



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la
satisfacción de usuarios de un ministerio, Lima - 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Martinez Prado, Karina Nadezna (orcid.org/0000-0001-6140-7718)

ASESORES:

Magister Paredes Vasquez, Karina Lisset (orcid.org/0000-0001-8295-3726)

Magister Raymundo Balvin, Yausef (orcid.org/0000-0001-9089-6258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi mamá por haber siempre sido mi sostén y mi fuerza, el puerto seguro donde me refugio, a mi hija por ser la inspiración de mi vida, a mi hermana por ser mi gran apoyo, mi consejera y mi mejor amiga, y a mis sobrinos por ser para mí una alegría sin igual.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de crecer profesionalmente, agradezco a la Institución Pública por haberme brindado todas las facilidades para realizar mi investigación y a los maestros la Dra. Karina Paredes Vásquez y al Dr. Yausef Raymundo Balvin por su paciencia y apoyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de usuarios de un Ministerio, Lima - 2023.", cuyo autor es MARTINEZ PRADO KARINA NADEZNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID: 0000-0001-8295-3726	Firmado electrónicamente por: KLPAREDESV el 05- 08-2023 08:46:45

Código documento Trilce: TRI - 0622975



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARTINEZ PRADO KARINA NADEZNA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de usuarios de un Ministerio, Lima - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KARINA NADEZNA MARTINEZ PRADO DNI: 07643357 ORCID: 0000-0001-6140-7718	Firmado electrónicamente por: KMARTINEZP944 el 27-07-2023 00:48:52

Código documento Trilce: TRI - 0622977

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1: Juicio de validez de expertos	22
Tabla 2 Prueba de normalidad – Kolmogorov -Smirnov de las variables eficacia y satisfacción.	26
Tabla 3 Coeficiente de correlación – Rho de Spearman entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio.	27
Tabla 4 Coeficiente de correlación – Rho de Spearman entre la eficacia del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “la precisión de la respuesta” y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio.	29
Tabla 5 Coeficiente de correlación – Rho de Spearman entre la escucha activa del consultor laboral del servicio de absolución de consultas y la satisfacción de usuarios de un Ministerio	31

Índice de figuras

- Figura 1** Diagrama de dispersión entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio. 27
- Figura 2** Diagrama de dispersión entre la eficacia del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “precisión de la respuesta y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio. 29
- Figura 3** Diagrama de dispersión entre la eficacia del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “escucha activa” y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio. 31

Resumen

El presente trabajo de investigación pertenece al tipo básico porque recoge la información de la realidad social, con el objeto de determinar si el servicio de absolución de consultas laborales es eficaz; es decir, si cumple con la finalidad para la cual fue creado, esta finalidad es la de orientar sobre la normativa socio-laboral, tanto a empleados como a empresarios. El principal objetivo consiste en establecer la relación entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios, para este objetivo se aplicó como método el análisis descriptivo correlacional de corte transversal, utilizándose para recabar los datos la técnica de la encuesta. La población estadística estuvo constituida por 100 usuarios de un Ministerio, debido al reducido número de usuarios como población, ese mismo número fue considerado como muestra estadística. Mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman se verificó que existe correlación positiva y directa entre la eficacia del servicio y la satisfacción de los usuarios en un nivel bajo, para un $Rho = 0.220$ y p-valor 0.028 inferior a 0.05 . Asimismo, mediante la misma prueba de Rho Spearman, se constató que existe correlación positiva y directa entre la dimensión la precisión de la respuesta y la satisfacción de los usuarios, en un nivel bajo, para un $Rho 0.221$ y un p.valor 0.027 inferior a $0,05$. Finalmente, se confirmó la relación directa y positiva entre la escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios, también en un nivel bajo para un $Rho = 0.223$ y p.valor 0.026 .

Palabras clave: Eficacia, satisfacción, precisión en la respuesta y escucha activa.

Abstract

The present research work belongs to the basic type because it gathers information from the social reality, with the purpose of determining whether the service for the resolution of labor consultations is effective; that is, whether it fulfills the purpose for which it was created, this purpose is to provide guidance on social and labor regulations, both to employees and employers. The main objective is to establish the relationship between the effectiveness of the labor consultation service and the satisfaction of the users. For this purpose, a descriptive correlational analysis of transversal cut was applied as a method, using the survey technique to collect the data. The statistical population consisted of 100 users; due to the small number of users as a population, this same number was considered as the statistical sample.

Using Spearman's Rho correlation test, it was verified that there is a positive and direct correlation between the effectiveness of the service and user satisfaction at a low level, for $Rho = 0.220$ and $p\text{-value } 0.028$ less than 0.05 . Likewise, using the same Rho Spearman test, it was found that there is a positive and direct correlation between the response precision dimension and user satisfaction, at a low level, for a $Rho 0.221$ and a $p\text{-value } 0.027$ less than 0.05 . Finally, the direct and positive relationship between active listening by the labor consultant and user satisfaction was confirmed, also at a low level for $Rho = 0.223$ and $p\text{-value } 0.026$.

Keywords: Effectiveness, satisfaction, precision in the answer and active listening.

I. INTRODUCCIÓN

El derecho laboral a nivel mundial es una de las ramas del derecho que está siempre en constante cambio en su intento por adaptarse a la realidad circunstante; es por este motivo que las normas de derecho laboral en la mayoría de países conforman una totalidad confusa, desordenada y compleja, que para el común de las personas no es fácil conocer, interpretar, concordar y mucho menos aplicar. Lamentablemente estas dificultades traen como consecuencia que se vulneren derechos humanos laborales de los trabajadores o que los empleadores infrinjan normas legales; pero mientras que los empleadores cuentan con recursos económicos para contratar abogados laboristas y expertos en recursos humanos, los trabajadores, que son siempre la parte más endeble de la relación laboral quedan simplemente desprotegidos.

El derecho laboral que por su propia naturaleza es asimétrico; por un lado, está el empleador que es el dueño de los medios de producción y por el otro lado está el trabajador que solo cuenta con su fuerza de trabajo para subsistir, Mujica (2018) al respecto dice que el propósito del derecho del trabajo es compensar la desigualdad real entre los sujetos laborales individuales con otro desequilibrio a nivel jurídico. Es por ello que, los sistemas internacionales a los que ha adherido el Perú y que velan por la realización de los derechos laborales como son: el Sistema de los Derechos Humanos de la ONU, el Sistema Normativo de la OIT y el Sistema IDH, propugnan un derecho laboral tuitivo a favor de los trabajadores que compense la desigualdad natural del vínculo laboral con una desigualdad jurídica. Estas normas jurídicas de protección a los trabajadores deben ser difundidas y aplicadas, a efectos de garantizar a los trabajadores condiciones de trabajo favorables.

En este escenario internacional, la Cumbre Judicial de los países hispano hablantes aprobó las 100 Reglas de Brasilia (2019), que es una declaración, donde se plantean recomendaciones para el trabajo cotidiano de todos los operadores públicos que participan en el funcionamiento del engranaje de Justicia. Entre las medidas propuestas está el servicio de asistencia técnico jurídico que debe ser gratuito, técnico y de calidad, a tal fin se deben promover instrumentos e indicadores que permitan evaluar constantemente la eficacia del servicio de

asistencia legal para los trabajadores más débiles.

En los países sudamericanos, con una economía social de mercado y bajo un régimen democrático, según la investigación para la OIT del profesor Arese (2020), se aplican políticas públicas de apoyo a los sectores más pobres de la población, mediante programas, proyectos y oficinas de asesoría jurídica y asistencia legal gratuita, donde personas en situación de precariedad económica y social como son: los trabajadores con discapacidad, las trabajadoras madres o los trabajadores menores de edad o adultos mayores pueden realizar consultas o ser asistidos para instaurar procesos judiciales para el reconocimiento de sus derechos laborales.

En el Perú un ministerio, brinda orientación y asesoría legal en materia laboral, a efectos de coadyuvar a su misión institucional que es promover los derechos laborales y fundamentales de la población, y la salvaguardia de los grupos vulnerables, en el marco de un modelo de gestión institucional centrada en el ciudadano. El marco normativo del servicio de absolución de consultas laborales se encuentra en el D.S. Nro. 019-2019-TR, con el cual se aprueba el ROF. Entre las funciones específicas y exclusivas descritas en este dispositivo legal está la implementación de modelos y procedimientos de atención de consultas en materia laboral, así como difundir las normas laborales a los trabajadores y empleadores; es por ello que, también a través de este servicio se difunde la legislación socio laboral y se busca satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos, trabajadores, ex trabajadores y empresas, respondiendo a las consultas sobre la legislación aplicable al régimen de la actividad privada.

De acuerdo a los últimos reportes sobre los resultados y compromisos de calidad del servicio de absolución de las consultas laborales la cantidad de llamadas en el mes de mayo 2023 fue de 16083, mientras que la atención en forma presencial fue de 5232 usuarios, lo que da a entender una gran afluencia de usuarios en el servicio. Desde enero del 2018 se implementó un sistema automatizado de encuestas, cuyos indicadores señalan que el servicio es de alta calidad. Sin embargo, muchas veces los usuarios del servicio de absolución de consultas no quedan satisfechos, debido a que el asesor legal no les puede brindar una respuesta precisa, porque hay vacíos legales o la ley usa un lenguaje ambiguo,

que requiere necesariamente una opinión técnica del mismo Ministerio; otras veces la insatisfacción de los usuarios radica en que confunden el servicio de orientación legal por un servicio de incidencias técnicas, haciendo consultas sobre los sistemas informáticos del ministerio que el asesor legal no está preparado para responder; otras veces el usuario se explaya demasiado en la consulta sin entender que esta debe ser puntual y el tiempo promedio para cada consulta es entre 5 a 6 minutos; otra dificultad que encuentra el servicio de absolución de consultas telefónicas, es la cantidad de llamadas que el asesor legal debe responder diariamente, lo que ocasiona que muchas veces responda al usuario en forma muy suscita, sin prestar la debida atención a su interlocutor. Todo ello causa insatisfacción en los usuarios y la sensación de desamparo y vulnerabilidad.

La realidad problemática antes expuesta, ha dado origen a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio, Lima 2023? Para absolver la pregunta antes indicada, se hace necesario plantearse las siguientes interrogantes específicas a) ¿Qué relación existe entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio? y b) ¿Qué relación existe entre la escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios de un ministerio?

La justificación de esta investigación, desde la perspectiva social consiste en la importancia que tiene para la ciudadanía en general un servicio eficaz de absolución de consultas laborales, a efectos de prevenir relaciones de trabajo obsoletas, fraudulentas e ilegales; además, se promueve la aplicación de mecanismos jurídicos inmediatos como son la conciliación administrativa laboral, las cartas inductivas, los módulos de gestión del cumplimiento y las inspecciones laborales. Desde un enfoque teórico, esta investigación busca identificar aquellos factores que impiden que el servicio de absolución de consultas laborales de una entidad pública resulte eficaz, y sobre ellos realizar una reflexión y un análisis crítico, que más adelante me permitirá formular recomendaciones para mejorar la calidad de este servicio. La justificación metodológica radica en que este trabajo servirá como sustento para futuras investigaciones, sobre servicios públicos y, en

particular, sobre los servicios públicos de asesoría legal gratuita para los ciudadanos de bajos recursos. Finalmente, desde el punto de vista práctico, absolver adecuadamente las consultas laborales y brindar una asesoría legal a los trabajadores y a los empleadores, contribuirá a reducir conflictos laborales judiciales y extrajudiciales, que ocasionan gastos a los ciudadanos y al estado.

El objetivo general que se buscó alcanzar con la presente investigación, fue determinar la relación que existe entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de una entidad pública. Mientras que los objetivos específicos son: a) establecer la relación que existe entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios del ministerio; y b) determinar la relación que existe entre la escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios del ministerio.

De acuerdo a ello, la hipótesis general de la investigación es como sigue: La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios del ministerio. Como hipótesis específicas se plantearon las siguientes: a) la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios del ministerio y b) La escucha activa del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios del ministerio.

II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo con la presente investigación en base a nuestras variables se revisaron varios estudios con distintos puntos de vista tanto en el ámbito nacional, como en el ámbito internacional, a efectos de delimitar nuestra investigación. A nivel nacional se cuenta con los siguientes antecedentes:

Panduro (2022), en la tesis sobre la Asistencia Legal y las Resoluciones Judiciales laborales en el Gobierno Regional de San Martín, durante el periodo: 2018 – 2022, cuyo principal objetivo fue establecer la relación entre la defensa judicial laboral sin costo y las resoluciones judiciales en materia laboral. En esta investigación lo único que buscó el autor, fue ampliar y profundizar conceptos; la población materia de investigación estuvo conformada por 53 expedientes judiciales, que fueron materia de revisión y de análisis. Las conclusiones a las que llegó el autor fueron las siguiente: en relación al servicio de defensa legal gratuita puesto en práctica en la Región San Martín, en los años 2018 -2020 tiene un nivel medio del 75,5% y un nivel alto del 24,5% del total, con lo cual se alcanzó el 100% de los expedientes evaluados. Con respecto a las resoluciones judiciales el 75,5% de las resoluciones tiene un nivel bajo, mientras que el 11,3% tiene un nivel medio, y el 13,2% tiene un nivel alto, con lo cual se alcanzó el 100% de los expedientes revisados. Finalmente, el autor de la tesis concluyó que, existe una relación positiva moderada significativa, entre el nivel de las resoluciones judiciales y el nivel del defensa judicial implementado en la Región San Martín, en los años 2018 – 2020. Esta investigación aporta a la presente tesis, en la medida que se analizó de forma indirecta la eficacia del servicio de defensa legal gratuita de la Dirección Regional de San Martín.

Rojas (2021), en la tesis sobre la eficiencia del call center y la satisfacción en el usuario de un hospital del Callao, 2021. Se propuso como objetivo general determinar la relación que existe entre la eficiencia del call center y la satisfacción en el usuario del servicio antes indicado, para ello el autor se sirvió de una metodología descriptiva con corte transversal, llegando a las conclusiones siguientes: a) existe una relación ya que la eficiencia en la prestación del servicio es fundamental para la satisfacción de los usuarios/clientes; esta afirmación se confirma con los resultados de los test aplicados a la población, en el cual se obtuvo

un valor de 0.8014 en alfa de Crombach. En relación a los objetivos secundarios, se estableció que b) la relación entre la resolución de la primera llamada y la calidad del servicio, se dio a conocer que los 445 usuarios entrevistados afirmaron que la atención es regular. c) con respecto a determinar la correspondencia entre el tiempo de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios, el 51.47% de ellos afirmó que el nivel de calidad es malo. d) finalmente respecto a la correspondencia entre la organización de trabajo y la empatía en un Hospital del Callao, el 36,03% de los entrevistados afirma que el nivel de calidad es malo. Esta investigación aporta a la presente tesis, en cuanto se estudian las variables de eficiencia de un servicio público y la satisfacción en el usuario, que están vinculadas a las variables de eficacia y satisfacción de la presente investigación.

López y Arenas (2020), en la tesis sobre la gestión de la calidad de los servicios públicos, y la incidencia de estos en la satisfacción de usuarios de los consultorios legales de asistencia gratuita a personas con menos recursos - Alegra, tuvo como objetivo establecer de qué manera la calidad con la cual se administran los servicios públicos repercute en la satisfacción de usuarios de los consultorios legales, para ello el autor empleó y diseñó una metodología descriptiva. La población estuvo constituida de una muestra de 298 usuarios que fueron atendidos en el servicio antes indicado. Se llegó a la conclusión de que existe correspondencia entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios, respecto del trato personal, siendo que el 86.6% de los usuarios entrevistados se encuentra conforme con la actitud asumida por el asesor legal, mientras que 13.4% de los usuarios entrevistados no se encuentra conforme con el servicio. Asimismo, se concluyó que existe correspondencia entre la calidad del servicio en el sector público y la satisfacción, en cuanto a la información recibida por los usuarios del servicio de asistencia legal gratuita; de las entrevistas realizadas se constató que el 89.3% de los usuarios se encuentran conformes con la información recibida, mientras que el 10.7% de los usuarios no se encuentran conformes. A partir de estos datos se puede afirmar que esta investigación presta soporte al presente estudio, en cuanto se establece el porcentaje de satisfacción respecto a las dimensiones referidas al trato personal del consultor laboral y a la información recibida por los usuarios del servicio.

Matta (2018), en su tesis sobre Calidad de un Servicio de asesoría legal pública y la atención brindada a los usuarios de la oficina de defensa pública de Ica, 2015, el objetivo general fue medir la correspondencia entre la calidad del servicio de asistencia legal y la calidad en la atención al usuario, a fin de mejorar el servicio. Para ello se empleó y diseñó una metodología descriptiva correlacional y transversal, como técnica para recoger información y datos se realizaron cuestionarios para los usuarios del servicio antes indicado, llegando a la conclusión de que no existe una buena calidad en el servicio, debido al reducido número de profesionales a cargo de cada área, por lo tanto la calidad del servicio en las consultas legales no tiene correspondencia directa con la atención recibida por los usuarios, esto se aprecia en el Rho de Spearman - 0,052 con una significancia de $7,750 > 0,05$. Por otro lado, se concluyó también una relación significativa entre la seguridad y fiabilidad brindada al usuario y la calidad del servicio de consultas legales. Asimismo, se determinó una relación directa entre la empatía y la capacidad de respuesta del asesor legal y la calidad del servicio de consultas legales. Finalmente, se concluyó que la calidad de la atención brindada no guarda relación con los elementos tangibles del servicio de consultas legales. Desde estas conclusiones, se puede afirmar que esta investigación contribuye al presente estudio, en cuanto se efectúa el análisis de las dimensiones: trato personal e información brindada al usuario, que guarda absoluta similitud con las dimensiones de amabilidad y de precisión de la respuesta del consultor laboral.

Vásquez (2016) en la tesis Eficacia y satisfacción del usuario en el centro de empleo de la Dirección Regional – de Moyobamba, tuvo como objetivo primordial medir el grado de eficacia y corresponderlo al grado de satisfacción de los usuarios de la entidad, para ello se adoptó una metodología descriptiva correlacional, llegándose a la conclusión de que existe relación entre la eficacia del servicio y la satisfacción del usuario; asimismo, se observó un nivel medio de satisfacción en los servicios más frecuentados como el acercamiento empresarial y otros; sin embargo para otros servicios, como la bolsa de trabajo, el nivel de satisfacción es alto. Finalmente, se concluyó que existe relación entre la eficacia y la satisfacción de los usuarios del Centro para el Empleo de Moyobamba. Asimismo, se determinó que el 25% de los encuestados manifestó tener una satisfacción alta, mientras que el 47% manifestó sentirse medianamente satisfecho y finalmente del el 28% de los

encuestados indicó sentirse poco satisfecho, se determinó satisfacción de los usuarios del centro para el empleo de la Dirección Regional del distrito de Moyobamba. Esta investigación es relevante a los fines del presente estudio, puesto que toca las mismas variables con un enfoque cuantitativo.

En el ámbito internacional el autor Valenzuela et al., (2022), quienes en su trabajo de investigación sobre un servicio de call center de orientación clínica, que fue implementado en Chile, al inicio de la pandemia COVID-19: capacidad de resolución de las llamadas, tuvo como principal objetivo valorar y cuantificar la demanda y resolución de problemas de un servicio telefónico de orientación clínica durante la pandemia; para ello se realizó un análisis estadístico, desde una perspectiva cuantitativa, se diseñó una metodología no experimental de tipo descriptivo. Se analizaron 1.278 llamadas telefónicas correspondientes a 655 personas; el 69% de las consultas fueron resueltas durante la primera llamada y en el 31% de las llamadas los usuarios fueron derivados a evaluación presencial; llegando a la conclusión que el servicio de call center obtuvo un alto nivel de resolución, prefiriéndose la consulta remota y reduciendo la atención presencial, mejorando la accesibilidad de los usuarios, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación da soporte a esta tesis, porque se analiza la variable de la resolutive en la primera llamada de orientación, lo cual contribuye a la presente tesis, y además porque se establece que los servicios públicos de call center resultan eficaces para satisfacer de forma inmediata las necesidades de la población.

Arenas et al., (2022) en el artículo de reflexión sobre atención psicológica, a través de una plataforma chat, de salud mental ante el Covid – 19, cuyo objetivo fue documentar la experiencia personal de un grupo psicólogos que atendían vía chat en la ciudad de México, para ello la metodología utilizada fue el análisis estadístico. Se analizó el chat de 52 personas que escribieron solicitando orientación psicológica. La investigación concluyó, que el servicio de atención y orientación psicológica es eficaz, aunque teniendo algunas limitaciones, tanto de parte de los usuarios del servicio como de parte de los psicólogos. Una de las limitaciones estuvo relacionada a la exigencia de los psicólogos de atender de manera diferente las distintas problemáticas que afectan la salud mental de los

usuarios, otras limitaciones estuvieron relacionadas a los problemas de conexión de las personas atendidas, la falta de conocimientos para el uso de los dispositivos electrónicos por parte de los usuarios y el reducido número de psicólogos para cubrir la atención en el horario nocturno que es donde más se requiere el servicio. Esta investigación es relevante para el estudio de esta tesis, porque demuestra que los servicios públicos, en donde se utilizan los TICs son realmente eficaces y han contribuido de manera significativa a cubrir las necesidades y exigencias de los ciudadanos.

El profesor argentino Arese (2020), en su trabajo de investigación para la OIT sobre el acceso a la tutela judicial efectiva en 10 países de Sudamérica, tuvo como objetivo abordar el derecho de acceder a la tutela judicial laboral en América del Sur. El método de investigación que se aplicó fue un análisis comparativo y como técnica para el recojo de la información se revisó la legislación de cada país y se entrevistaron a los abogados especializados en derecho laboral. En las notas conclusivas, esta investigación narra sobre los diferentes mecanismos que cada administración pública pone en práctica para permitir que los ciudadanos más frágiles y vulnerables tengan acceso a la justicia. Una iniciativa muy interesante, es la que aplica el Paraguay, en este país se impulsa el programa Hechakuaa que busca proporcionar respuestas sensibles y eficientes en temas legales a los ciudadanos que se encuentren en una situación de dificultades, garantizándoles un trato alturado y respetuoso, además en este programa se incentiva a la ciudadanía a exigir una atención correcta y a denunciar cualquier tipo de maltrato. Finalmente, se busca sociabilizar a los funcionarios mediante un protocolo de buen trato a las personas con discapacidad, y se estimula el uso de un lenguaje inclusivo dirigido a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, buscando que aquellas reciban un trato adecuado y decoroso. El trabajo del profesor Arese es significativo a los fines de la presente investigación en la medida que analiza los distintos sistemas que utilizan los países sudamericanos para brindar asesoría jurídica gratuita a sus ciudadanos y compararlos con el servicio de absolución de consultas laborales de un Ministerio.

Padilla (2018) en el artículo publicado en España sobre los principios de eficacia y eficiencia en la actuación del empleado público y su conexión con la

evaluación de desempeño, cuyo objetivo fue la realización de un análisis sobre el factor de la eficacia en la administración pública a la luz del artículo 131.1 de la Constitución Española de 1978, en el cual se dispone que la Hacienda Pública sirve de forma objetiva a los intereses públicos generales de sus ciudadanos y opera de acuerdo los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, etc.. Se aplicó y diseñó una metodología descriptiva no experimental, utilizándose como técnica para recoger datos el análisis de material bibliográfico. Se llega a la conclusión de que la eficacia no es un fin en sí misma, sino un condicionante, a través del cual la administración pública cumple con sus fines, que es velar por los intereses de sus ciudadanos, teniendo en cuenta que una administración es eficaz cuando realiza lo que se espera de ella, dando una respuesta inmediata y adecuada a las necesidades y demandas de los administrados, por lo que el principio de eficacia debe estar íntimamente ligado a la actividad de la administración pública. Concluyéndose de que el principio de eficacia no solo se concretiza en la prestación de bienes y servicios que se ofrecen a los administrados, sino que de manera relevante se manifiesta en la actividad de los servidores públicos, en las formas de actuar de ellos y de servir a los administrados, es decir en lo que hacen y cómo lo hacen, teniendo en consideración que son precisamente ellos los aplicadores de las competencias de la administración pública. Se puede afirmar, entonces, que este texto constituye un aporte para la presente investigación en la medida que establece que la eficacia de un servicio público depende de la actuación del servidor público, en nuestro caso concreto sería el consultor laboral, de cuya actuación depende la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales.

Valencia (2018) en su tesis la defensoría pública del Ecuador y la incidencia de la cultura organizacional en la calidad de los servicios que esta brinda a los ciudadanos en especial a través del centro de mediación de Quito, tuvo como objetivo primordial establecer en qué medida la estructura organizacional de la Defensa Pública del estado ecuatoriano incide en los estándares de calidad de los servicios que presta el centro de mediación de Quito. Para lo cual aplicó y diseñó un tipo de investigación descriptivo correlacional, utilizando como técnica para el recojo de datos la revisión de material bibliográfico y las encuestas a 201 servidores públicos y a 302 usuarios del servicio. Se obtuvieron como resultados que, el 88% de los usuarios encuestados se encuentra satisfecho, mientras que el 12% de los

usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio, por lo tanto se concluyó que existe un elevado nivel de satisfacción en los usuarios de este servicio, lo cual quiere decir que se cubren los requerimientos y expectativas de la población. Esta tesis contribuye con la presente investigación porque se analizan dimensiones como: fiabilidad, capacidad de respuesta, amabilidad, confianza y empatía en el servicio, las mismas que están relacionadas con las variables del presente estudio de investigación.

Con relación a las bases teóricas, éstas han sido orientadas a definir las variables: eficacia de un servicio público y la satisfacción de los usuarios. La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales se puede enmarcar dentro de la teoría de la calidad de Juran (1993), que propugna: la calidad de un servicio es el conjunto de características que satisfacen al usuario. Esta teoría encuentra fundamento en una trilogía : la planificación de la calidad entendida como la identificación de los potenciales usuarios de un servicio y de sus necesidades, y en base a eso definir el servicio; el control de la calidad se realiza en tres etapas la evaluación de cómo se realiza el servicio si este se realiza de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas previamente y en caso de encontrar disconformidades corregirlas; y la mejora continua, que significa la retroalimentación, la capacidad de aprender de los errores y establecer metas y objetivos, a efectos de alcanzar siempre un nivel más alto en la calidad y efectividad del servicio público.

Respecto a los enfoques conceptuales de la eficacia se tiene a la profesora Sacristán (2016), quien define la noción de eficacia, desde el punto de vista de los servicios públicos, indica que una decisión es eficaz cuando sirve al propósito para el cual estaba enderezada; es decir cuando se verifica el resultado tenido en cuenta al momento de la planificación o de la decisión, es la exitosa obtención del logro tenido en mira, mientras que la eficiencia indica costos y beneficios, pérdidas y utilidades. Siempre la misma autora, precisa que la administración pública cuando regula o administra servicios públicos no solo debe ser eficaz, sino también eficiente y aplicar el principio de equidad, a efectos de evitar generalizaciones injustas. Sin embargo, para los autores Calvo et al (2018) sostienen que la administración pública antes que eficaz debe ser eficiente, pues su misión no es ganar dinero sino

ser eficaz en la distribución equitativa de los recursos y proteger mediante la dación de bienes y servicios públicos a los ciudadanos más vulnerables. Sobre este punto es necesario añadir que, según el sistema administrativo para la modernización de la gestión pública (2018), tanto la eficacia como la eficiencia son principios que orientan la actuación de los operadores estatales a efectos de que las entidades públicas persigan sus objetivos institucionales, incentivando el uso racional y controlado de los recursos públicos y evitando la suposición de competencias y atribuciones de los diferentes organismos del Estado.

Para Pérez L. et al (2018) consideró como dimensiones del constructo eficacia, entre otras, el análisis de la información recibida y pertinencia de la respuesta, esta última también puede ser definida como precisión en la respuesta. Pérez L. et al. (2018) también sostiene que cuando más exacta es una información, mayor es su eficacia y su calidad, creando seguridad y confianza en los usuarios del servicio al momento de tomar decisiones. La precisión de la respuesta se identifica con la pertinencia, que indica propósito, intención y ánimo. La información que el servidor público comunica al usuario, debe ser clara, oportuna, comprensible a todos y sobre todo debe cumplir con su función que es el de ser útil. El Ministerio (2019) cuando hace referencia a la respuesta precisa del consultor laboral, la define como la respuesta clara y concisa de acuerdo a la legislación vigente, en el caso no fuese posible para el consultor laboral dar una respuesta precisa por la ambigüedad de la pregunta, éste deberá solicitar al usuario que reformule su consulta, a efectos de dar una respuesta sucinta y lo más ajustada a derecho. Finalmente, según la norma técnica de la Presidencia del Consejo de Ministros, elaborada para la gestión de la calidad de servicios y bienes públicos (2019), dice que la actitud del servidor público debe permitir una comunicación fluida y transparente, pero también tiene el deber de escuchar al usuario y de permitirle expresar y exponer claramente sus problemas e inconvenientes para brindarle una atención mirada y de calidad.

En relación a la segunda dimensión, Cárdenas (2019) afirma que, la escucha activa consiste en concentrarse del todo en el mensaje transmitido y en el emisor de este, a efectos de entender, examinar y captar la perspectiva y la postura del interlocutor. La escucha activa significa introducirse en la mente de quien habla,

escuchar con atención sus palabras, ideas y emociones, indicándole mediante la retroalimentación lo que se entendió. La habilidad de saber escuchar al usuario es fundamental para que un servicio público sea eficaz, sobre todo un servicio que está dirigido a la atención de usuarios con diferentes problemáticas que buscan una orientación legal. Se debe escuchar al usuario del servicio con mucha atención, sin interrumpirlo y sin juzgar lo que dice.

La segunda variable la satisfacción de los usuarios, se enmarca en la teoría planteada por Parasuraman et al., quienes sostienen que las expectativas de los usuarios no se encuentran en un solo nivel sino en dos niveles: el nivel deseado y el nivel adecuado; por un lado, está el nivel deseado por el consumidor que es una combinación entre lo que se desea tener y lo que debería ser; mientras que el nivel adecuado viene a ser lo que se considera adecuado, es decir es la zona de tolerancia. El servicio deseado tiene que ver con cinco dimensiones: la confiabilidad, la seguridad, la responsabilidad, la empatía, y los tangibles. La dimensión de confiabilidad, que viene a ser el núcleo de un servicio, es menos amplia, respecto a las otras 4 dimensiones en el nivel adecuado, a diferencia de lo que ocurre en el nivel deseado donde las expectativas sobre la confiabilidad de un servicio son más altas respecto de las demás dimensiones

Con respecto a los enfoques conceptuales sobre la satisfacción, los autores Febres et al. (2020) considera a la satisfacción como el resultado de una evolución cognitiva de la información que se encuentra entre las expectativas del usuario y los servicios o los bienes proporcionados por la administración pública. Fundamentalmente la satisfacción de un usuario se refleja cuando sus expectativas han sido alcanzadas o incluso superadas, dentro un escenario de legalidad. En el Perú, la norma técnica para implementar servicios públicos de calidad elaborada por la secretaria de Gestión Pública de la PCM (2019), define a la satisfacción ciudadana, como el juicio de valor que realizan las personas (usuarios) sobre la calidad percibida de los bienes y servicios que reciben de las instituciones públicas. Para los autores Velandia et al (2007) la satisfacción tiene entre sus dimensiones a los aspectos interpersonales (amabilidad), la calidad técnica de la atención, la accesibilidad (tiempo), la eficacia y resultados, la continuidad de la atención, ambiente físico y disponibilidad de recursos para la atención.

La amabilidad, es también considerada como una dimensión de la satisfacción por los autores Arteta L. et al (2018) en su artículo sobre las dimensiones para la medición de la satisfacción, también definen a la amabilidad como la buena educación, el buen trato, la atención y cortesía en el servicio hacia el usuario, esta dimensión debe ser medida en base a la actitud que asumen los servidores públicos encargados de efectivizar un servicio público. Para el diccionario virtual significados (2023) la amabilidad es un valor social que se funda en el afecto y en el respeto, al momento de relacionarnos con otras personas de manera positiva y satisfactoria; mientras que, desde un punto psicológico, la licenciada López E. (2018), conceptualiza a la amabilidad, como la tolerancia y el buen trato que refleja el respeto que se le debe a los demás, a su dignidad y a sus derechos, así no se esté de acuerdo con sus opiniones o creencias. En esta línea de ideas los autores Chung E. et al (2017) refieren que una de las principales causas de la baja calidad de los servicios públicos es la falta de amabilidad del personal, por lo tanto, es indispensable para una buena atención al usuario no solo que el servidor público posea conocimientos y competencias, sino que también sepa hacer uso de su inteligencia emocional, es decir, que sea empático y amable al momento de la atención. Finalmente, el concepto de amabilidad llevado al contexto del servicio de absolución de consultas laborales, debe ser entendido como la actitud que asume el consultor laboral de respeto y tolerancia hacia los usuarios al momento de absolver una consulta, sin involucrar emociones o emitir opiniones o juicios de valor, así como, la sensibilidad al momento de dar la respuesta al usuario.

Finalmente, la dimensión referida al tiempo, para el manual de gestión pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2020) se refiere al periodo que le toma a un usuario recibir el bien o el servicio público. Este periodo se puede subdividir en dos fases; la primera fase que comienza con la espera del ciudadano hasta antes de que sea atendido, mediante los diferentes canales de atención; y, la segunda fase, que parte desde que se inicia la atención hasta que culmina la atención. Al respecto los autores Arteta L. et al (2018), hacen una distinción sobre el tiempo, indicando que existe un tiempo de espera percibido, el cual constituye un indicador subjetivo y el tiempo de espera real que viene a ser la medición del tiempo gastado por el usuario para acceder al servicio o el tiempo que dura el servicio; además se advirtió al usuario en relación al tiempo de espera.

La epistemología es la rama de la filosofía que estudia el conocimiento científico, entendido, como aquel se nutre de saberes anteriores y a su vez este sirve como aporte para futuros estudios. El conocimiento científico se desarrolla mediante un proceso gradual, al inicio el hombre capta a través de sus sentidos la realidad circunstante, luego comprende, reflexiona y razona sobre ella, y finalmente valora y emite juicios. Como resultado de este proceso de aprendizaje, el conocimiento puede ser de dos tipos: el conocimiento empírico, que viene a ser la observación natural del hombre y proviene de la experiencia, y el conocimiento racional, que deriva de la razón, y que da origen al conocimiento científico (Ramírez 2009). Sin embargo, la racionalidad científica valida sus conocimientos a través de la práctica empírica, entonces algo es eficaz cuando ha cambiado la realidad que es accesible a nuestros sentidos. Respecto a la satisfacción este surge de la racionalidad, es en las estructuras mentales que se forman las expectativas, que no es otra cosa que la razonable esperanza de que algo suceda. Cuando se cumplen o se superan las expectativas, se entra en el ámbito de la satisfacción. Para determinar el grado de satisfacción de los usuarios se aplica el método científico, el mismo que se concibe como la interrelación de métodos, procedimientos, parámetros, teorías y postulados

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Con esta investigación se busca solamente difundir y ampliar nuestros conocimientos con respecto a las variables: la eficacia del servicio y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, establecer la relación que existe entre ambas variables. Por lo que esta investigación es de tipo básico o, como también se llama, pura o fundamental, la cual solo busca explicar y describir en forma precisa y completa estructura y procesos (Scott, 2005).

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, para Sánchez F. (2019) se aplica el enfoque cuantitativo cuando los fenómenos pueden medirse, como por ejemplo la talla, la masa corpórea, el cociente intelectual de una persona, mediante la utilización de métodos estadísticos para analizar los resultados de las encuestas; siendo el objetivo más importante describir, explicar, predecir y controlar las causas que originan los fenómenos, a efecto de intervenir sobre ellas. Las conclusiones en una investigación cuantitativa se fundamentan en el estricto uso de la cuantificación y de la métrica tanto en la recolección de la información, su procesamiento, su análisis de los resultados y la dilucidación mediante el método hipotético – deductivo, el mismo que parte desde las premisas generales para llegar a una conclusión específica

Debido a su temporalidad el presente estudio es transversal, dado que la recolección de los datos se realizó en un solo momento.

3.1.2. Diseño de investigación: Respecto al diseño de investigación, esta es de tipo no experimental u observacional, debido a que no se manipularon de forma intencional las variables eficacia del servicio y satisfacción de los usuarios, ni sus dimensiones, más bien estas variables fueron estudiadas en su ambiente natural. Según su alcance, trabajo fue correlacional el cual consiste en verificar la

correspondencia entre las variables de estudio, a través de un patrón de comportamiento predecible para la población.

3.2. Variables y operacionalización de las variables.

Según Oyola y García (2021) la variable es una propiedad, un atributo o una cualidad, susceptible de ser observada, medida y cuantificada. Las variables tienen una definición conceptual y una definición operacional; por definición conceptual se entiende a las opiniones, juicios y pareceres sobre un objeto que está bajo observación; mientras que la definición operacional es la definición de la variable (objeto) relacionada con la hipótesis y en el marco de una investigación científica.

3.2.1. Variable 1: La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales.

- **Definición conceptual:** Un servicio público es eficaz cuando cumple cabalmente con la misión que le ha sido encomendada (Sacristán, E. 2016). La noción general de servicio público consiste en la realización de aquellas actividades del gobierno destinados a satisfacer en forma directa o indirecta una necesidad colectiva (Lazarte J. 2003). El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo define al servicio de absolución de consultas laborales como el servicio a través del cual se absuelven gratuitamente, vía telefónica o telemática, las preguntas de los usuarios (trabajadores y empleadores) de forma oportuna y eficiente, para ello el ministerio cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución. La finalidad de todo servicio público es mejorar día a día su calidad, de modo que se superen las expectativas de los usuarios, entonces el servicio de absolución de consultas laborales es eficaz, cuando el consultor laboral responde de forma oportuna y precisa al usuario, mejorando la calidad de vida de este último, creando de esta forma valor público, entendido como la cadena de valor que se lleva a cabo a través de recursos, insumos, actividades, procesos, bienes y servicios para generar resultados que constituyan impactos que deben orientar su acción pública hacia la eficacia (García y García 2010)

- **Definición Operacional:** Con respecto a la definición operacional se aplicará un cuestionario estandarizado para evaluar la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales, el cual se organizó en base a dos dimensiones: la precisión de la respuesta y la escucha activa, cada una con sus respectivos indicadores. Para la medición de las percepciones de los usuarios se utilizó la escala de Likert de frecuencia, con cinco opciones de respuesta.
- **Indicadores:** Los indicadores de la variable eficacia se determinaron en función a sus dimensiones, así se tiene que, para la precisión de la respuesta del consultor laboral, son indicadores la capacitación y la experiencia del consultor laboral, mientras que, para la escucha activa son indicadores la fluidez de la información y la motivación del consultor laboral.
- **Escala de medición:** La escala de medición ad aplicar es la ordinal, considerando que esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que la escala ordinal permitirá evaluar la actitud de los encuestados a través de un sistema ordenado de respuestas (Mezquita et al, 2019).

3.2.2 Variable 2: La satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Para el (2015) la satisfacción es la percepción del usuario sobre el grado en que la entidad pública brinda un servicio determinado, colmando de esta forma sus expectativas, en cuanto a sus necesidades, deseos, calidad esperada y experiencias previas. Se entiende también a la satisfacción como la sensación de apaciguamiento o de convencimiento que experimenta un cliente o un usuario ante una razón eficaz, en palabras simples, significa estar conforme con alguien o con algo. Para Vásquez K. (2016) la satisfacción es un concepto que mayormente se relaciona con el marketing en la satisfacción del cliente; sin embargo, en la moderna gestión pública se habla de la satisfacción del usuario, es así que cuando se mide la satisfacción se obtiene un conjunto de indicadores que describen si la gestión en una determinada institución pública está

siendo eficaz o no, de esta forma se pueden mejorar procedimientos y servicios públicos, a efectos de que estos lleguen de manera más adecuada a los ciudadanos.

- **Definición operacional:** Para la definición operacional se ha aplicado la técnica de la encuesta mediante un cuestionario preparado en función de sus dimensiones: la amabilidad del consultor laboral y el tiempo de duración del servicio. Para medir la percepción de satisfacción de los usuarios se aplicó la escala Likert de satisfacción con 5 opciones de respuesta.
- **Indicadores:** Los indicadores de la segunda variable -la satisfacción del usuario-, surgen en función de sus dimensiones, así se tiene que, son indicadores de la dimensión la amabilidad del consultor laboral: el trato profesional del consultor laboral y la confianza; mientras que para la dimensión el tiempo en el servicio, sus indicadores son: el tiempo de espera para acceder al servicio y el tiempo de duración de la atención.
- **La escala de medición:** Se aplicará la escala ordinal, con la escala de Likert de satisfacción para la segunda variable.

3.3. Población, muestra o muestreo.

3.3.1.- La Población: Para Torres (2022), que a su vez cita a Widodski, la población está conformada por aquellas personas u objetos que se interrelacionan entre sí, porque tiene particularidades similares que pueden observarse en un tiempo y en un espacio determinado. Considerando las características de nuestra población, se recolectó la información de 100 (cien) usuarios del Ministerio, que es la cantidad de usuarios (trabajadores, extrabajadores y empleadores) mínima que ingresan diariamente al servicio de absolución de consultas laborales presenciales y que por lo general antes han recibido orientación legal por teléfono.

- **Criterios de inclusión:** Tener más de 18 años de edad, que tengan la condición de usuarios de un Ministerio y que hayan recibido tanto orientación legal presencial como por teléfono.

- **Criterios de exclusión:** Las personas que tengan menos de 18 años de edad, y todas aquellas personas que no son usuarios de la entidad pública.

3.3.2. Muestra: La muestra está conformada por 100 usuarios de la entidad pública, que coincide exactamente con la población, al ser esta de un número muy reducido.

3.3.3. Muestreo: En lo concerniente al muestreo, está compuesta por 15 usuarios de la entidad pública, teniendo en cuenta el número reducido de encuestados se aplicará el método no probabilístico al no tener un fundamento estadístico, se aplica cuando no hay una lista actualizada de los miembros de la población objeto de estudio, es decir cuando no hay un marco muestral definido y los encuestados son elegidos por el investigador en forma aleatoria (Galloway, 2005).

3.3.4. Unidad de análisis, según Butka et al (2018) una vez definidas las preguntas de investigación se determina la población objetivo, la cual puede tener como unidad de análisis personas, cosas, organizaciones y otros agregados. La unidad de análisis viene a ser entonces la unidad de observación, y en este estudio está constituida por cada uno de los usuarios del servicio de absolución de consultas laborales de la entidad pública, que haya sido atendido en el servicio de absolución de consultas laborales presenciales y en el servicio de absolución de consultas telefónicas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario a respuesta múltiple, en la elaboración de los cuestionarios se tuvo en especial consideración la claridad de la pregunta y la adaptación del cuestionario al tipo de población (Butka 2018) Fueron presentados dos cuestionarios, uno por variable, cada cuestionario relacionado con las variables, las dimensiones y sus respectivos indicadores. Cada pregunta tuvo 5 opciones de respuesta, según la escala Likert; en el primer cuestionario se utilizó la escala de frecuencia, mientras que para el segundo cuestionario se empleó la escala de satisfacción.

Ficha técnica: instrumento 1

Nombre: Cuestionario sobre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales

Autora: Martinez Prado, Karina Nadezna

Dimensiones: La precisión de la respuesta y la escucha activa.

Baremos

: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) A veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

Duración del cuestionario: El cuestionario tiene una duración de los 8 minutos.

Ámbito de aplicación: Lima Metropolitana.

Universo Objetivo: usuarios del servicio de absolución de consultas laborales

Ficha técnica: instrumento 2

Nombre: Cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios de un Ministerio

Dimensiones: La amabilidad del consultor laboral y la duración del servicio

Baremos: (1) totalmente insatisfecho, (2) insatisfecho, (3) algo insatisfecho, (4) (4) satisfecho, (5) totalmente satisfecho.

Duración del cuestionario: El cuestionario tiene una duración de 5 minutos.

Ámbito de aplicación: Lima Metropolitana

Universo Objetivo: Usuarios del servicio de absolución de consultas laborales

Validez y confiabilidad: Para Ventura J. (2017) la validez es entendida como el grado en que la evidencia y la teoría apoyan la interpretación, ello permite garantizar la interpretabilidad de las conclusiones de la investigación o, de lo contrario, reconocer sus limitaciones. La validez de nuestro instrumento estuvo corroborada por el juicio de tres expertos con el grado de magister y con amplia experiencia profesional, quienes declararon viables los instrumentos aplicados en la presente investigación.

Tabla 01

Resultados del juicio de validez de expertos sobre los dos cuestionarios.

Nro	Grado Académico	Nombre y apellidos	Juicio
1	Magister	Dennys Geovanni Calderón Paniagua	Valido
2	Magister	Kely Nuñez Rojas	Valido
3	Magister	Marco Antonio Sanchez Ramirez	Valido

Para encontrar la confiabilidad, la estabilidad y la consistencia del instrumento, se aplicó la escala de medición Alfa de Cronbach a 15 personas pertenecientes a la muestra de investigación. Según Collins 2007 el Alfa de Cronbach es la evaluación de la covarianza compartida entre los ítems, mientras que para Oviedo, 2005 el Alfa de Cronbach sirve para evaluar las magnitudes, es decir viene a ser el promedio de las correlaciones entre los ítems que conforman el cuestionario, lo cual se condice con lo señalado por DeVelis 2005, quien sostiene que en general cuanto más numerosos sean los ítems más fuerte será su asociación y mayor será el coeficiente del Alfa de Cronbach. Con respecto al cuestionario sobre eficacia se obtuvo un valor de 0,967 en el coeficiente del alfa de Cronbach; y con respecto al

cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios se obtuvo un valor de 0,968 en el coeficiente del alfa de Cronbach. Para Zeller (2005) el valor de 0,9 o superior se considera excelente, mientras que el valor entre el 0.8 al 0.9 es adecuado, en consecuencia, de acuerdo a lo expuesto por autor los instrumentos aplicados en la presente tesis de investigación son afidables.

Variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	16

Variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	10

3.5. Procedimientos: Como primera medida se presentó por mesa de partes de la entidad pública un documento para solicitar la autorización para proceder a administrar los cuestionarios a los usuarios del servicio, cada uno de ellos fue informado sobre la justificación y el objetivo de la presente investigación, e invitados a responder el cuestionario en forma voluntaria y sincera. Los cuestionarios a los usuarios fueron entregados en su mayoría en forma presencial y solo algunos en forma virtual.

Finalmente, toda esta información cuantitativa descriptiva fue clasificada, sistematizada, tabulada y subida a una hoja de cálculo Excel para que posteriormente sea procesada de forma estadística (Graeme 2018).

3.6. Método de análisis de datos: La recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios, uno por cada variable, después de completar el llenado de ambos cuestionarios, se procedió a vaciar la información en el software Excel y a clasificarla según el baremo de cada cuestionario. Estos datos cuantitativos fueron exportados al software SPSS versión 26, a efectos de realizar el correspondiente análisis descriptivo.

El análisis descriptivo nos permite descubrir a través de datos las tendencias claves y observar situaciones que influyen en el futuro.

Para determinar el grado de dependencia entre ambas variables (la eficacia del servicio y la satisfacción de los usuarios), se aplicó como medida Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos: para Salazar M. et al (2018) la ética es un componente transversal y fundamental en la investigación científica, por lo que se requiere que el investigador demuestre sus más altos principios y valores al momento de desarrollar cualquier tipo de estudio; más aún, el comportamiento ético del investigador es fundamental para incentivar la cooperación, la colaboración y la confianza entre los científicos para seguir adelante con los objetivos de su estudio y cumplir con la responsabilidad social que esa conlleva.

La ética en las etapas de la investigación científica es una clase de ética aplicada y práctica, que no solo se ocupa de resolver problemas generales y abstractos, sino que intenta dar solución a problemas específicos de la cotidianidad.

Siguiendo estas premisas, para el desarrollo de la presente investigación, se han realizado todas las acciones y gestiones administrativas, a efectos de que este proyecto de investigación sea ético y transparente. Como primera medida, se solicitó al Ministerio del trabajo autorización para aplicar instrumentos de investigación (cuestionarios) y obtener información relevante a los fines de desarrollar el presente estudio de investigación. Los cuestionarios antes de ser entregados a los usuarios, fueron validados por el juicio de tres expertos de reconocida trayectoria profesional y con amplia

experiencia en la investigación científica y se determinó su consistencia y correlación a través de índice alfa de Crombach.

Las encuestas se realizaron en el respeto de los principios éticos que rigen la investigación científica: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia; se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los encuestados y, además, en el caso de las encuestas presenciales, cada uno de los participantes firmó el consentimiento informado, mientras que en el caso de las encuestas virtuales cada uno de los participantes indicó su cuenta de correo electrónico.

Finalmente, se respetó escrupulosamente la propiedad intelectual de las fuentes citadas, el presente trabajo pasó por el sistema Turnitin para lo cual se aplicó el estilo APA versión 7 (siete).

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
La precisión de la respuesta.	0.179	100	0.000
La escucha activa	0.254	100	0.000
Eficacia	0.221	100	0.000
Satisfacción	0.080	100	0.118

Ho: Las variables se distribuyen de manera normal

Hi: Las variables no se distribuyen de manera normal

La tabla 1 nos presenta los p-valores de las variables Eficacia y Satisfacción, de los usuarios del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio en la cual se aprecia que, la variable eficacia son inferiores al 5% mientras que la variable satisfacción es superior al 5%, sin embargo, para la prueba de correlación, dado que al menos una de las variables no sea normal, entonces se tendrá que usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

Tabla 3

Relación entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

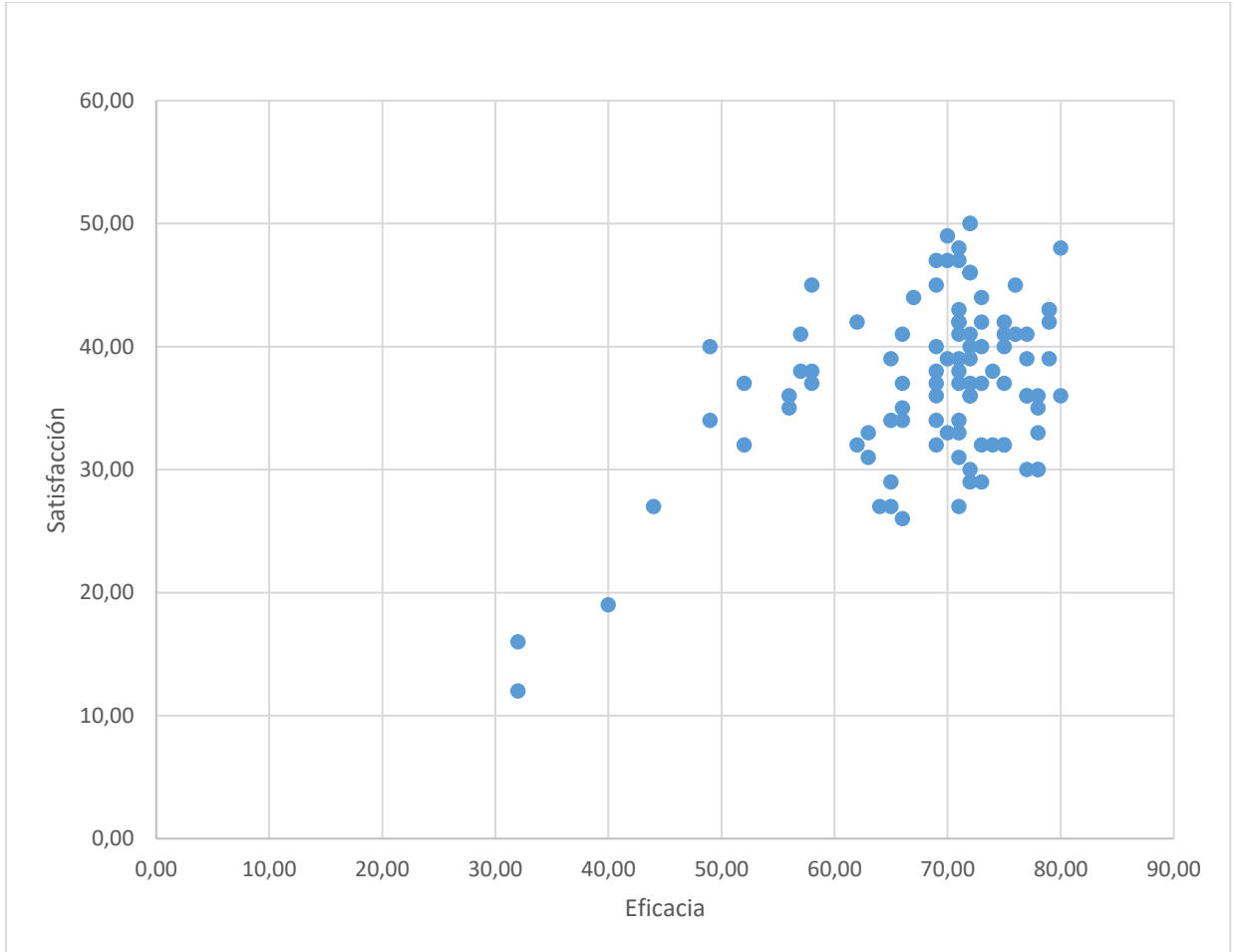
	Rho de Spearman	Satisfacción	Eficacia
	Coeficiente de correlación	1.000	,220*
Satisfacción	Sig. (bilateral)		0.028
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	,220*	1.000
Eficacia	Sig. (bilateral)	0.028	
	N	100	100

Nota: *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 2 muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio presentan una correlación positiva, directa y baja para un Rho = 0.220 y p.valor 0.028 inferior al 5%, probándose la hipótesis de investigación, que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.



Del mismo modo, la figura 1 muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio tienen una tendencia positiva, directa y creciente, lográndose identificar que, a medida que los puntajes de la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales aumentan o se incrementan, los puntajes de la satisfacción de los usuarios de la entidad pública también lo hacen y viceversa.

Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio

Tabla 4

Relación que existe entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

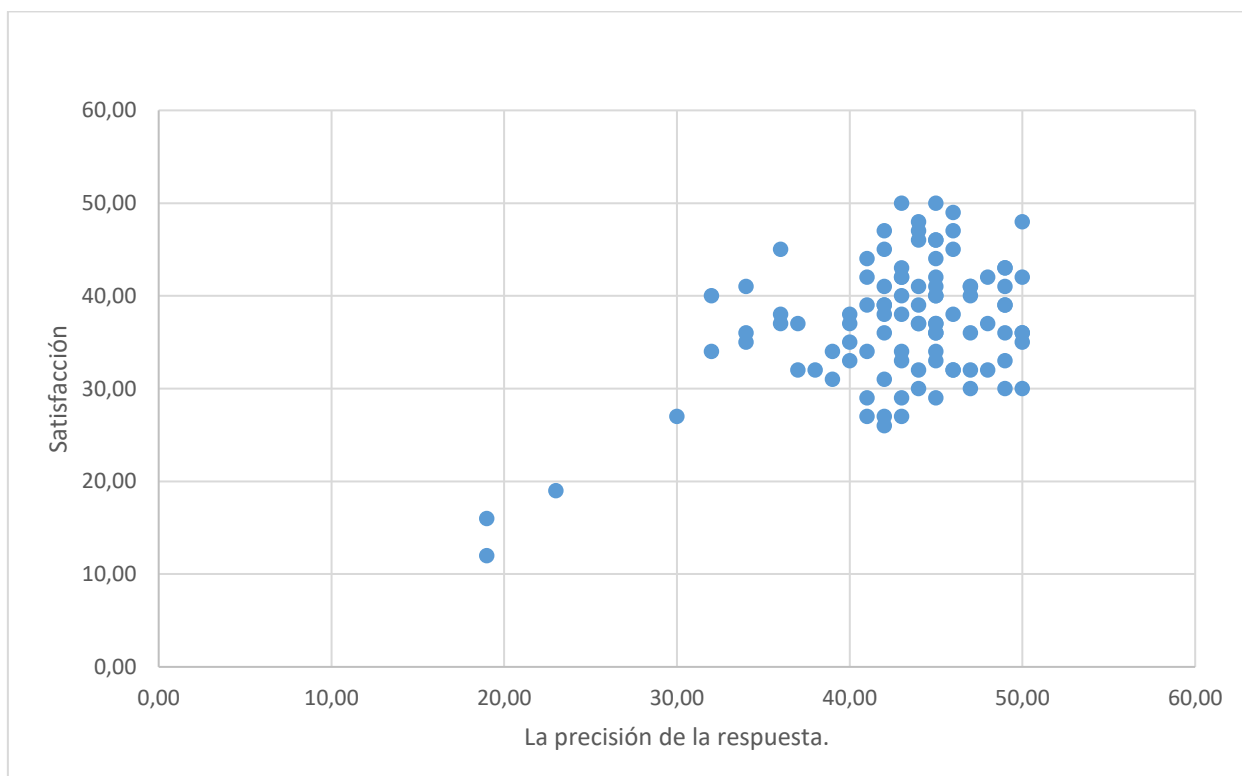
	Rho de Spearman	Satisfacción	La precisión de la respuesta.
Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	,221*
	Sig. (bilateral)		0.027
	N	100	100
La precisión de la respuesta.	Coeficiente de correlación	,221*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.027	
	N	100	100

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 3 muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “la precisión de la respuesta” y la satisfacción de los usuarios de un ministerio presentan una correlación positiva, directa y baja para un $Rho = 0.221$ y p.valor 0.027 inferior al 5%, probándose la hipótesis de investigación, que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión de “la precisión de la respuesta” y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios del un ministerio.



Del mismo modo, la figura 2 muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales del consultor laboral en la dimensión precisión de la respuesta y la satisfacción de los usuarios tienen una tendencia positiva, directa y creciente, lográndose identificar que, a medida que los puntajes de la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “precisión de la respuesta” aumentan o se incrementan, los puntajes de la satisfacción de los usuarios de un ministerio también lo hacen y viceversa.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

Tabla 5

Determinar la relación entre la escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

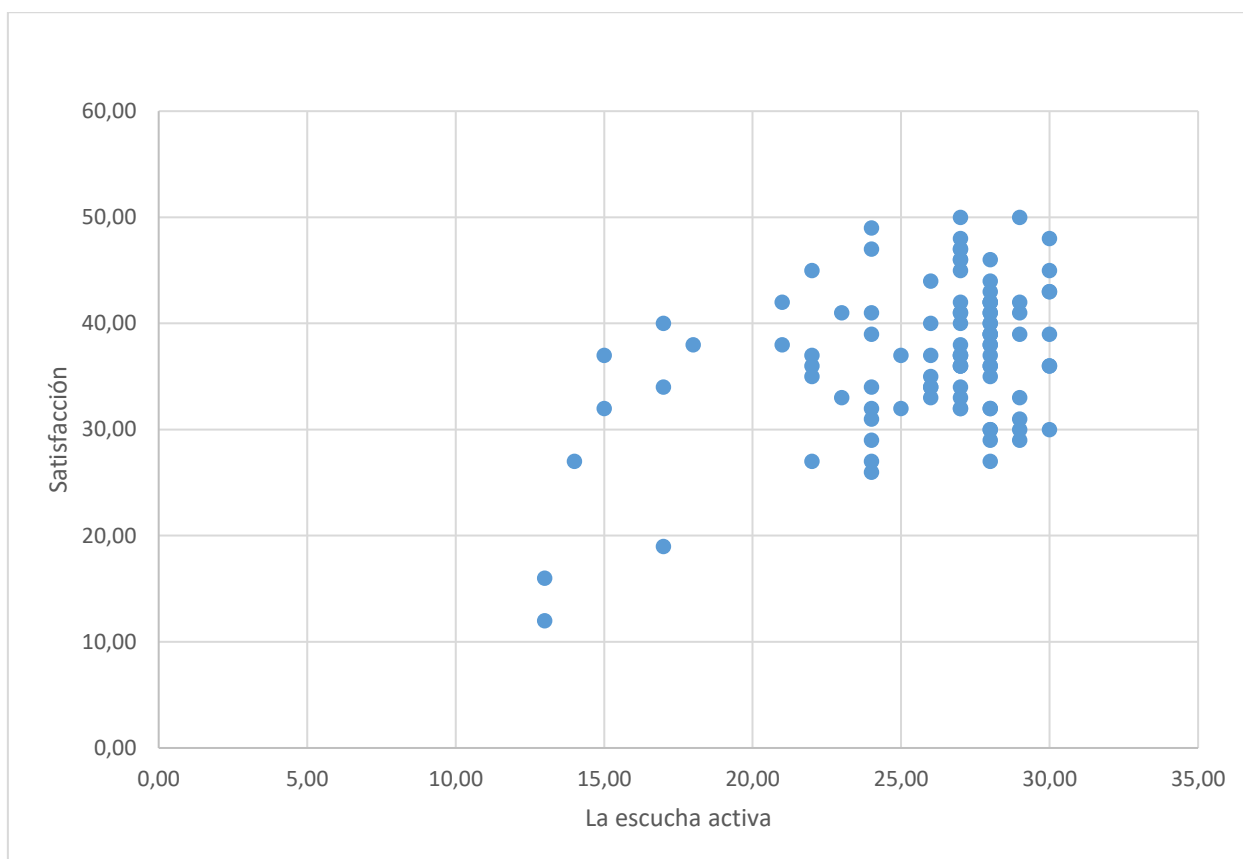
	Rho de Spearman	Satisfacción	La escucha activa
	Coefficiente de correlación	1.000	,223*
Satisfacción	Sig. (bilateral)		0.026
	N	100	100
	Coefficiente de correlación	,223*	1.000
La escucha activa	Sig. (bilateral)	0.026	
	N	100	100

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 4 muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión la escucha activa y la satisfacción de los usuarios de un ministerio presentan una correlación positiva, directa y baja para un $Rho = 0.223$ y p. valor 0.026 inferior al 5%, probándose la hipótesis de investigación, que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “la escucha activa” y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la eficacia del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “escucha activa” y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio



Del mismo modo, la figura 3 muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales del consultor laboral en la dimensión “la escucha activa” y la satisfacción de usuarios de un ministerio tienen una tendencia positiva, directa y creciente, lográndose identificar que, a medida que los puntajes de la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión la escucha activa aumentan o se incrementan, los puntajes de la satisfacción de los usuarios del ministerio también lo hacen y viceversa.

V.- DISCUSIÓN

El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de una entidad pública, de acuerdo con este objetivo se planteó como hipótesis general que, la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de la entidad pública, esta hipótesis ha sido comprobada a través de la medida de correlación Rho de Spearman que verifica el grado de dependencia/interrelación entre las dos variables cuantitativas (Martínez et al, 2009), donde se determinó que existe relación estadísticamente significativa entre la variable independiente eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la variable dependiente satisfacción de los usuarios de la entidad pública, el valor de correlación, para un $Rho = 0.220$ y p. valor $0,028$, es decir inferior al 5%. Asimismo, en la figura 1 se muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de la entidad pública tienen una relación de tendencia positiva, directa y creciente, lográndose identificar que, a medida que los niveles de la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales se incrementan, los puntajes de la satisfacción de los usuarios de la entidad pública también lo hacen y viceversa.

De acuerdo a la teoría de Juran en la cual se enmarca nuestra investigación la calidad de un servicio puede ser identificada con la eficacia del mismo, bajo esta perspectiva nuestro estudio también se encuentra corroborado con la investigación de Arenas et al (2020) en el cual se confirmó la relación existente entre la calidad del servicio del sector público y la satisfacción de los usuarios de los centros de Asistencia Legal Alegra.

A efectos de profundizar más sobre el tema de la eficacia, citaré nuevamente la tesis de Valenzuela V. et al., (2022), quien en el artículo de investigación sobre la evaluación de un servicio de call center de orientación clínica durante los primeros meses de pandemia COVID-19, en donde se analiza la capacidad resolutoria de un servicio de orientación clínica a través de los TICs (plataformas digitales, video llamadas, mensajería instantánea, etc.). Se aplicó un análisis

estadístico con un diseño no experimental de tipo descriptivo, la misma metodología que se ha utilizado para la presente investigación, con el cual se obtuvo como resultados que el nivel de resolutive de los pacientes alcanzó el 67.9% y mientras que el 32,1% de pacientes tuvieron que ser derivados a la atención presencial. En este caso se demostró que el servicio de orientación clínica del COVID 19, tuvo un alto nivel de resolutive favoreciendo la consulta remota respecto a la consulta presencial, en un tiempo en que esta se encontraba restringida. Por lo tanto, el servicio de orientación clínica del Covid 19, de forma telemática, resultó siendo eficaz.

Del mismo modo, en el artículo de reflexión la autora Arenas et al (2022) sobre orientación psicológica vía chat, en este trabajo se analizó el servicio de una plataforma digital que un grupo de psicólogos desarrolló para atender en forma personalizada, urgente y remota a personas que atravesaban momentos de crisis y que no podían acercarse de forma inmediata a las instalaciones de un centro médico. A efectos de recabar la información, se utilizó la técnica de las encuestas. Los usuarios fueron evaluados respondiendo a un cuestionario de satisfacción, donde se les solicitó que califiquen la calidad y la utilidad del servicio; el 14,3 % de los usuarios calificó el servicio como bueno, mientras que el 85,7% calificó el servicio como excelente, además lo mismos usuarios en el cuestionario de satisfacción, comentaron que el servicio de orientación psicológica vía chat había sido rápido y efectivo. Por lo que, se concluyó que este servicio resultó siendo muy útil a la comunidad y, por ende, eficaz al resolver problemas inminentes y permitir que muchas personas pudiesen acceder al servicio con facilidad.

El primer objetivo específico de esta investigación fue establecer la relación que existe entre la precisión de la respuesta del consultor y la satisfacción del usuario, este objetivo se enlaza con la primera hipótesis específica: la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de la entidad pública, lo cual ha sido corroborado con la tabla 4 en donde se muestra que las variables eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión “precisión de la respuesta” y la satisfacción de los usuarios de la entidad pública presentan una correlación positiva, directa y baja para un $Rho = 0.221$ y p.valor

0.027 inferior al 5%, de esta forma se comprobó que existe relación estadísticamente significativa entre eficacia del servicio de absolución de consultas laborales en la dimensión precisión de la respuesta y la satisfacción de los usuarios de la entidad pública. No obstante, la precisión de la respuesta del consultor laboral traiga como correlación la satisfacción del usuario, la tendencia es baja, la cual puede encontrar explicación en el hecho de que el Consultor laboral proporciona información al usuario apoyado en una base legal y, lamentablemente, muchas veces los usuarios tienen expectativas que exceden la legalidad, por este motivo muchos usuarios no quedan satisfechos con la respuesta del consultor laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico de investigación, que consiste en determinar la relación que existe entre la escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios de un ministerio, el cual se vincula a la segunda hipótesis específica: la escucha activa del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionado con la satisfacción de los usuarios de un Ministerio. La tabla 4 muestra una correlación con valor positivo, directo y bajo con un $Rho = 0.223$ y p.valor 0.026 inferior al 5%, esta misma relación viene representada con la figura 3 del trabajo, de esta forma se prueba la hipótesis de investigación, en el sentido que existe una relación estadísticamente significativa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la escucha activa del consultor laboral, pero a un nivel bajo. La explicación a este nivel bajo de correlación, encuentra sustento en el hecho de que, no obstante, el consultor laboral escuche de forma proactiva al usuario y tenga toda la predisposición para atenderlo, este último muchas no se encuentra satisfecho, porque el usuario realiza consultas referidas a temas que el consultor laboral no maneja y que no están dentro de sus competencias, como son consultas relacionadas a los problemas informáticos en los registros electrónicos de la entidad pública, o también el tiempo para la atención es insuficiente y el consultor debe ser rápido y debe tratar de absolver las consultas en forma muy puntual sin explayarse demasiado en otros temas.

A efectos de profundizar un poco más sobre la escucha activa, para Subiela et al (2014), cuando se escucha no solo se hace con los oídos sino con nuestra mente, con nuestra imaginación y con nuestro corazón y esto significa entender la

totalidad del mensaje que se recibe, es decir prestar atención a lo que se dice y también a la forma de cómo se trasmite el mensaje, por lo tanto, escuchar implica un proceso activo, en donde son protagonistas nuestro intelecto y nuestras emociones, escuchar activamente da paso a la empatía. Se escucha activamente cuando se practica el silencio que significa tener una actitud, atenta, abierta y relajada, cuando se habla poco y se deja hablar al usuario sin interrumpirlo, cuestionarlo o juzgarlo, cuando se eliminan las distracciones y se escucha al usuario con interés, y cuando se utiliza un tono de voz adecuado y un lenguaje claro y comprensible de acuerdo con su nivel cultural. La escucha activa contribuye a que el usuario exprese con comodidad su problemática y permite al consultor laboral reflexionar atentamente sobre la cuestión y proporcionar al usuario una respuesta precisa que contenga una información útil para el usuario que le dé seguridad y confianza.

Un ejemplo del concepto de escucha activa llevada al terreno de la realidad de un servicio público, es el narrado por el profesor Arese (2020), quien en un estudio muy interesante para la OIT, sobre la tutela judicial efectiva laboral de 10 países de Sudamérica, explica la experiencia del vecino país de Paraguay, donde la misma Corte Suprema de Justicia, impulsa el programa *Hechakuaa*, que es una campaña, para que los empleados públicos respondan a los usuarios en forma sensible y eficiente, garantizando ante todo un trato digno, profesional y alturado a las personas que forman parte del grupo vulnerable a razón de su situación económica o social. Es más, los administrados son incentivados a denunciar cualquier acto de maltrato, para lo cual se encuentran habilitadas la oficina de quejas o denuncias del Poder Judicial. Además, se ha adoptado un protocolo para los funcionarios del Estado, sobre el buen trato a las personas con discapacidad.

Con respecto a la satisfacción del usuario, que está inmersa en la teoría del doble nivel de las expectativas, de acuerdo a los resultados analizados se refuerza esta teoría en el sentido de que existe diferencias entre las expectativas deseadas y las adecuadas, porque no obstante la precisión de la respuesta o la escucha activa del consultor laboral no siempre se llega a obtener un nivel de satisfacción alto y esto se debe a que los usuarios tienen expectativas que exceden las funciones del consultor laboral.

Al respecto, el autor Vásquez (2016) en su tesis sobre la eficacia y la satisfacción de los usuarios de la dirección regional de Moyobamba, identificó un nivel medio de satisfacción igual al 47% en los servicios más visitados de la Dirección Regional, en la presente investigación se ha hallado un nivel bajo de satisfacción en relación a la eficacia del servicio, la precisión de la respuesta y la escucha activa del consultor laboral; es posible que estos valores algo bajos de satisfacción tengan su origen en factores externos a los servicios de la entidad, como son la aguda crisis económica o la difícil coyuntura política, etc.

A efectos de ahondar más sobre el concepto de satisfacción, que es muy amplio, Zuloaga R. et al (2010), en su artículo sobre la satisfacción de los usuarios y los instrumento para valorar los resultados en el primer nivel de atención, precisa que la satisfacción del usuario no es otra cosa que la medida en que la atención brindada cumple con las expectativas del usuario, por lo que este último se encuentra satisfecho cuando sus expectativas son colmadas o son superadas. En relación a las expectativas, la entidad pública en la Guía para la implementación de las cartas de servicio, señala que para la organización de un servicio público es fundamental identificar las expectativas de los usuarios, la medición de estas expectativas dará lugar a que se identifiquen en el servicio aquellos atributos claves, que son relevantes para su cabal funcionamiento. . En esta misma línea de ideas, Menezes V. et al 2022, sostiene que desde la perspectiva del usuario se puede detectar que factores dificultan o facilitan que el servicio público tenga impacto positivo en la sociedad. Las expectativas y la satisfacción de los usuarios se identifican mediante encuestas, quejas y sugerencias, en este aspecto puede ser muy útil el análisis del libro de reclamaciones (Cotler, 2011) y se presentan mediante el uso de porcentajes, gráficas y tablas de frecuencia (Nyakweba, 2022)

Un factor que contribuye a la satisfacción de los usuarios es la amabilidad del consultor laboral, la cual significa cortesía, buen trato y una actitud agradable. Para Lizano E. y Villegas A. (2019), la amabilidad es un factor condicionante de la satisfacción de los usuarios, contar con un personal amable y profesional, es un factor fundamental para que una organización pública o privada brinde un servicio de calidad. Es así que, en el servicio de absolución de consultas laborales, el propio Ministerio del Trabajo mide la calidad del servicio, a través de una encuesta

telefónica que versa sobre la amabilidad del consultor laboral, lo cual tiene mucho sentido porque la eficacia del servicio no solo se mide por la calidad de la información que el usuario recibe, sino, que se mide también por la forma como esta información es transmitida al usuario. Lo expuesto se condice con lo señalado por el profesor Padilla R., quien en su artículo científico sobre la eficacia en la actuación de los empleados públicos, sostiene que el principio de eficacia es un medio y no un fin, porque es la satisfacción de las necesidades públicas el fin supremo de cualquier intervención estatal y, en este contexto, se habla sobre un nuevo paradigma el cual encuentra su sustento en la actuación de los empleados públicos, no solo en lo que hacen sino, y, sobre todo, en como lo hacen

En la satisfacción de los usuarios tiene también incidencia el tiempo de respuesta del consultor laboral, al respecto Castañeda D. (2014), autor del artículo sobre el aplazamiento en la toma de decisiones eficaces, sostiene que la clave para emitir respuestas precisas, ante una diversidad de situaciones complejas, es aplazar por un poco de tiempo la respuesta, a efectos de analizar toda la información contradictoria que el usuario nos proporciona y distinguir la información relevante de la que no lo es. De esta forma se filtra la información importante que nos brindará el estímulo necesario para responder en forma acertada al usuario. Sin embargo asumiendo que esta postura se la correcta para lograr un servicio de consultas laborales eficaz, el tiempo aparece como un obstáculo insalvable, ya que siendo el servicio de absolución de consultas laborales un servicio público el tiempo es limitado para cada usuario, siendo el promedio estimado para cada consulta telefónica entre 4 a 5 minutos mientras que en el servicio de absolución de consultas presenciales un poco mayor, muchas veces no es posible absolver adecuadamente una consulta laboral por la falta de tiempo. Probablemente estos estándares hayan sido establecidos a efectos de resolver la mayor cantidad de consultas, sin tener en consideración los otros aspectos que inciden en la productividad (Liu F. et al, 2023). Sin embargo, en este punto es necesario recordar a la autora Sacristán (2016) quien sostuvo que un servicio público debe ser eficaz antes que eficiente, porque la administración pública no es una empresa privada donde se evalúan pérdidas y ganancias, a fin de buscar un margen de utilidad/ganancia, sino en la administración pública, cuyo fin supremo es satisfacer las necesidades de los ciudadanos y mejorar su calidad de vida; por lo tanto, el

servicio debe cumplir a cabalidad con el objetivo de política pública para el cual ha sido implementado, que es proporcionar información válida y útil a los usuarios.

Con respecto al método de investigación que se aplicó, el enfoque cuantitativo con el método descriptivo, porque solo se pretendía describir una realidad existente, obteniendo información a través de encuestas a los usuarios del servicio de absolución de consultas; sin embargo hubiese sido muy interesante aplicar un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) realizando como método para recabar información no solo las encuestas sino también entrevistas a usuarios bien informados que representen tanto la categoría de los empleadores como la categoría de los trabajadores, y también entrevistar a los abogados consultores laborales y a los coordinadores del servicio. Toda esta información habría sido enriquecedora a los fines de la presente investigación.

Para finalizar, no debemos olvidar que un servicio público eficaz debe cerrar brechas sociales, que vienen a ser desigualdades sociales, que restringen e impiden a las personas más vulnerables, tener acceso a los recursos institucionales y sociales para poder desarrollarse y realizarse en forma individual o colectiva. En nuestro caso concreto, el servicio de absolución de consultas laborales, busca equiparar la relación laboral, que nace desigual, entre el trabajador y el empleador, a través de la orientación legal gratuita, se pretende empoderar a los trabajadores en sus derechos y hacer que los empleadores tomen conciencia de sus obligaciones. De esta forma no solo se cierran brechas sociales, sino que mediante un servicio de calidad y eficaz se crea valor público, lo que a su vez tiene impacto social, en la medida que al mejorar las relaciones laborales entre trabajadores y empleadores se contribuye a garantizar la paz social (Conejero E. 2014).

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos para el objetivo general se llega a concluir que efectivamente existe correlación entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de la entidad pública, esto debido a que, el valor de correlación $RHO = 0.220$ y p.valor 0.028 es inferior al 5%, por lo que se obtiene como resultado una correlación positiva directa y baja, según lo observado se evidencia que los consultores laborales tienen algunas deficiencias en cuanto a la eficacia del servicio con relación a la satisfacción de los usuarios.
2. Conforme a los resultados obtenidos para el primer objetivo específico, se llega a concluir que efectivamente existe correlación entre la dimensión precisión de la respuesta del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios, esto como consecuencia a que el valor de correlación $Rho 0,221$ y p.valor 0.025 es menor que el 5%, por lo que se obtuvo como resultado una correlación positiva, directa y baja. La tendencia baja indica que existen algunas deficiencias en cuanto a la precisión de la respuesta del consultor laboral.
3. Concorde a los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico, se llega a concluir que existe realmente correlación entre la dimensión escucha activa del consultor laboral y la satisfacción de los usuarios de la entidad pública, debido a que el valor de la correlación es de $Rho=0.223$ y p.valor 0.026 menor al 5%, por lo que se obtuvo como resultado una correlación positiva, directa y baja, se acuerdo a lo observado se evidencia que existen algunas deficiencias en la dimensión escucha activa del consultor laboral .
4. Se refuerza el enfoque teórico de que la eficacia no es un fin es si misma, sino el condicionamiento a un resultado, en otras palabras, la eficacia no solo se concretiza en la prestación o el resultado del servicio público, sino en la manera de cómo se ejecuta esta actividad, es decir en la forma de actuar del servidor público. Entonces cuando el consultor laboral, escucha activamente al usuario

sin interrumpirlo, mostrando interés, empatía y sensibilidad, y refiriéndose a él en forma pausada, con un tono de voz adecuado y explicándole su respuesta legal en un lenguaje claro y comprensible, transmite al usuario seguridad y confianza en el servicio, por lo que, aunque si la respuesta no es la que el usuario se esperaba o imaginaba, el usuario quedará igualmente satisfecho.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los gestores de los servicio de absolución de consultas laborales de la entidad pública aplicar un programa de entrenamiento a los consultores laborales sobre habilidades blandas, las técnicas de la escucha activa, el uso de la técnica de las preguntas abiertas para obtener la mayor cantidad de información y técnicas para filtrar la información, porque si bien la respuesta del consultor laboral se apoya en la legalidad de una norma, muchas veces la respuesta no es la que se esperaba el usuario; sin embargo el modo como se expone o explica la respuesta contribuye a la satisfacción del usuario .

Segunda: Se recomienda al Sub Director de la Dirección General de Políticas para la promoción de la Formalización Laboral de la entidad pública incrementar el tiempo de atención del promedio de 4 minutos a 10 minutos por consulta telefónica, cuando la naturaleza de la consulta lo amerite, a efectos de que se pueda realizar una orientación legal menos repetitiva y más analítica. Así como también disminuir la cantidad de llamadas diarias que debe absolver cada consultor laboral en 8 horas de trabajo, a efectos de dar al usuario un servicio público de calidad y no solamente llegar a metas numéricas.

Tercera: Se recomienda a los coordinadores de los servicios de absolución consultas laborales, tanto telefónicas como presenciales, planificar y desarrollar programas de capacitación para los consultores laborales, a efectos de que estos siempre se mantengan actualizados sobre la normativa laboral y de salud y seguridad. Así como también programar conversatorios entre los consultores con la finalidad de unificar criterios y analizar las consultas más complejas.

Cuarta: Se recomienda al jefe de la Oficina de RRHH la creación de un protocolo de buen trato al usuario, a efectos de que sea aplicado por los servidores públicos. Asimismo, se recomienda a la oficina de recursos humanos socializar más el libro de reclamaciones, a efectos de que los usuarios,

puedan presentar sus quejas o reclamos ante una mala atención.

Quita: Se recomienda al Jefe de OGETIC de la entidad pública modificar la respuesta automática de la central telefónica, y advertir a los usuarios que solo se pueden realizar consultas puntuales sobre la normas socio laborales y los procedimientos del TUPA, a efectos de que los usuarios no realicen consultas demasiado extensas o realicen consultas que excedan las competencias del consultor laboral.

Sexto: Se recomienda a los usuarios del servicio de absolución de consultas laborales exigir un buen trato y, ante cualquier episodio de maltrato o de actos u omisiones de parte de los servidores públicos que sean contrarios a las leyes vigentes y a la ética, inmediatamente formulen su queja en el libro de reclamaciones virtual de la institución.

Séptimo: Se recomienda a la comunidad científica de investigadores, analizar la presente problemática en estudio, desde un enfoque cualitativo y utilizar como técnica para la recolección de datos, la entrevista a los Consultores Laborales y a los usuarios, la que permitiría obtener información más detallada, relevante y completa, que permitiría un análisis más profundo y sobre el tema.

REFERENCIAS

- Arenas P., De la Rosa A., Carreón A., Esquivel D., Martínez S., Hernández O., Olivares S., Plata A. y González E. (2022). Atención psicológica via chat desde una plataforma de salud mental ante la COVID -2019. *Revista de Investigación en psicología*, 25 (2). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-74752022000200185&script=sci_arttext.
- Arese C. (2020). El acceso a tutela Judicial efectiva laboral en países de América del Sur. Documento de Trabajo de la OIT 10. 01-105. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_757104.pdf.
- Arteta L. y Palacio K. (2017). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista Salud Pública*, 20(5). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>.
- Butka D., Soarez N. y Niegia B. (2018). Essential aspects in the design of data collection instruments in primary health reseach. *Revista CEFAC* 20 (5). Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/kTZW8dVMGmZXF7WnRjsRrDn/?lang=en#>.
- Calvo J. Pelegrin A. y Gil M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista Retos*, 12 (1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006.
- Cárdenas M. (2019). La escucha activa como estrategia para fortalecer la comunicación asertiva entre los estudiantes del grado sexto del Colegio Club de Leones de Cúcuta. (tesis para obtener el grado de maestra, universidad Santo Tomas). Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/17486?show=full>.
- Castañeda D. (2014). El papel de la demora en la toma de decisiones eficaces. Obtenido de <https://cenitpsicologos.com/el-papel-de-la-demora-en-la-toma-de-decisiones-eficaces/>

- Chung E., García. Violeta L., Rupailla C., y Seminario E. (2017). Factores claves para mejorar el servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. Tesis para obtener el grado de licenciado en Marketing UPC. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Collins L. (2007). Cronbach Alpha Coefficient. Encyclopedia of Gerontology, second edition. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/nursing-and-health-professions/cronbach-alpha-coefficient>.
- Conejero E. (2014). Valor Público una aproximación conceptual. 3C Empresa, 3 (1). Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/KtbxLvHGLkdZRxDhxFvFCrLXtqZlhQkWG?projector=1&messagePartId=0.1>.
- Cotler J. y Cuenca R (2011). Las desigualdades en el Perú: balances críticos. Repositorio de la IEP Instituto de Estudios Peruano. Obtenido de <https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/597>.
- Dávila R., Agüero E., Castro L. y Vargas A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el periodo de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402.
- Decreto Supremo Nro. 019-2019-TR (2019). Decreto Supremo que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Perú. Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1247555>.
- DeVelis R. (2005) Inter – Rater – Reliability. Encyclopedia of Social Measurement. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/nursing-and-health-professions/cronbach-alpha-coefficient>.
- Diccionario Significados. Consultado el 10 de mayo 2023. <https://www.significados.com/amabilidad/>.
- Febres R. y Mercado R.(2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la facultad de medicina humana*, 20 (3). Obtenido de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.

- Galloway A. (2005). Non Probability Sampling. Encyclopedia of Social Measurement. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/nonprobability-sample>
- García M y García R (2010). La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16304/la-gestion-para-resultados-en-el-desarrollo-avances-y-desafios-en-america-latina>.
- Graeme N. (2018). Case Study Research in Information. Research Methods (Second Edition). Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/data-collection-technique>.
- J. Neves (2018). Introducción al Derecho del Trabajo. Lima: Fondo editorial PUCP (4ta. Ed.); Obtenido de <https://www.derechopenalenlared.com/libros/javier-nieves-introduccion-al-derecho-del-trabajo.pdf>.
- Las 100 Reglas de Brasilia (2019). Reglas básicas de Acceso a la Justicia de las Personas Vulnerables. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. Obtenido de <https://www.poderjudicial.gob.hn/transparencia/regulacion/Documents/Las%20100%20Reglas%20de%20Brasilia.pdf>.
- Lazarte J. (2003). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. Revista *Ius et Veritas* 13 (26), 68 – 85. Obtenido de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/16236-Texto%20del%20art%C3%ADculo-64523-1-10-20170123%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/16236-Texto%20del%20art%C3%ADculo-64523-1-10-20170123%20(2).pdf).
- Lizano E. y Villegas A. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad (Tesis para obtener el título profesional, UPC) Obtenido de repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3.
- Liu, F., Chang-Richards, A., Wang, K. I.-K., & Dirks, K. N. (2023). Critical indoor environmental factors affecting productivity: perspectives from university staff and postgraduate students. *Building Research & Information*, 51(6), 730–745. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09613218.2023.2204413>.
- López E. (2018). El valor de la amabilidad y su gran impacto positivo en las relaciones sociales. Revista de cosmetología. Obtenido de

<http://www.cosmetologas.com/noticias/val/2629-37/el-valor-de-la-amabilidad-y-su-gran-impacto-positivo-en-las-relaciones-sociales.html>.

- López F y Arenas E. (2020). La Gestión de la Calidad de Servicio del Sector Público, inciden en la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (Tesis para obtener el grado de maestro, UPSM). Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6595/lopez_cfc-arenas_es.pdf
- Martínez, R., Tuya L., Martínez M., Pérez A. y Canovas A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman - Caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas 8 (2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017.
- Matta G. (2018). Calidad de servicio de la defensa pública y niveles de tencipon brindada (Tesis para optar el grado de maestro, UCV). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12969/Matta_NGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Menezes, V.G. de, Pedrosa, G.V., Silva, M.P.P. da, & Figueiredo, R.M. da C. (2022). Evaluation of Public Service Considering the Expectations of Users – A Systematic Literature Review. *Information* (2078 – 2489), 13 (4), 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>.
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2015). Guía para la implementación de cartas de servicios en el Ministerio de trabajo y promoción del Empleo. Obtenida del sitio web: <https://www.gob.pe/mtpe>.
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2019). Manual de inducción del Servicio de Absolución de consultas laborales. Obtenido del sitio web: <https://www.gob.pe/mtpe>.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. Misión Institucional. Obtenido de la página web del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo: <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/>.

- Mezquita L., Ruiz-Valero, L., Martínez - Gómez, N., & IBÁÑEZ, M. I. (2019). Development and Validation of the Marijuana Motives Measure Short Form. *Adicciones*, 31(2), 106–115.
- Nyakweba, I., bukirwa, J.M.& Magara, E. (2022). Measures to improve information service provision in selected Public University Libraries in Western Kenya. *Library Philosophy & Practice*, 1-16.
- Oviedo H. y Campo A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34 (4). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009.
- Oyola - García A (2021). La Variable. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1). Obtenido del sitio web http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016.
- Padilla P. (2018). Los principios de eficacia y eficiencia en la actuación del empleado público y su conexión con la evaluación de desempeño. *Revista Aranzadi Doctrinal*, 10. Obtenido de <https://pedropadillaruz.es/docs/Principios-de-eficacia-y-eficiencia-actuacion-empleado-publico-y-evaluacion.pdf>.
- Panduro, K. (2022). Defensa Legal y Resoluciones judiciales laborales en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, San Martín 2018 – 2022. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94989/Panduro_PK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y..
- Pérez L., Carrera J. y García A. (2018). Eficacia como constructo multidimensional en la determinación de estrategias de información empresarial. *Revista chilena de Ingeniería*, 26 (2), pp 354 – 369. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052018000200354.
- Presidencia del Consejo de ministros (2018, 3 de mayo). Decreto Supremo Nro. 123-2018-PCM que aprueba el reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión pública. *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que->

aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1/.

Presidencia del Consejo de ministros (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Resolución de SGP Nro.006-2019-PCM/SGP-Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165292/Manual%20para%20la%20Implementacio%CC%81n%20de%20la%20Norma%20Te%CC%81cnica%20para%20la%20Gestio%CC%81n%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios%20en%20el%20Sector%20Pu%CC%81blico.pdf.pdf?v=1653945577>.

Ramírez, Augusto. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217-224. Recuperado en 12 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832009000300011&lng=es&tlng=es

Rojas V. (2021). Eficiencia del Call Center y Satisfacción en el usuario, en un hospital del Callao, 2021. (Tesis para obtener el título profesional, UCV). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75902>.

Sacristán E. (2016). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de Investigaciones Constitucionales*, 3 (1). Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rinc/a/8gGjs9BXyVYTQNJ5DXhxSbB/?format=pdf&lang=es>.

Salazar M., Icaza M. y Alejo O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista universidades y sociedad*, 10 (1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305.

Sánchez F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista digital investigación, docencia universidad*, 13(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008.

- Subieala J., Abellòn J., Celdrà A., Manzanares J. y Satorres B (2014). La importancia de la Escucha Activa en la Intervención Enfermera. *Enfermería Global* 13 (34). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000200013.
- Torres F. (2022). Gestión de Colas y Satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación durante la etapa de la pandemia 2022. (Tesis para obtener el grado de Maestros UCV). Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3349869>.
- Valencia M. (2018). Cultura organizacional de la defensoría pública del Ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del centro de mediación en el distrito metropolitano de Quito (Tesis para obtener el título profesional, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE). Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/14679>.
- Valenzuela V., Soto M., Betti I., Jara D., Valdebenito C., Arenas E., Angelats A. y Tellez A. (2022). Evaluación de un *call center* de orientación clínica durante los primeros meses de pandemia COVID-19: capacidad de resolución de los llamados. *Revista médica de Chile* 159 (3). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872022000300302&lang=es.
- Vásquez K (2016). Eficacia y satisfacción del usuario en el centro de empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, distrito de Moyobamba. (Tesis para obtener el grado de maestro, UPSM). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30498/vasquez_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velandia F., Ardon N, Jara M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6 (13). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- Ventura J. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica Chile*, 145 (7). Obtenido de

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955.

Wikipedia consultada en el 2023. United of análisis. Obtenido de https://en.wikipedia.org/wiki/Unit_of_analysis.

Zeller R. (2005). Measurement Error, Issues and Solutions. Encyclopedia of Social Measurement. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/nursing-and-health-professions/cronbach-alpha-coefficient>.

Zuloaga R., de la Fuente A., Rodríguez V. y León C. (2010). La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un proceso de urgencias de atención primaria. Rev. Atención Primaria 42 (4). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-satisfaccion-del-usuario-instrumento-S0212656709003679>.

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: El servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio, Lima 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES Y RANGOS
V1: La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales	Un servicio público es eficaz cuando cumple cabalmente con la misión que le ha sido encomendada (Sacristán E. 2016), . El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo define al servicio de absolución de consultas laborales como el servicio a través del cual se absuelven gratuitamente las consultas de los usuarios (trabajadores y empleadores) de forma oportuna y eficiente, para ello el ministerio cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución. El Objetivo del servicio es mejorar día a día su calidad, de modo que se superen las expectativas de los usuarios. Entonces el servicio de absolución de consultas laborales es eficaz, cuando el consultor laboral responde de forma oportuna y precisa al usuario, mejorando las relaciones laborales y creando de esta forma valor público.	Con respecto a la definición operacional se aplicará un cuestionario estandarizado para evaluar la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales, el cual se organizó en base a sus dimensiones y a sus respectivos indicadores. Para la medición de las percepciones de los usuarios se utilizó la escala de Likert de frecuencia, con cinco opciones de respuesta	<p>La precisión de la respuesta.</p> <p>La escucha activa</p>	<p>a) La capacitación del consultor laboral. b) La experiencia del consultor laboral.</p> <p>a) La fluidez de la información. b) La motivación del consultor laboral</p>	Escala de medición ordinal. Tipo de respuesta: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
V2: La satisfacción de los usuarios del Ministerio	Se entiende la satisfacción como la sensación de apaciguamiento o de convencimiento que experimenta un cliente o un usuario ante una razón eficaz, en palabras simples, significa estar conforme con alguien o con algo. Para Vásquez K. (2016) la satisfacción es un concepto que mayormente se relaciona con el marketing en la satisfacción del cliente; sin embargo, en la moderna gestión pública se habla de la satisfacción del usuario, es así que cuando se mide la satisfacción se obtiene un conjunto de indicadores que describen si la gestión en una determinada institución pública está siendo eficaz o no, de esta forma se pueden mejorar procedimientos y servicios públicos, a efectos de que estos lleguen de manera más adecuada a los ciudadanos.	Para la definición operacional se ha aplicado la técnica de la encuesta mediante un cuestionario preparado en función de sus dimensiones y de sus respectivos indicadores. Para medir la percepción de satisfacción de los usuarios se aplicó la escala Likert de satisfacción con 5 opciones de respuesta.	<p>La amabilidad del consultor.</p> <p>El tiempo de duración del servicio.</p>	<p>a) El trato profesional del consultor laboral. b) La confianza</p> <p>a) El tiempo de espera para acceder al servicio. b) El tiempo empleado en la atención.</p>	Escala de medición ordinal. Tipo de respuesta. 1.- Totalmente insatisfecho. 2.- Insatisfecho. 3.- algo insatisfecho. 4.- Satisfecho. 5.- Totalmente satisfecho.

ANEXO 2

Instrumentos de recolección de datos

El presente cuestionario pretende recabar información (datos) de las personas usuarias de los servicios brindados por la entidad pública, para un trabajo de investigación intitulado: La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de usuarios de un Ministerio, Lima 2023

Objetivo general de Investigación:

Determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.

Instrucciones:

Se presentaron una serie de preposiciones con posibilidades de respuestas fijas para cuantificar las posturas y opiniones de usuarios del servicio.

Por favor, lea atentamente las preguntas y responda sinceramente, marcando con una X en el recuadro correspondiente a su respuesta. Recuerde que no existen respuestas correctas ni equivocadas, solo se quiere hacer un diagnóstico de la situación actual del servicio de absolución de consultas laborales.

Gracias por su colaboración.

Tipos de respuesta

1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre.

NRO	Eficacia del servicio de absolución de consultas laborales	Escala de frecuencia				
		1	2	3	4	5
	Dimensiones e indicadores					
1	En su opinión, ¿el desempeño del consultor laboral es eficaz?					
2	En su opinión, ¿la respuesta del consultor laboral es precisa?					
3	¿El consultor laboral le indicó la base legal sobre la que justificaba su respuesta?					
4	¿El consultor laboral absolvió su consulta en la primera atención?					
5	¿En su opinión la información proporcionada por el consultor laboral ha sido útil?					

6	En su opinión el consultor laboral está capacitado para absolver consultas sobre la normativa socio laboral					
7	En su opinión ¿el consultor laboral está preparado para orientarlo respecto a los demás servicios que brinda el Ministerio?					
8	En su opinión, ¿el consultor laboral cuenta con la experiencia necesaria para absolver su consulta de manera práctica?					
9	¿El lenguaje utilizado por el consultor laboral, durante la consulta, fue claro y comprensible?					
10	En su opinión, ¿el consultor laboral le habló en forma pausada y tranquila que le permitió entender su explicación?					
11	En su opinión, ¿la tonalidad de la voz con la que habló el consultor laboral era la apropiada?					
12	¿El consultor laboral escucho activamente su consulta, proporcionándole sugerencias?					
13	¿El consultor laboral le permitió expresar con comodidad su consulta?					
14	¿El consultor laboral interpretó rápidamente su consulta?					
15	¿El consultor laboral mostró interés por absolver su consulta?					
16	¿Según su opinión el consultor laboral es consciente de que su trabajo contribuye a mejorar las relaciones laborales entre trabajadores y empleadores?					

El siguiente cuestionario está referido a la segunda variable: la satisfacción de los usuarios de un Ministerio, para lo cual se utilizó la escala de Likert de satisfacción, con las siguientes opciones de respuesta.

1= Totalmente insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3=algo satisfecho, 4= satisfecho y 5= totalmente satisfecho.

NRO	La satisfacción de usuarios de un Ministerio	Escala de frecuencia				
		1	2	3	4	5
	Dimensiones e indicadores					
01	¿Respecto de la atención del servicio de absolución de consultas laborales, usted se siente?					
02	¿Respecto a la amabilidad del consultor labora, usted se encuentra?					
03	¿Respecto al trato personal del consultor laboral, usted se siente?					
04	¿En cuanto a los conocimientos demostrados por el consultor laboral, usted se encuentra?					
05	¿Respecto al profesionalismo con el que fue atendido por el consultor laboral, usted se siente?					
06	¿En cuanto a la confianza que le transmitió el consultor laboral, usted se encuentra?					
07	¿Respecto a la fluidez de la información entre usted y el consultor laboral, usted se encuentra?					

08	¿Respecto a la posibilidad de corroborar la información que el consultor laboral le proporcionó, usted se encuentra?					
09	¿Respecto al tiempo de espera para acceder al servicio de absolución de consultas laborales, usted se encuentra?					
10	¿Respecto al tiempo de duración de cada atención, usted se encuentra?					

ANEXO 3

Consentimiento y asentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo, Karina Nadezna Martinez Prado, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de usuarios de un Ministerio, Lima - 2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios del MTPE. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Karina Nadezna Martinez Prado email: martinez.nadezna@gmail.com. y docente Asesor Karina Lisset Paredes Vásquez email: klparedesv@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Antoni Naim Zúñiga Prado*

Nro. DNI: *46159994*

Correo electrónico *azp.2901@hotmail.com*

Lugar, 17 de mayo del 2023



Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: La precisión de la respuesta

Definición de la variable: Un servicio público es eficaz cuando cumple cabalmente con la misión que le ha sido encomendada (Sacristán E. 2016), . El Ministerio define al servicio de absolución de consultas laborales como el servicio a través del cual se absuelven gratuitamente las consultas de los usuarios (trabajadores y empleadores) de forma oportuna y eficiente, para ello el ministerio cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Dimensión 1: La precisión de la respuesta

Definición de la dimensión:

la precisión de la respuesta, es decir la información que el servidor público comunica al usuario, debe ser clara, oportuna, comprensible a todos y sobre todo debe cumplir con su principal función que es la de ser útil. Seguidamente, Pérez L. et al. (2018) al respecto dicen que cuando más exacta es una información mayor es su eficacia y su calidad, creando seguridad y confianza en los usuarios del servicio al momento de tomar decisiones. La precisión de la respuesta se identifica con la pertinencia, que para Pérez L. et al. (2018), está asociada al propósito que indica intención y ánimo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La capacitación.	1.	4	4	4	ninguna
La capacitación	2.	4	4	4	ninguna
La capacitación	3.	4	4	4	ninguna
La capacitación	4.	4	4	4	ninguna
La capacitación	5.	4	4	3	ninguna
La capacitación	6.	4	4	4	ninguna
La experiencia	7.	4	4	4	ninguna
La experiencia	8.	4	4	4	ninguna

Dimensión 2: La escucha activa


Definición de la dimensión:

En relación a la segunda dimensión, Cárdenas S. (2019) afirma que la escucha activa consiste en concentrarse completamente en el mensaje y en quien lo transmite, a efectos de comprender, analizar y entender el punto de vista del interlocutor. La escucha activa significa introducirse en la mente de

quien nos habla, escuchar con atención sus palabras, ideas y emociones, indicándole mediante la retroalimentación lo que se entendió

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez de la información	9	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	10	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	11	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	12	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	13	4	4	4	Ninguna
Motivación del consultor laboral	14	4	4	4	ninguna
Motivación del consultor laboral	15	4	4	4	ninguna
Motivación del consultor laboral	16	4	4	4	ninguna

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dennys Geovanni Calderón Paniagua
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad nacional Jorge Basadre
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	70082745
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala Likert de frecuencia, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Karina Nadezna Martínez Prado
Objetivo:	Determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio
Administración:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Ministerio, Lima 2023
Dimensiones:	La amabilidad del consultor laboral. El tiempo de duración del servicio
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de satisfacción
Niveles o rango:	1= Totalmente insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3=algo satisfecho, 4= satisfecho y 5= totalmente satisfecho.

Cantidad de ítems:	10
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la satisfacción de usuarios de un Ministerio, elaborado por Karina Nadezna Martinez Prado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: La satisfacción de usuarios de un Ministerio

Variable 02: La satisfacción de usuarios de un Ministerio

Se entiende la satisfacción como la sensación de apaciguamiento o de convencimiento que experimenta un cliente o un usuario ante una razón eficaz, en palabras simples, significa estar conforme con alguien o con algo. Para Vásquez K. (2016) la satisfacción es un concepto que mayormente se relaciona con el marketing en la satisfacción del cliente; sin embargo, en la moderna gestión pública se habla de la satisfacción del usuario, es así que cuando se mide la satisfacción se obtiene un conjunto de indicadores que describen si la gestión en una determinada institución pública está siendo eficaz o no, de esta forma se pueden mejorar procedimientos y servicios públicos, a efectos de que estos lleguen de manera más adecuada a los ciudadanos.

Dimensión 1: La amabilidad del consultor laboral

Definición de la dimensión:

En relación a la primera dimensión la amabilidad del consultor laboral, según el diccionario significados (2023) la amabilidad es un valor social que se funda en el afecto y en el respeto, al momento en el cual unas personas se relacionan con otras personas de manera positiva y satisfactoria. Para la licenciada López E. (2018) La amabilidad significa tolerancia y buen trato; refleja el respeto que se le debe a los demás, a su dignidad y a sus derechos, aunque no se esté de acuerdo con sus opiniones o creencias. Entonces el concepto de amabilidad llevado al servicio de absolución de consultas laborales, debe ser entendido como la actitud que asume el servidor público de respeto y tolerancia hacia los usuarios al momento de absolver una consulta, sin emitir juicios de valor, opiniones o involucrar emociones. La amabilidad del consultor laboral, también comprende la empatía, el respeto, igualdad de trato y la sensibilidad al momento de dar la respuesta al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El trato profesional del consultor laboral	1	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	2	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	3.	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	4	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	5	4	4	4	ninguna
La confianza	6	4	4	4	ninguna
La confianza	7	4	4	4	ninguna
La confianza	8	4	4	4	ninguna

Dimensión 2: El tiempo de duración del servicio

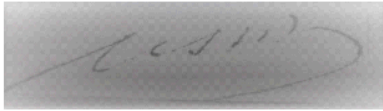
Definición de la dimensión:

la dimensión referida al tiempo, para el manual de gestión pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2020) se refiere al periodo que le toma a un usuario recibir el bien o el servicio público. Este periodo se puede subdividir en dos fases; la

primera fase que comienza con la espera del ciudadano hasta antes de que sea atendido, mediante los diferentes canales de atención; y, la segunda fase, que parte desde que se inicia la atención hasta que culmina la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El tiempo de espera para acceder al servicio	9	4	4	4	ninguna
El tiempo de duración de la atención	10	4	4	4	ninguna

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Marco Antonio Sánchez Ramírez,
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Universidad
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	09753866
Firma del experto:	 Dr. Marco Antonio Sánchez Ramírez

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala Likert de frecuencia, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Karina Nadezna Martínez Prado
Objetivo:	Determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio
Administración:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Ministerio, Lima 2023
Dimensiones:	La precisión de la respuesta La escucha activa.
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

Instrumento que mide la variable 01: La precisión de la respuesta

Definición de la variable: Un servicio público es eficaz cuando cumple cabalmente con la misión que le ha sido encomendada (Sacristán E. 2016), . El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo define al servicio de absolución de consultas laborales como el servicio a través del cual se absuelven gratuitamente las consultas de los usuarios (trabajadores y empleadores) de forma oportuna y eficiente, para ello el ministerio cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Dimensión 1: La precisión de la respuesta

Definición de la dimensión:

la precisión de la respuesta, es decir la información que el servidor público comunica al usuario, debe ser clara, oportuna, comprensible a todos y sobre todo debe cumplir con su principal función que es la de ser útil. Seguidamente, Pérez L. et al. (2018) al respecto dicen que cuando más exacta es una información mayor es su eficacia y su calidad, creando seguridad y confianza en los usuarios del servicio al momento de tomar decisiones. La precisión de la respuesta se identifica con la pertinencia, que para Pérez L. et al. (2018), está asociada al propósito que indica intención y ánimo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La capacitación.	1.	4	4	4	ninguna
La capacitación	2.	4	4	4	ninguna
La capacitación	3.	4	4	4	ninguna
La capacitación	4.	4	4	4	ninguna
La capacitación	5.	4	4	3	ninguna
La capacitación	6.	4	4	4	ninguna
La experiencia	7.	4	4	4	ninguna
La experiencia	8.	4	4	4	ninguna

Dimensión 2: La escucha activa

Definición de la dimensión:

En relación a la segunda dimensión, Cárdenas S. (2019) afirma que la escucha activa consiste en concentrarse completamente en el mensaje y en quien lo transmite, a efectos de comprender, analizar y entender el punto de vista del interlocutor. La escucha activa significa introducirse en la mente de quien nos habla, escuchar con atención sus palabras, ideas y emociones, indicándole mediante la retroalimentación lo que hemos entendido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez de la información	9	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	10	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	11	4	4	4	ninguna
Fluidez de la información	12	4	4	4	ninguna

Fluidez de la información	13	4	4	4	Ninguna
Motivación del consultor laboral	14	4	4	4	ninguna
Motivación del consultor laboral	15	4	4	4	ninguna
Motivación del consultor laboral	16	4	4	4	ninguna

en la satisfacción del cliente; sin embargo, en la moderna gestión pública se habla de la satisfacción del usuario, es así que cuando se mide la satisfacción se obtiene un conjunto de indicadores que describen si la gestión en una determinada institución pública está siendo eficaz o no, de esta forma se pueden mejorar procedimientos y servicios públicos, a efectos de que estos lleguen de manera más adecuada a los ciudadanos

Dimensión 1: La amabilidad del consultor laboral

Definición de la dimensión:

En relación a la primera dimensión la amabilidad del consultor laboral, según el diccionario significados (2023) la amabilidad es un valor social que se funda en el afecto y en el respeto, al momento de relacionarnos con otras personas de manera positiva y satisfactoria. Para la licenciada López E. (2018) La amabilidad significa tolerancia y buen trato; refleja el respeto que se le debe a los demás, a su dignidad y a sus derechos, así no estemos de acuerdo con sus opiniones o creencias. Entonces el concepto de amabilidad llevado al servicio de absolución de consultas laborales, debe ser entendido como la actitud que asume el servidor público de respeto y tolerancia hacia los usuarios al momento de absolver una consulta, sin emitir juicios de valor, opiniones o involucrar emociones. La amabilidad del consultor laboral, también comprende la empatía, el respeto, igualdad de trato y la sensibilidad al momento de dar la respuesta al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El trato profesional del consultor laboral	1	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	2	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	3	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	4	4	4	4	ninguna
El trato profesional del consultor laboral	5	4	4	4	ninguna
La confianza	6	4	4	4	ninguna
La confianza	7	4	4	4	ninguna
La confianza	8	4	4	4	ninguna


Dimensión 2: El tiempo de duración del servicio

Definición de la dimensión:

la dimensión referida al tiempo, para el manual de gestión pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2020) se refiere al periodo que le toma a un usuario recibir el bien o el servicio público. Este periodo lo podemos subdividir en dos fases; la primera fase que comienza con la espera del ciudadano hasta antes de que sea atendido, mediante los diferentes canales de atención; y, la segunda fase, que parte desde que se inicia la atención hasta que culmina la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El tiempo de espera para acceder al servicio	9	4	4	4	ninguna
El tiempo de duración de la atención	10	4	4	4	ninguna

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Kely Nuñez Rojas
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Mg. Evaluación y acreditación de la calidad educativa
Institución donde labora:	Universidad UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Administración y metodología
DNI:	32887828
Firma del experto:	 Mg. Kelly Darve Nuñez Rojas

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala Likert de frecuencia, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Karina Nadezna Martinez Prado
Objetivo:	Determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio
Administración:	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de un Ministerio, Lima 2023
Dimensiones:	La precisión de la respuesta La escucha activa.
Confiabilidad:	
Escala:	Likert de frecuencia
Niveles o rango:	Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	10 minutos

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales elaborado por Karina Nadezna Martinez Prado en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Instrumento que mide la variable 01: La precisión de la respuesta Definición de la

variable: Un servicio público es eficaz cuando cumple cabalmente con la misión que le ha sido encomendada (Sacristán E. 2016), . El Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo define al servicio de absolución de consultas laborales como el servicio a través del cual se absuelven gratuitamente las consultas de los usuarios (trabajadores y empleadores) de forma oportuna y eficiente, para ello el ministerio cuenta con personal competente y comprometido con los valores de la institución.

Dimensión 1: La precisión de la respuesta

Definición de la dimensión:

la precisión de la respuesta, es decir la información que el servidor público comunica al usuario, debe ser clara, oportuna, comprensible a todos y sobre todo debe cumplir con su principal función que es la de ser útil. Seguidamente, Pérez L. et al. (2018) al respecto dicen que cuando más exacta es una información mayor es su eficacia y su calidad, creando seguridad y confianza en los usuarios del servicio al momento de tomar decisiones. La precisión de la respuesta se identifica con la pertinencia, que para Pérez L. et al. (2018), está asociada al propósito que indica intención y ánimo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La capacitación.	1.	4	4	4	Ninguna
La capacitación	2.	4	4	4	Ninguna
La capacitación	3.	4	4	4	Ninguna
La capacitación	4.	4	4	4	Ninguna
La capacitación	5.	4	4	4	Ninguna
La capacitación	6.	4	4	4	Ninguna
La experiencia	7.	4	4	4	Ninguna
La experiencia	8.	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: La escucha activa

Definición de la dimensión:

En relación a la segunda dimensión, Cárdenas S. (2019) afirma que la escucha activa consiste en concentrarse completamente en el mensaje y en quien lo transmite, a efectos de comprender, analizar y entender el punto de vista del interlocutor. La escucha activa significa introducirse en la mente de quien nos habla, escuchar con atención sus palabras, ideas y emociones, indicándole mediante la retroalimentación lo que hemos entendido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fluidez de la información	9	4	4	4	Ninguna
Fluidez de la información	10	4	4	4	Ninguna
Fluidez de la información	11	4	4	4	Ninguna
Fluidez de la información	12	4	4	4	Ninguna
Fluidez de la información	13	4	4	4	Ninguna
Motivación del consultor laboral	14	4	4	4	Ninguna
Motivación del consultor laboral	15	4	4	4	Ninguna
Motivación del consultor laboral	16	4	4	4	Ninguna

Instrumento que mide la variable 02: La satisfacción de usuarios de un Ministerio

La satisfacción de usuarios de un Ministerio

Se entiende la satisfacción como la sensación de apaciguamiento o de convencimiento que experimenta un cliente o un usuario ante una razón eficaz, en palabras simples, significa estar conforme con alguien o con algo. Para Vásquez K. (2016) la satisfacción es un concepto que mayormente se relaciona con el marketing en la satisfacción del cliente; sin embargo, en la moderna gestión pública se habla de la satisfacción del usuario, es así que cuando se mide la satisfacción se obtiene un conjunto de indicadores que describen si la gestión en una determinada institución pública está siendo eficaz o no, de esta forma se pueden mejorar procedimientos y servicios públicos, a efectos de que estos lleguen de manera más adecuada a los ciudadanos

Dimensión 1: La amabilidad del consultor laboral

Definición de la dimensión:

En relación a la primera dimensión la amabilidad del consultor laboral, según el diccionario significado (2023) la amabilidad es un valor social que se funda en el afecto y en el respeto, al momento de relacionarnos con otras personas de manera positiva y satisfactoria. Para la licenciada López E. (2018) La amabilidad significa tolerancia y buen trato; refleja el respeto que se le debe a los demás, a su dignidad y a sus derechos, así no estemos de acuerdo con sus opiniones o creencias. Entonces el concepto de amabilidad llevado al servicio de absolución de consultas

laborales, debe ser entendido como la actitud que asume el servidor público de respeto y tolerancia hacia los usuarios al momento de absolver una consulta, sin emitir juicios de valor, opiniones o involucrar emociones. La amabilidad del consultor laboral, también comprende la empatía, el respeto, igualdad de trato y la sensibilidad al momento de dar la respuesta al usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El trato profesional del consultor laboral	1	4	4	4	Ninguna
El trato profesional del consultor laboral	2	4	4	4	Ninguna
El trato profesional del consultor laboral	3.	4	4	4	Ninguna
El trato profesional del consultor laboral	4	4	4	4	Ninguna
El trato profesional del consultor laboral	5	4	4	4	Ninguna
La confianza	6	4	4	4	Ninguna
La confianza	7	4	4	4	Ninguna
La confianza	8	4	4	4	Ninguna

Dimensión 2: El tiempo de duración del servicio

Definición de la dimensión:

la dimensión referida al tiempo, para el manual de gestión pública de la Presidencia del Consejo de ministros (2020) se refiere al periodo que le toma a un usuario recibir el bien o el servicio público. Este periodo lo podemos subdividir en dos fases; la primera fase que comienza con la espera del ciudadano hasta antes de que sea atendido, mediante los diferentes canales de atención; y, la segunda fase, que parte desde que se inicia la atención hasta que culmina la atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El tiempo de espera para acceder al servicio	9	4	4	4	Ninguna
El tiempo de duración de la atención	10	4	4	4	Ninguna

ANEXO 6: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES/RANGOS
¿Qué relación existe entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio, Lima 2023?	Objetivo general	Hipótesis general	V1: La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales	La precisión de la respuesta.	a) La capacitación del consultor laboral. b) La experiencia del consultor laboral.	1 - 08	<i>Frecuencia</i> 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
	Determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.	La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de un ministerio		La escucha activa	a) La fluidez de la información. b) La motivación del consultor laboral.	09 - 16	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					<i>Satisfacción</i>
a) ¿Qué relación existe entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio?	a) Establecer la relación que existe entre la precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio	a) La precisión de la respuesta del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de un misterio	V2: La satisfacción de los usuarios de un ministerio	La amabilidad del consultor.	a) El trato profesional del consultor laboral. b) La confianza.	01 - 08	1.- Totalmente insatisfecho. 2.- Insatisfecho. 3.- algo insatisfecho. 4.- Satisfecho. 5.- Totalmente satisfecho
b) ¿Qué relación existe entre el trato amable del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio?	b) Determinar la relación que existe entre la escucha activa del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un ministerio.	b) La escucha activa del consultor laboral del servicio de absolución de consultas laborales está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios de un ministerio.		El tiempo de duración del servicio.	a) El tiempo de espera para acceder al servicio. b) El tiempo de empleado para la atención.	09-10	

ANEXO 7

Base de datos para la confiabilidad

La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales																
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3
12	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5
13	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	2	2	4	3	2

Satisfacción de usuarios de un Ministerio											
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	

VARIABLE 1 - ALFA DE CROMBASCH.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

1 / 5 133% Herramientas Firmar Comentario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	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	16

Buscar

22:28 19/05/2023

VARIABLE 2 - ALFA DE CRONBACH.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

2 / 5 133% Herramientas Firmar Comentario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	10

Estadísticas de elemento

Buscar

22:30 19/05/2023

Descargar archivo | iLovePDF x Posta in arrivo (12.763) - martin... x La eficacia del servicio de absol... x Scanned Document x +

docs.google.com/forms/d/1YWwEDfs8EU213jm5MLQ_382k_kkHfzbyOr4L6J_zc/edit

TEAM MATHEMATL... Ciencia y Tecnologi... giochi matematici... 22 WebMail PEC - Correo: Frida Lucy P... Consultas Remype Repositorio UCV SERVIC - Autoridad...

La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacc

Domande Risposte 1 Impostazioni

La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de usuarios de un Ministerio, Lima 2023.

El objetivo general de la presente investigación es determinar si existe una relación directa entre la eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacción de los usuarios de un Ministerio

En su opinión, ¿el desempeño del consultor laboral es eficaz?

- Nunca
- casi nunca
- a veces

Mostrar todo x

Buscar 22:35 19/05/2023

Descargar archivo | iLovePDF x Posta in arrivo (12.763) - martin... x La eficacia del servicio de absol... x Scanned Document x +

docs.google.com/forms/d/1YWwEDfs8EU213jm5MLQ_382k_kkHfzbyOr4L6J_zc/edit

TEAM MATHEMATL... Ciencia y Tecnologi... giochi matematici... 22 WebMail PEC - Correo: Frida Lucy P... Consultas Remype Repositorio UCV SERVIC - Autoridad...

La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacc

Domande Risposte 1 Impostazioni

¿El consultor laboral le indicó la base legal sobre la que justificaba su respuesta?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

¿El consultor laboral absolvió su consulta en la primera atención?

- Nunca

Mostrar todo x

Buscar 22:37 19/05/2023

Descargar archivo | iLovePDF x Posta in arrivo (12.763) - martin... x La eficacia del servicio de absol... x Scanned Document x +

docs.google.com/forms/d/1YWtEDfs8EU213jm5MLQ_38Zk_kkHhFzbYOr4L6J_zc/edit

TEAM MATHEMATI... Ciencia y Tecnologi... giochi matematici... 22 WebMail PEC - Correo: Frida Lucy P... Consultas Remype Repositorio UCV SERVIC - Autoridad...

La eficacia del servicio de absolución de consultas laborales y la satisfacc

Domande Risposte 18 Impostazioni

En su opinión, ¿el consultor laboral está capacitado para absolver consultas sobre la normativa socio laboral?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

En su opinión ¿el consultor laboral está preparado para orientarlo respecto a los demás servicios

Mostrar todo x

CONSENTIMIENTO...pdf

Buscar

22:41 19/05/2023