0.05$ ) y un  $Rho = .753$ , demostrando una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que sostiene que existe relación significativa entre los temas antes mencionados. También, el resultado asevera que, mientras las competencias laborales se demuestran con eficiencia, entonces el usuario evidenciará mayor satisfacción. El resultado es similar al estudio

realizado por Sosa (2021) quien ha concluido que el 79.5% de los egresados no tienen oportunidades de trabajo, el 66.2% carece de experiencia laboral, el 45% de los egresados no recibe capacitaciones de trabajo. Además, existe relación significativa entre la capacitación y la inserción laboral por cuanto la significancia fue 0.000 y el coeficiente de correlación fue 0.893, es decir, por falta de capacitaciones, existen pocas posibilidades de conseguir un empleo.

De igual manera, en el cuarto objetivo específico se analizó la relación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el centro de empleo. Por tal razón, existe relación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario porque el p-valor fue  $0.00 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.749, demostrando una correlación positiva considerable. En efecto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que refiere que existe asociatividad entre los temas tratados. El resultado asevera que, mientras la oferta laboral sea favorable, entonces el usuario se sentirá satisfecho. El estudio de García (2020) tiene similitud debido a que concluyó que se pone en manifiesto que el índice de desempleo es del 105 en los jóvenes, existe baja calidad de empleo en un 30%, el 65% se encuentran en pobreza y vulnerabilidad, por otro lado, los programas efectuados por el gobierno son ineficientes en un 46% y poco inclusivos, por lo que se muestra la insatisfacción de la ciudadanía. Para culminar, los programas de empleabilidad se encuentran asociados significativamente con la satisfacción de los usuarios en un 58%, en vista de que hubo un gran número de jóvenes desempleados y la falta de creación de empleos por el gobierno.

Así también, en el quinto objetivo específico se determinó la relación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el centro de empleo. Por tal razón, se demostró que existe asociación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario debido a que el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , del mismo modo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha tenido un valor de 0.793, evidenciando una correlación positiva muy fuerte. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Dicho resultado afirma que, mientras el empleo formal sea óptimo, entonces el usuario se sentirá muy satisfecho. Los resultados evidencian similitud con el estudio desarrollado

por el investigador Larrea (2020) quienes concluyeron que la población usuaria de los servicios proporcionados por la entidad perciben un grado de satisfacción del 56,7% y según la atención y normas ejecutadas lo califican en un nivel eficiente del 70%. Por ello, el investigador ha manifestado que el nivel de conexión entre los temas de estudio es positiva alta en un ,892 (Rho Spearman) y el p valor fue menor a 0.05, es decir, existe una incidencia del 87, 6% entre ambos temas.

Asimismo, en el sexto objetivo específico se ha deducido la relación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el centro de empleo. Luego del procedimiento estadístico, se logró demostrar que existe relación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario debido a que el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.729, el cual demostró una correlación positiva considerable. Lo cual llevó a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El resultado evidencia que, mientras la protección de los beneficios sociales sea eficiente, entonces el usuario se encontrará satisfecho. El resultado tiene relación con el trabajo investigativo efectuado por Huaita (2018) quien ha concluido que la gestión pública es calificada como inadecuada en un 55%, con respecto a la satisfacción de los usuarios se muestra como baja en un 60%, en tal sentido, demostró que el vínculo entre las variables es de  $r=0,746$  y un valor  $p < 0.05$ , puesto que, una mala atención y ejecución de políticas de inserción y atención al cliente influye en un 55,6% en la satisfacción de la ciudadanía, demostrando que los beneficios sociales son de suma relevancia para que un individuo se sienta satisfecho con un empleo.

También, en el séptimo objetivo específico donde se estableció la relación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el centro de empleo. Por consiguiente, existe asociación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario porque el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , de igual manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha tenido un valor de 0.745, el cual demostró una correlación positiva considerable. De las evidencias anteriores, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El resultado demuestra que, mientras exista igualdad en el empleo, entonces el usuario tendrá mayor satisfacción. De manera semejante, el

resultado guarda relación con la investigación desarrollada por Paz-Maldonado & Silva-Peña (2020) quienes concluyeron que el 25% de organizaciones tienen colaboradores que presentan discapacidades, el 45% de encuestados manifestó tener un puesto de trabajo, mientras que, el 55% no tiene oportunidades laborales. Por otro lado, en América Latina el derecho de trabajo de personas que presentan discapacidades físicas es protegida por diversas leyes, no obstante, la inserción laboral para estos individuos se ve limitado debido a la falta de oportunidades que tiene cada estado.

Además, en el octavo objetivo específico se ha examinado la relación entre del entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el centro de. Para tal efecto, existe relación entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario por cuanto el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ha tenido un valor de 0.760, demostrando una correlación positiva muy fuerte. Por tales resultados estadísticos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El resultado manifiesta que, cuando el entorno socio institucional sea eficiente, entonces el usuario se encontrará muy satisfecho. La investigación realizada por Campos (2019) quien manifestó que la calidad de servicio que ha sido proporcionado por la entidad, según los usuarios indicaron que están de acuerdo en un 50% (nivel regular) y la satisfacción percibida fue regular en un 45%. Con tales resultados, se pone en manifiesto que los temas que fueron tratados por los investigadores tienen una asociatividad del 47%, puesto que la entidad al brindar fiabilidad, seguridad, empatía y compromiso con los usuarios esto tendrá un resultado positivo en la satisfacción de estos.

Para finalizar, en el objetivo general se determinó la relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022. Dentro de este marco, existe relación entre la variable inserción laboral y la variable satisfacción del usuario. Dicho resultado se debe a que la significancia bilateral fue 0.000, el Rho es de .847, calificado como una correlación positiva muy fuerte. En tal sentido, se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que señala: Existe relación significativa entre la inserción laboral y satisfacción

del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022. Con tales resultados, se evidencia que mientras en la entidad, la inserción laboral otorgue beneficios, entonces, los usuarios estarán totalmente satisfechos. Además, se comprobó que la variable inserción laboral influye en un 73% en la variable satisfacción del usuario. Los resultados tienen similitud con el trabajo desarrollado por Moteki (2022) quien ha concluido que la satisfacción de los usuarios es del 30% y las políticas laborales son consideradas como regulares en un 45%. Con los datos encontrados ha sido posible que el investigador obtenga una correlación de 0,882 y el nivel de significancia menor a 0.05, indicando la asociatividad entre los temas puesto que, al proporcionar apoyo a la ciudadanía con el propósito de obtener empleos, no sólo se logrará la satisfacción de los usuarios sino también el bienestar de toda la población.

Según los resultados, se relaciona con la teoría expresada en el Decreto Supremo N° 013-2021-TR, que se refiere a la Política Nacional de Empleo Decente, cuyo objeto principal es: mejorar las capacidades laborales de los ciudadanos que están comprendidos en la edad de laborar, para fortalecer la brecha entre la oferta y la demanda del equilibrio laboral sindicalizado, incrementar las oportunidades de empleo formal en las unidades productivas, ampliar el acceso de los trabajadores a la protección social, derechos y prestaciones sociales, promover una mayor igualdad en el empleo de la fuerza laboral potencial, y crear un ambiente social e institucional apropiado para que el estado logre la satisfacción ciudadana a nivel nacional Gastar. Por otro lado, coincide con la teoría señalada por De Oliveira & Da Silva (2020) que difunden que la satisfacción del usuario indica una imagen positiva de la entidad, aumenta el prestigio de la institución y por ende la confianza de los pobladores de usar sus servicios y compartirlos.

Se hace necesario resaltar que la principales fortalezas de la investigación radican en la información que ha sido recopilada de diversas revistas (artículos científicos), libros en línea, libros físicos y demás documentos que facilitaron la construcción del marco teórico. Asimismo, los instrumentos podrán ser utilizados por otros investigadores.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se ha demostrado que existe relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022 porque la significancia bilateral fue 0.000, cuyo Rho es de 0.847, aceptando la hipótesis de estudio planteada; además, la inserción laboral influye en un 73% en la satisfacción del usuario.
- 6.2.** La situación actual de la inserción laboral en el centro de empleo es regular en un 47% según la percepción de los encuestados, debido a que las competencias laborales, oferta laboral, empleo formal, protección de los beneficios sociales, igualdad en el empleo y entorno social institucional se cumplen de modo parcial.
- 6.3.** Respecto a la variable satisfacción del usuario en el centro de empleo es alto en un 42% según la percepción de los encuestados, porque la confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y empatía cumplen con las exigencias del usuario.
- 6.4.** Se ha demostrado que existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el centro de empleo porque ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ), asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.753, demostrando una correlación positiva considerable.
- 6.5.** Existe relación significativa entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el centro de empleo porque el  $p\text{-valor}$  fue  $0.00 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.749, evidenciando una correlación positiva considerable.
- 6.6.** Existe relación significativa entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el centro de empleo debido a que el  $p\text{-valor}$  fue  $0.00 < 0.05$  y el coeficiente de

correlación de Rho de Spearman ha tenido un valor de 0.793, evidenciando una correlación positiva muy fuerte.

**6.7.** Existe relación significativa entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el centro de empleo por cuanto el p-valor fue  $0.00 < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.729, demostrando una correlación positiva considerable.

**6.8.** Existe relación significativa entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el centro de empleo porque el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , asimismo, el Rho ha tenido un valor de 0.745, evidenciando una correlación positiva considerable.

**6.9.** Existe relación significativa entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el centro de empleo debido a que el p-valor fue  $0.00 < 0.05$ , asimismo, el Rho ha tenido un valor de 0.760, demostrando una correlación positiva muy fuerte.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, implementar en sus acciones de trabajo capacitaciones virtuales para fomentar el empleo a nivel regional y llegar a todos los ciudadanos por medio de un servicio efectivo que logre un alto nivel de satisfacción en estos.
- 7.2.** Al jefe de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, realizar convenios con mayor número de empresas para lograr un alto nivel de inserción laboral, asimismo, brindar información sobre los puestos de trabajo disponibles, asimismo, asegurar que las empresas que requieren personal otorguen los beneficios sociales sujetos a ley.
- 7.3.** A los responsables de las Oficinas Zonales, desarrollar reuniones frecuentes con la finalidad de reconocer las principales necesidades del usuario y brindarle un apropiado servicio cuando se encuentre en las instalaciones de la entidad.
- 7.4.** A los colaboradores de las Oficinas Zonales, crear un vínculo de confianza entre la entidad y los usuarios a través del fomento de competencias laborales, otorgar convenios de modalidades formativas para brindar la experiencia que requieren los ciudadanos.
- 7.5.** Al jefe de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral, promover la oferta laboral en toda la región por medio de la difusión de información en centros accesibles a cada uno de los ciudadanos, lo cual les permita recoger la hoja de vida de estos para promocionar ofertas de trabajo en caso de convocatorias.
- 7.6.** A jefe de la Dirección de Prevención de Conflictos y Derechos Fundamentales, proporcionar asesoría a las diversas organizaciones sobre las principales fuentes

de financiamiento, desarrollar estrategias y espacios que promuevan la asociatividad como tal.

- 7.7.** Los responsables del centro de empleo al momento de realizar los convenios con las empresas que requieran personal deben realizar un análisis específico de los beneficios que este proporcionará a fin de asegurar y con ello proteger los beneficios sociales del trabajador.
  
- 7.8.** A los responsables de las Oficinas Zonales, fomentar la igualdad en el empleo, proporcionando talleres y capacitaciones a las empresas para lograr la inserción a personas que pertenecen a grupos vulnerables y proteger los derechos del trabajador para evitar hostigamiento sexual laboral y discriminación.
  
- 7.9.** A los colaboradores de las Oficinas Zonales, asegurar los servicios esenciales para promover el empleo y con ello elevar la confianza hacia la institución para lograr que los pobladores de la región tengan acceso a un trabajo digno.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2021). *San Martín presenta mejores condiciones de recuperación y reactivación económica*. <https://andina.pe/Agencia/noticia-san-martin-presenta-mejores-condiciones-recuperacion-y-reactivacion-economica-879982.aspx#:~:text=Por otra parte%2C en el,debajo de Huancavelica y Cajamarca>.
- Aichner, T. (2021). The economic argument for hiring people with disabilities. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1–4. <https://doi.org/10.1057/s41599-021-00707-y>
- Alsaadat, K. (2020). Job placement for students with special needs: career and vocational guidance. *European Journal of Special Education Research*, 5(3). <https://doi.org/10.46827/EJSE.V0I0.2903>
- Anjum, S. (2020). Impact of internship programs on professional and personal development of business students: a case study from Pakistan. *Future Business Journal 2020 6:1*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/S43093-019-0007-3>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Axelrad, H., Malul, M., & Luski, I. (2018). Unemployment among younger and older individuals: does conventional data about unemployment tell us the whole story? *Journal for Labour Market Research*, 52(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/S12651-018-0237-9/TABLES/5>
- Ayaita, A., Grund, C., & Pütz, L. (2022). Job placement via private vs. public employment agencies: Investigating selection effects and job match quality in Germany. *Schmalenbach Journal of Business Research*, 1(1), 1–26. <https://doi.org/10.1007/S41471-021-00129-1/TABLES/6>
- Blandón, D. (2020). *Covid-19 ha dejado cerca de 34 millones de desempleados en América Latina*. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.france24.com/es/economía-y-tecnología/20201001-covid-19-ha-dejado-cerca-de-34-millones-de-desempleados-en-américa-latina-según-la-oit>
- Bonaccio, S., Connelly, C. E., Gellatly, I. R., Jetha, A., & Martin, K. A. (2020). The participation of people with disabilities in the workplace across the employment

- cycle: Employer concerns and research evidence. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 135–158. <https://doi.org/10.1007/S10869-018-9602-5/TABLES/1>
- Campos, K. (2019). Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38671>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with E-Government services: A multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/PUAR.13308>
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- De Oliveira, F., & Da Silva, R. (2020). Smartphone Users' Satisfaction and Regional Aspects: Factors that Emerge from Online Reviews. *Technol. Manag. Innov.*, 15(1), 3–14. <https://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/3341/1282>
- Diario Oficial El Peruano. (2021). *DECRETO SUPREMO N° 13-2021-TR - Norma Legal*. <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2021/06/13/1962213-1/1962213-1.htm>
- Díaz, M. (2020). Propuesta de medidas jurídicas para la reinserción y permanencia laboral del adulto mayor en las políticas públicas peruanas. *Revista de investigación de la Facultad de Derecho*, 9(2), 1–25. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/ius/article/view/449/1064?download=pdf>
- Evuleocha, S. U., & Ugbah, S. D. (2018). Profiling: The efficacy of using social networking sites for job screening. *Journal of Employment Counseling*, 55(2), 48–57. <https://doi.org/10.1002/JOEC.12074>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

- García, Agustín, & Rodríguez, M. (2021). *Inserción laboral* (1ª ed., Vol. 1). Universidad de Huelva Publicaciones. [https://books.google.com.pe/books?id=ZuJfEAAQBAJ&pg=PA398&dq=programas+de+inserción+laboral,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ9pez6tf3AhXUK7kGHfGeAzgQuwV6BAgDEAg#v=onepage&q=programas de inserción laboral%2C libros&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZuJfEAAQBAJ&pg=PA398&dq=programas+de+inserción+laboral,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ9pez6tf3AhXUK7kGHfGeAzgQuwV6BAgDEAg#v=onepage&q=programas+de+inserción+laboral%2C+libros&f=false)
- García, Armando. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1ª ed.). ESIC Editorial.
- García, J. (2020). La situación del empleo de los jóvenes y una propuesta de políticas públicas para afrontar el desempleo juvenil. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 4(3), 65–94. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n30/1870-4670-rlds-30-65.pdf>
- Grunau, P., & Lang, J. (2020). Retraining for the unemployed and the quality of the job match. *Applied Economics*, 52(47), 5098–5114. <https://doi.org/10.1080/00036846.2020.1753879>
- Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V1.N2.2016.7>
- Hernández, A., & Gentile, A. (2020). Políticas públicas para la empleabilidad de los NEETs revisión de los programas implementados en la Unión Europea en el período 2014-2020. *Instituto de Políticas y Bienes Públicos*, 4(7), 1–41. [http://ipp.csic.es/sites/default/files/content/workpaper/2021/2021\\_04\\_wp\\_gentile-hernandez\\_2021.pdf](http://ipp.csic.es/sites/default/files/content/workpaper/2021/2021_04_wp_gentile-hernandez_2021.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Huaita, C. (2018). Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018 [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26043>
- Iqbal, M., & Mahbubah, I. (2019). Factors influencing citizen satisfaction in getting public service (Case study: The service user of the investment and one stop service agency of tanah bumbu regency in 2018). *Gorontalo Journal of*

- Government and Political Studies*, 3(1), 1–16.  
<https://doi.org/10.20944/PREPRINTS201911.0151.V1>
- Kalankesh, L., & Nasiry, Z. (2019). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 2(13), 2–22.  
[https://www.researchgate.net/publication/342485644\\_Factors\\_Influencing\\_User\\_Satisfaction\\_with\\_Information\\_Systems\\_A\\_Systematic\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/342485644_Factors_Influencing_User_Satisfaction_with_Information_Systems_A_Systematic_Review)
- Larrea, K. (2020). *Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción ciudadana en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Lambayeque* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66325/Larrea\\_BKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66325/Larrea_BKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- León, G., & Tuli, K. (2020). Customer Satisfaction and Its Impact on the Future Costs of Selling. *Journal of marketing*, 5(11), 1–23.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0022242920923307>
- Martínez, J. (2019). *Logros y desafíos de la integración centroamericana: Aportes de la CEPAL* (1ª ed., Vol. 1). Impreso en Naciones Unidas, Santiago.  
<https://books.google.com.pe/books?id=RwmwDwAAQBAJ&pg=PA394&dq=programas+de+inserción+laboral,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ9pez6tf3AhXUK7kGHfGeAzgQuwV6BAGJEAc#v=onepage&q=programas de inserción laboral%2C libros&f=false>
- Méndez, R., Gallegos, N., & Reyes-Olivo, M. (2020). Empleo y derecho laboral en tiempos de pandemia, Perú 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1497–1509. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.156](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.156)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Política Nacional de Empleo Decente*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1948868/Política Nacional de Empleo Decente - PED.pdf>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Gervase, C., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 17(5), 579–593.  
<https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>

- Moteki, Y. (2022). Customer satisfaction with branch office services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*, 1(3), 1–19. <https://doi.org/10.1007/S11115-021-00574-W/TABLES/7>
- Muñoz, P. (2019). *Informe de avance a política pública de empleo*. <https://deldichoalhecho.ecuador-decide.org/wp-content/uploads/2019/04/Empleo.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Nguyen, L. (2021). An Empirical Study of Customers' Satisfaction and Repurchase Intention on Online Shopping in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 971–983. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202100569467366.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paz-Maldonado, E., & Silva-Peña, I. (2020). Inserción laboral de personas en situación de discapacidad en América Latina. *Saúde*, 29(4), 1–12. <https://www.scielosp.org/pdf/sausoc/2020.v29n4/e190724/es>
- Pérez, J. (2020). *Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)
- Pérez, O., & Pinto, R. (2020). Determinantes de la inserción laboral en egresados. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.732>
- Pintado, D. M. (2020). *Inserción socio-laboral de la discapacidad intelectual en la Universidad* (1ª ed., Vol. 1). ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana). <https://books.google.com.pe/books?id=chnLDwAAQBAJ&pg=PT29&dq=programas+de+inserción+laboral,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj9pez6tf3AhXUK7kGHfGeAzgQuwV6BAgFEAc#v=o>

- nepage&q=programas de inserción laboral%2C libros&f=false
- Powell, A. (2021). Disabled people in employment. *Number*, 1(7540), 1–22.  
[www.parliament.uk/commons-library%7Cintranet.parliament.uk/commons-library%7Cpapers@parliament.uk%7C@commonslibrary](http://www.parliament.uk/commons-library%7Cintranet.parliament.uk/commons-library%7Cpapers@parliament.uk%7C@commonslibrary)
- Pozón-López, I., Higuera-Castillo, E., Muñoz-Leiva, F., & Liébana-Cabanillas, F. (2020). Perceived user satisfaction and intention to use massive open online courses (MOOCs). *Journal of Computing in Higher Education*, 33(1), 85–120.  
<https://doi.org/10.1007/S12528-020-09257-9>
- Decreto Supremo N° 017-2021-TR. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31153, Ley que Promueve la Inserción Laboral de las Mujeres Víctimas de Toda Forma de Violencia en los Programas que Ejecutan las Entidades de la Administración Pública*, 1 (2021) (testimony of Presidente de la República).  
[www.gob.pe](http://www.gob.pe)
- Ramos, M., Hernández, A., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.  
<https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodología+de+la+investigación+científica+ramos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjNn9vNlr3yAhWSpZUCHS-qDbkQ6AEwAHoECAsQAg#v=onepage&q=Metodología de la investigación científica ramos&f=false>
- Romero, J., & Sánchez, M. (2018). *Propuestas de mejora de promoción al empleo para egresados universitarios* (1ª ed., Vol. 1). e-Book Dykinson.  
<https://books.google.com.pe/books?id=bQSCDwAAQBAJ&pg=PA269&dq=programas+de+inserción+laboral,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjV6oj6-df3AhXvJ7kGHVGzBMU4ChC7BXoECAYQCA#v=onepage&q=programas de inserción laboral%2C libros&f=false>
- Sosa, M. (2021). Tipología de inserción laboral de egresados técnicos en Argentina. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 62(1), 5–32.  
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1245/1620>
- Suchánek, P., & Králová, M. (2018). Customer satisfaction and different evaluation of it by companies. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 1330–1350.

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1331677X.2018.1484786?needAccess=true>

- Tejeda, G., & Burgos, B. (2020). Influencia del empleo en el bienestar subjetivo de las personas en México. *Relaciones Estudios de Historia y Sociedad*, 41(163), 58–81. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rz/v41n163/2448-7554-rz-41-163-58.pdf>
- Tschohl, J. (2019). *Servicio al cliente* (12ª ed.). Corporativo Hoteles.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6ª ed.). Editorial San Marcos.
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, 12(41), 204–226. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203)
- Vladimir, C. (2021). *Las políticas sociales que vendrán* (1ª ed., Vol. 1). Editorial Aranzadi, S.A.U. <https://books.google.com.pe/books?id=635YEAAAQBAJ&pg=PT155&dq=programas+de+inserción+laboral,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ9pez6tf3AhXUK7kGHfGeAzgQuwV6BAgLEAk#v=onepage&q=programas de inserción laboral%2C libros&f=false>

# **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Inserción laboral	Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) expresa que es una serie de procedimientos continuos para la incorporación de una persona dentro de un puesto de trabajo, siempre y cuando cumpla con las capacidades y habilidades interpersonales que requiere la entidad.	La inserción laboral fue evaluada mediante un cuestionario, de acuerdo con sus dimensiones: Competencias laborales, Oferta laboral, Empleo formal, Protección de los beneficios sociales, Igualdad en el empleo, Entorno socio institucional. Utilizando la escala: 1 (Malo), 2 (Regular) y 3 (Buena).	Competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del acceso y la culminación de la educación básica y superior.</li> <li>- Desarrollo de competencias laborales.</li> <li>- Adquisición de experiencia laboral</li> <li>- Acceso a la enseñanza enfocada en las competencias laborales</li> </ul>	Ordinal
			Oferta laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución asimétrica de información en la búsqueda de empleo.</li> <li>- Articulación de la oferta formativa a las ocupaciones y habilidades que demanden las empresas.</li> <li>- Brindar información sobre orientación vocacional y profesional</li> </ul>	
			Empleo formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de la oferta de fuentes de financiamiento</li> <li>- Brindar información y asesoría sobre fuentes de financiamiento alternativo</li> <li>- Optimizar las competencias de gestión empresarial</li> <li>- Simplificación de los regímenes tributarios</li> <li>- Implementación de servicios y programas que promuevan el acceso de las unidades productivas.</li> <li>- Desarrollo de estrategias y espacios que promuevan la asociatividad</li> <li>- Optimización de las herramientas de fiscalización</li> </ul>	
			Protección de los beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos y cobertura de pensiones</li> <li>- Capacidad de fiscalización de las autoridades competentes</li> <li>- Acciones que fomenten la formalización laboral</li> <li>- Mecanismos de protección ante pérdida de empleos.</li> <li>- Difusión sobre los derechos laborales</li> </ul>	
			Igualdad en el empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos en contra del hostigamiento sexual laboral y la discriminación</li> <li>- Incentivos y medidas afirmativas con pertinencia cultural</li> <li>- Facilidades para la inserción laboral de grupos vulnerables</li> <li>- Competencias de grupos vulnerables para mejorar su empleabilidad.</li> </ul>	
			Entorno socio institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de los servicios públicos de transporte, electricidad, e internet</li> <li>- Mecanismos que eleven la confianza en las instituciones del país.</li> </ul>	
			Satisfacción del usuario	Es la postura positiva que toma una persona hacia los servicios brindados por una institución, porque cumplieron con sus expectativas y fueron provechosas para este, puesto que le dieron oportunidades para obtener los objetivos que estaba buscando (Tschohl, 2019).	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento confiable de los trabajadores</li> <li>- Amabilidad</li> <li>- Conocimientos suficientes de los trabajadores</li> </ul>				
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de apoyo</li> <li>- Servicio rápido</li> </ul>				
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones físicas</li> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Empleados con buena apariencia</li> </ul>				
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> <li>- Horarios flexibles para el usuario</li> <li>- Comprensión de las necesidades del usuario</li> </ul>				

## Matriz de consistencia

Título: Inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019 - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p> <p>¿Qué relación existe entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Evaluar la relación entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Analizar la relación entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Determinar la relación entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Deducir la relación entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Establecer la relación entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p> <p>Examinar la relación entre del entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022 H<sub>0</sub>: No existe relación entre la inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: La situación actual de la inserción laboral en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, es buena. H2: El nivel de satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, es alto. H3: Existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín H4: Existe relación significativa entre la oferta laboral y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. H5: Existe relación significativa entre el empleo formal y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. H6: Existe relación significativa entre la protección de los beneficios sociales y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín. H7: Existe relación significativa entre la igualdad en el empleo y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín H8: Existe relación significativa entre el entorno socio institucional y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>						
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>							
<p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>M: Muestra. V<sub>1</sub>: Inserción laboral. V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario. r: Relación entre los temas del estudio</p> </div> </div>	<p><b>Población:</b> Estuvo integrada por 165 usuarios que registraron su visita al Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, en los periodos 2019-2022</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra del trabajo investigativo estuvo integrada por 116 usuarios del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variable</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Inserción laboral</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias laborales</li> <li>Oferta laboral</li> <li>Empleo formal</li> <li>Protección de los beneficios sociales</li> <li>Igualdad en el empleo</li> <li>Entorno socio institucional</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias laborales</li> <li>Oferta laboral</li> <li>Empleo formal</li> <li>Protección de los beneficios sociales</li> <li>Igualdad en el empleo</li> <li>Entorno socio institucional</li> </ul>	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul>
Variable	Dimensiones								
Inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias laborales</li> <li>Oferta laboral</li> <li>Empleo formal</li> <li>Protección de los beneficios sociales</li> <li>Igualdad en el empleo</li> <li>Entorno socio institucional</li> </ul>								
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul>								

## Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Cuestionario – INSERCIÓN LABORAL

El instrumento ha sido elaborado con un propósito educativo a fin de evaluar la inserción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín. Por ello, se solicita que lea detalladamente cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con un aspa en el recuadro que considere pertinente según las respuestas preestablecidas presentadas a continuación:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Inserción laboral	Respuesta				
	<b>D1: Competencias laborales</b>	1	2	3	4	5
1.	¿La entidad asegura el incremento del acceso y la culminación de la educación básica superior?					
2.	¿Se fomenta el desarrollo de competencias laborales?					
3.	¿Adquiere experiencia laboral a través de modalidades formativas?					
4.	¿La entidad le permite el acceso a la enseñanza enfocada en las competencias laborales?					
	<b>D2: Oferta laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.	¿Existe disminución asimétrica de información en la búsqueda de empleo?					
6.	¿Existe articulación de la oferta formativa a las ocupaciones y habilidades que demanden las empresas?					
7.	¿La entidad proporciona información acerca de la orientación vocacional y profesional?					
	<b>D3: Empleo formal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

8.	¿Las unidades productivas tienen la posibilidad de generar empleo a partir del incremento de la oferta de fuentes de financiamiento?					
9.	¿La entidad brinda información y asesoría sobre fuentes de financiamiento alternativo?					
10.	¿Se optimizan las competencias de gestión empresarial?					
11.	¿La simplificación de los regímenes tributarios contribuiría en la inserción laboral?					
12.	¿La entidad fomenta la implementación de servicios y programas que promuevan el acceso de las unidades productivas?					
13.	¿Se desarrollan estrategias y espacios que promueven la asociatividad?					
14.	¿Existe optimización de las herramientas de fiscalización?					
	<b>D4: Protección de los beneficios sociales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15.	¿Las empresas proporcionan mecanismos y cobertura de pensiones?					
16.	¿Las organizaciones cuentan con capacidad de fiscalización de las autoridades competentes?					
17.	¿Se desarrollan acciones que fomenten la formalización laboral?					
18.	¿Se fomentan mecanismos de protección ante la pérdida de empleo?					
19.	¿Recibe información sobre los derechos laborales?					
	<b>D5: Igualdad en el empleo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20.	¿Recibe información acerca de los instrumentos en contra del hostigamiento sexual laboral y la discriminación?					
21.	¿Los incentivos y medidas afirmativas con pertinencia cultural son eficientes?					
22.	¿Las facilidades para la inserción laboral de grupos vulnerables se desarrollan con eficiencia?					
23.	¿La competencia de grupos vulnerables permite la mejora de su empleabilidad?					
	<b>D6: Entorno social institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24.	¿Los servicios públicos de transporte, electricidad, e internet son de calidad?					
25.	¿Los mecanismos elevan la confianza en las instituciones del país?					



**Cuestionario – SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

El instrumento ha sido elaborado con un propósito educativo a fin de evaluar la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín. Por ello, se solicita que lea detalladamente cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con un aspa en el recuadro que considere pertinente según las respuestas preestablecidas presentadas a continuación:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Satisfacción del usuario	Respuesta				
	<b>D1: Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	¿La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín cumple con las actividades prometidas a los usuarios?					
2.	¿Los colaboradores muestran interés por resolver problemas?					
3.	¿Observa que los colaboradores están comprometidos e identificados en su labor que realizan?					
4.	¿El servicio proporcionado en la institución es fiable?					
5.	¿El servicio otorgado a los usuarios se da según el tiempo prometido?					
	<b>D2: Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6.	¿El comportamiento de los colaboradores es confiable?					
7.	¿Los colaboradores muestran amabilidad al momento de la atención?					
8.	¿Los trabajadores de la institución lo reciben con un saludo?					
9.	¿Los colaboradores tienen los conocimientos suficientes para resolver sus inconvenientes?					
10.	¿Observa que el personal se muestra competente en la realización de su trabajo?					
	<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

11.	¿Los colaboradores muestran disponibilidad de apoyo para atender sus solicitudes?					
12.	¿Observa la oportuna disposición de los colaboradores?					
13.	¿Los funcionarios de la entidad cuentan con capacidad de escucha?					
14.	¿La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín ofrece un servicio rápido?					
	<b>D4: Elementos tangibles</b>					
15.	¿Las instalaciones físicas de la entidad son seguras?					
16.	¿La entidad cuenta con suficientes equipos modernos para brindar una atención eficiente?					
17.	¿Los empleados cuentan con una buena apariencia para atender a los requerimientos del usuario?					
	<b>D5: Empatía</b>					
18.	¿La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín proporciona atención individualizada?					
19.	¿En la entidad existen horarios flexibles para la atención al usuario?					
20.	¿Percibe que los funcionarios de la entidad son empáticos con su persona?					
21.	¿La entidad comprende las necesidades del usuario?					

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Grethel Silva Huamantumba  
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
Especialidad : Doctora en Derecho Penal y Metodóloga  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Inserción Laboral  
Autor del instrumento : Br. Michael Nike Rivera Pinedo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Inserción Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Inserción Laboral</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Inserción Laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Inserción Laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 09 de junio de 2022

**Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba**  
CAGE N° 398  
ESTUDIO JURÍDICO SILVA & ASOCIADOS

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

Apellidos y nombres del experto: Dra. Grethel Silva Huamantumba  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Doctora en Derecho Penal y Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del Usuario  
 Autor del instrumento : Br. Michael Nike Rivera Pinedo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

SI ES APLICABLE

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.6

Tarapoto, 09 de junio de 2022



**Abg. Dra. Grethel Silva Huamantumba**  
 CASH N° 398  
**ESTUDIO JURÍDICO SILVA & ASOCIADOS**



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC. Mariana Delgado Arévalo  
 Institución donde labora : Ministerio Público – Distrito Fiscal de San Martín  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Inserción Laboral  
 Autor del instrumento : Br. Michael Nike Rivera Pinedo

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Inserción Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Inserción Laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Inserción Laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Inserción Laboral</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

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

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 10 de junio de 2022





INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. CPC. Mariana Delgado Arévalo  
 Institución donde labora : Ministerio Público – Distrito Fiscal de San Martín  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del Usuario  
 Autor del instrumento : Br. Michael Nike Rivera Pinedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción del Usuario</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 10 de junio de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtra. Econ. Amnie Jacky Ramírez Camos  
 Institución donde labora : Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del Usuario  
 Autor del instrumento : Br. Michael Nike Rivera Pinedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Si es aceptable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 10 de junio de 2022



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO  
 Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

*Amnie Jacky Ramírez Camos*  
 MTRA. AMNIE JACKY RAMÍREZ CAMOS  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtra. Econ. Amnie Jacky Ramírez Camos  
 Institución donde labora : Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Inserción Laboral  
 Autor del instrumento : Br. Michael Nike Rivera Pinedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Si es aceptable*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 10 de junio de 2022


 GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO  
 Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO  
  
 ECON. AMNIE JACKY RAMÍREZ CAMOS  
 ENCARGO DE LA OFICINA TÉCNICA ADMINISTRATIVA  
 Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Solicito: permiso para realizar trabajo de investigación

**ABOG. JULIO ERNESTO RUBIO PINEDO**

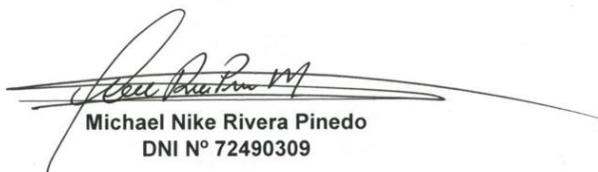
Director de Trabajo y Promoción del Empleo San Martín

Yo, Michael Nike Rivera Pinedo, identificado con DNI N° 72490309, con domicilio real jirón callao N° 336, del distrito y provincia de Moyobamba, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Estudiante de maestría en gestión pública de la Universidad Cesar Vallejo – filial Tarapoto, solicito a usted **PERMISO** para realizar el trabajo de investigación en la institución que lidera, sobre “Inserción laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019 – 2022” para optar el grado de maestro.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud.

Moyobamba, 08 de junio de 2022.

  
Michael Nike Rivera Pinedo  
DNI N° 72490309



Moyobamba, 08 de junio de 2022

CARTA N° 22-2022-GRSM-DRTPE-SM

A : MICHAEL NIKE RIVERA PINEDO  
Asunto : Autorización Para Realizar Trabajo de Investigación  
Ref. : Solicitud S/N del 08 de junio de 2022

Proveído – Expediente N°014-2022658139 mesa de partes - DRTYPE

Por medio de la presente me dirijo a usted, para expresarle mi saludo cordial y en mérito al documento de la referencia con la cual su persona solicita autorización para desarrollar su trabajo de investigación denominado "Inserción Laboral y satisfacción del usuario del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín, 2019-2022", para fines académicos.

Por lo que se **AUTORIZA** poder brindarle las facilidades que requiera para el desarrollo de su investigación, facilitando información general respecto al desempeño laboral efectuadas por la Institución.

Sin otro en particular me suscribo de usted.

*No cubra la mascarilla  
y respeta el distanciamiento social.*

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
RUBIO PINEDO Julio  
Emesto FIR 42150230 hard  
Motivo: SOY EL AUTOR DEL  
DOCUMENTO  
CARGO: DIRECTOR REGIONAL DE  
TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO  
SAN MARTÍN  
Fecha: 08/06/2022 15:55:58-0500



Documento Nro: 014-2022873873. Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN, generado en concordancia por lo dispuesto en la ley 27269. Autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web.

<https://verificarfirma.regionsanmartin.gob.pe?codigo=ea323265q284eq4cd3q97a3qf019d88d98f2>

## Prueba Piloto - Inserción laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg1	65,75	396,934	,611	,967
Preg2	65,65	388,555	,879	,964
Preg3	65,95	400,366	,617	,966
Preg4	66,00	386,737	,840	,964
Preg5	66,25	419,566	,243	,970
Preg6	66,10	395,989	,721	,965
Preg7	66,00	398,632	,700	,966
Preg8	66,50	392,895	,846	,964
Preg9	66,15	389,082	,837	,964
Preg10	66,65	390,976	,771	,965
Preg11	66,30	398,221	,803	,965
Preg12	66,25	386,829	,828	,964
Preg13	66,10	389,568	,829	,964
Preg14	66,20	388,905	,763	,965
Preg15	66,55	383,629	,782	,965
Preg16	66,05	388,471	,801	,964
Preg17	66,25	382,724	,883	,963
Preg18	66,80	388,484	,785	,965
Preg19	66,30	374,642	,897	,963
Preg20	66,50	385,526	,724	,965

## Prueba Piloto - Satisfacción del usuario

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	21

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pre1	74,00	604,632	,912	,988
Pre2	74,05	596,155	,904	,988
Pre3	74,10	600,937	,904	,988
Pre4	73,95	602,471	,924	,988
Pre5	74,15	593,924	,932	,988
Pre6	74,05	594,050	,935	,988
Pre7	73,95	597,208	,950	,988
Pre8	74,05	604,576	,877	,988
Pre9	74,05	601,208	,932	,988
Pre10	73,90	602,832	,896	,988
Pre11	73,90	605,358	,916	,988
Pre12	74,15	596,134	,923	,988
Pre13	74,10	591,147	,927	,988
Pre14	74,10	600,832	,934	,988
Pre15	73,95	609,313	,871	,989
Pre16	73,90	606,411	,898	,988
Pre17	73,80	617,853	,822	,989
Pre18	73,85	604,450	,879	,988
Pre19	74,00	604,316	,833	,989

Pre20	74,00	606,211	,804	,989
Pre21	74,00	590,737	,878	,989

## BASE DE DATOS

RESULTADOS DE LA VARIABLE INSERCIÓN LABORAL																													
N°	D1: Competencias laborales				D2: Oferta laboral			D3: Empleo formal							D4: Protección de los beneficios sociales					D5: Igualdad en el empleo					D6: Entorno social institucional		Suma	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25				
S01	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	102	Bueno	3	
S02	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	44	Malo	1	
S03	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	84	Regular	2	
S04	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	102	Bueno	3		
S05	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	2	3	3	3	91	Regular	2		
S06	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	1	2	3	5	3	3	1	3	75	Regular	2	
S07	3	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	48	Malo	1	
S08	5	5	2	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	110	Bueno	3	
S09	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Bueno	3	
S10	5	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	70	Regular	2	
S11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	113	Bueno	3	
S12	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	53	Malo	1	
S13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	104	Bueno	3	
S14	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	88	Regular	2	
S15	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	4	86	Regular	2	
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Bueno	3	
S17	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	3	4	4	1	3	2	3	70	Regular	2	
S18	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	Malo	1	
S19	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	55	Malo	1	
S20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Bueno	3	
S21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Bueno	3	
S22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	Regular	2	
S23	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	112	Bueno	3	
S24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	117	Bueno	3	
S25	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	112	Bueno	3	
S26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	74	Regular	2	
S27	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1	4	3	1	1	1	1	1	42	Malo	1	
S28	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1	1	3	3	1	2	2	1	66	Regular	2	

S29	3	4	1	2	3	2	5	4	2	2	4	3	1	3	4	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	65	Regular	2
S30	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	31	Malo	1
S31	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	5	2	5	4	5	4	3	1	5	5	4	4	3	4	3	85	Regular	2
S32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	Bueno	3
S33	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	89	Regular	2
S34	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	114	Bueno	3
S35	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	5	4	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	61	Regular	2
S36	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	32	Malo	1
S37	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	95	Bueno	3
S38	1	2	1	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	51	Malo	1
S39	5	5	5	5	2	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	89	Regular	2
S40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	112	Bueno	3
S41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	Regular	2
S42	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	Malo	1
S43	3	5	3	3	3	3	5	3	1	3	3	4	4	3	1	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	79	Regular	2
S44	3	4	3	4	3	3	4	1	2	1	2	2	1	1	3	4	5	3	2	3	2	4	4	3	3	70	Regular	2
S45	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	Regular	2
S46	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	80	Regular	2
S47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	95	Bueno	3
S48	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	94	Bueno	3
S49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	Bueno	3
S50	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91	Regular	2
S51	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	33	Malo	1
S52	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	2	1	4	3	1	45	Malo	1
S53	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	2	4	4	2	3	5	4	3	2	90	Regular	2
S54	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	103	Bueno	3
S55	1	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	103	Bueno	3
S56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	75	Regular	2
S57	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	2	3	3	3	5	5	94	Bueno	3
S58	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	59	Regular	2
S59	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	98	Bueno	3
S60	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	2	4	2	3	3	4	4	5	100	Bueno	3
S61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	123	Bueno	3
S62	1	3	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	2	3	3	2	3	67	Regular	2
S63	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	89	Regular	2
S64	1	1	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	61	Regular	2
S65	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	52	Malo	1
S66	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	115	Bueno	3

S67	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	62	Regular	2	
S68	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	77	Regular	2	
S69	3	5	3	2	3	4	4	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	67	Regular	2	
S70	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	93	Bueno	3	
S71	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	57	Malo	1
S72	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	89	Regular	2	
S73	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	Regular	2	
S74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	Regular	2	
S75	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	3	2	4	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	4	100	Bueno	3	
S76	3	3	2	3	2	4	4	4	2	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	83	Regular	2	
S77	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	42	Malo	1	
S78	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	1	4	3	73	Regular	2	
S79	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	102	Bueno	3	
S80	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	44	Malo	1	
S81	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	84	Regular	2	
S82	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	84	Regular	2	
S83	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	102	Bueno	3	
S84	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	2	3	3	3	3	90	Regular	2	
S85	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	1	2	3	5	3	3	1	3	75	Regular	2	
S86	3	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	48	Malo	1	
S87	5	5	2	4	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	110	Bueno	3	
S88	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	Bueno	3	
S89	5	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	70	Regular	2	
S90	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	113	Bueno	3	
S91	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	53	Malo	1
S92	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	104	Bueno	3	
S93	3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	64	Regular	2	
S94	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	88	Regular	2	
S95	3	5	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	83	Regular	2	
S96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	Bueno	3	
S97	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	3	4	4	1	3	2	3	70	Regular	2	
S98	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	Malo	1	
S99	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	59	Regular	2	
S100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	Malo	1	
S101	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	Regular	2	
S102	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	54	Malo	1	
S103	3	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	87	Regular	2	
S104	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	92	Regular	2	

<b>S105</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	87	Regular	2	
<b>S106</b>	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	49	Malo	1	
<b>S107</b>	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1	4	3	1	1	1	1	1	42	Malo	1	
<b>S108</b>	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	45	Malo	1	
<b>S109</b>	2	3	1	1	2	1	4	3	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	45	Malo	1	
<b>S110</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	27	Malo	1
<b>S111</b>	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	81	Regular	2	
<b>S112</b>	5	3	5	5	3	3	1	4	3	2	5	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	5	77	Regular	2	
<b>S113</b>	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	3	2	3	4	5	2	3	3	4	88	Regular	2	
<b>S114</b>	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	76	Regular	2	
<b>S115</b>	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	4	73	Regular	2	
<b>S116</b>	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	4	4	4	3	4	3	2	1	4	4	3	3	2	3	2	65	Regular	2	

**RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	D1. Fiabilidad					D2. Seguridad					D3. Capacidad de respuesta				D4. Elementos tangibles			D5. Empatía				Suma	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21			
S01	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	93	Alto	3
S02	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	38	Bajo	1
S03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	70	Medio	2
S04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
S05	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	80	Alto	3
S06	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	67	Medio	2
S07	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	47	Bajo	1
S08	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
S09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
S10	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	5	4	5	67	Medio	2
S11	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	101	Alto	3
S12	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	44	Bajo	1
S13	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	93	Alto	3
S14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	95	Alto	3
S15	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	98	Alto	3
S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
S17	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	3	3	4	3	2	2	1	51	Medio	2
S18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	41	Bajo	1
S19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	44	Bajo	1
S20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3
S21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	82	Alto	3
S22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62	Medio	2
S23	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	97	Alto	3
S24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	Alto	3
S25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Alto	3
S26	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	58	Medio	2
S27	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	32	Bajo	1
S28	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	47	Bajo	1
S29	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	82	Alto	3
S30	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	32	Bajo	1
S31	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	69	Medio	2
S32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Alto	3
S33	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	75	Medio	2

S34	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	94	Alto	3
S35	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	5	4	3	50	Medio	2
S36	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	31	Bajo	1
S37	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	79	Alto	3
S38	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	44	Bajo	1
S39	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	66	Medio	2	
S40	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	95	Alto	3
S41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
S42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	72	Medio	2
S43	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	80	Alto	3
S44	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	95	Alto	3
S45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
S46	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	Medio	2
S47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Alto	3
S48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	Alto	3
S49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	Alto	3
S50	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	5	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	62	Medio	2
S51	1	1	1	1	2	5	1	3	1	3	1	3	1	5	5	1	5	5	1	5	1	52	Medio	2
S52	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	43	Bajo	1
S53	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	99	Alto	3
S54	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	92	Alto	3
S55	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	Alto	3
S56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2
S57	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	84	Alto	3
S58	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	59	Medio	2
S59	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	98	Alto	3
S60	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	87	Alto	3
S61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	102	Alto	3
S62	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	64	Medio	2
S63	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	Medio	2
S64	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	55	Medio	2
S65	2	2	2	2	1	2	3	4	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	50	Medio	2
S66	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
S67	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	54	Medio	2
S68	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Alto	3
S69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	Alto	3
S70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	2
S71	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2

S72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83	Alto	3
S73	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	51	Medio	2
S74	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	66	Medio	2	
S75	5	3	4	2	4	3	5	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	83	Alto	3
S76	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	77	Medio	2
S77	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	71	Medio	2	
S78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2	
S79	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	93	Alto	3	
S80	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	38	Bajo	1
S81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	70	Medio	2	
S82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	70	Medio	2	
S83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3	
S84	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	80	Alto	3
S85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	67	Medio	2	
S86	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	47	Bajo	1
S87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3	
S88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	Alto	3	
S89	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	5	5	4	5	67	Medio	2
S90	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	101	Alto	3	
S91	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	44	Bajo	1	
S92	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	93	Alto	3	
S93	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3	
S94	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	95	Alto	3	
S95	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	98	Alto	3	
S96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	99	Alto	3	
S97	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	1	3	3	4	53	Medio	2	
S98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	Bajo	1	
S99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	44	Bajo	1	
S100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	Bajo	1	
S101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	61	Medio	2	
S102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	41	Bajo	1	
S103	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	76	Medio	2	
S104	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Medio	2	
S105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	Medio	2	
S106	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	28	Bajo	1	
S107	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	32	Bajo	1	
S108	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	30	Bajo	1	
S109	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	61	Medio	2	
S110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Bajo	1	
S111	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	70	Medio	2	

<b>S112</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2
<b>S113</b>	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	70	Medio	2
<b>S114</b>	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	61	Medio	2
<b>S115</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	5	84	Alto	3
<b>S116</b>	1	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	48	Bajo	1

## Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

### Dónde:

Población (N) = 165

Probabilidad de ocurrencia(p) = 0.5

Probabilidad de no ocurrencia = 0.5

Nivel de confianza= 1.96 (95% de confianza)

Margen de Error (E) = 0.05

### Reemplazando se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(165)}{(0.05)^2 (165-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n=116$$

La muestra del trabajo investigativo estuvo integrada por 116 usuarios del Centro de Empleo del Gobierno Regional de San Martín.