

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN



Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Pública presentada por:

BASALDÚA FARFÁN, María Celeste
MENDOZA CALLA, Ruddy

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial presentada por:

PONTICEL TELLO, Vanessa Lida

Asesoradas por: Mgtr. Julio Hernán Gamero Requena

Lima, junio de 2020

La tesis

Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

ha sido aprobada por:

Mgtr. Ana Maria Beingolea Chavez
[Presidenta del Jurado]

Mgtr. Julio Hernán Gamero Requena
[Asesor Jurado]

Mgtr. Milón Richard Lau Barba
[Tercer Jurado]

A mi mamá Carmen, por su esfuerzo del día a día en todos estos años para que yo pueda estudiar en la PUCP. Esto es para ti, te amo. A mis dos mamitas: una me cuida desde el cielo y otra me cuida aquí. Gracias a las demás personas especiales que estuvieron conmigo, como lo son mi Manu, mis amigos del MTPE y Alexis, porque supo cómo hacerme salir adelante en los momentos más difíciles.

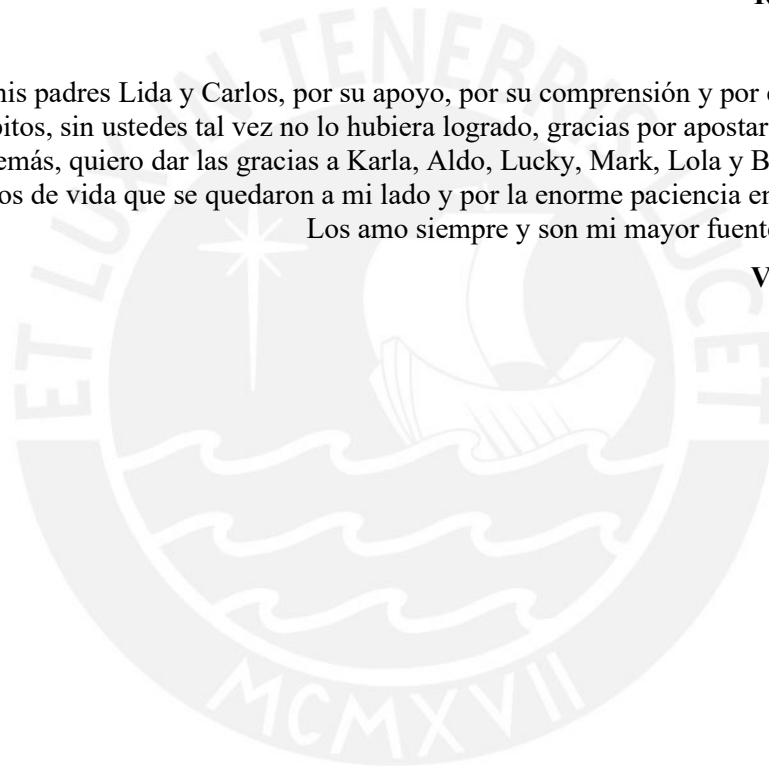
Celeste Basaldúa

A mi madre Dina Calla, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida y por ser mi inspiración para alcanzar mis metas. A mi padre Rubén Mendoza, por todo su apoyo, alegría y motivación que siempre me brindó. Los amo y admiro infinitamente. A mis hermanos y tíos, Flavio y Telma, por su respaldo y consejos genuinos. Y, sobre todo, a Dios por ser mi protección y fortaleza en el camino de mi vida.

Ruddy Mendoza

Agradezco a mis padres Lida y Carlos, por su apoyo, por su comprensión y por el gran esfuerzo. Gracias papitos, sin ustedes tal vez no lo hubiera logrado, gracias por apostar y confiar en mí. Además, quiero dar las gracias a Karla, Aldo, Lucky, Mark, Lola y Bruno, por ser los compañeritos de vida que se quedaron a mi lado y por la enorme paciencia en todo momento. Los amo siempre y son mi mayor fuente de motivación.

Vanessa Ponticel



Queremos agradecer, en primer lugar, a nuestro asesor, Julio Gamero, porque con su larga experiencia en el tema nos permitió mejorar la calidad de la investigación, además de la confianza, motivación y orientación constante en todo el proceso. En segundo lugar, a los que nos apoyaron dentro del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que nos abrieron sus puertas para conocer el funcionamiento de la bolsa de trabajo. Finalmente, agradecer a los profesores de la facultad que siempre demostraron disponibilidad incondicional para resolver las inquietudes que surgían a lo largo de nuestra investigación.



TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1. Planteamiento del problema	3
2. Pregunta general y objetivos de la investigación	5
2.1. Objetivo general	6
2.2. Objetivos específicos.....	6
3. Justificación.....	6
4. Viabilidad.....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	8
1. Definiciones del mercado e intermediación laboral	8
1.1. Oferta laboral	8
1.2. Demanda laboral	11
1.3. Intermediación laboral.....	12
2. Gestión de calidad	15
2.1. Procesos y gestión de calidad.....	16
2.2. Servicios y Gestión de Calidad	19
2.3. Calidad en los servicios públicos	20
3. Satisfacción del usuario en los servicios	22
3.1. Relación de calidad y satisfacción del usuario.....	22
3.2. Modelos de evaluación de calidad de servicios.....	23
3.3. Elección del modelo	31
CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL	34
1. Contexto del mercado laboral en el Perú.....	34
1.1. Panorama de la oferta laboral en el Perú y en Lima Metropolitana	34
1.2. Panorama de la demanda laboral en el Perú y Lima Metropolitana.....	35
2. Intermediación laboral en el Perú.....	38
2.1. Servicios de intermediación laboral	38

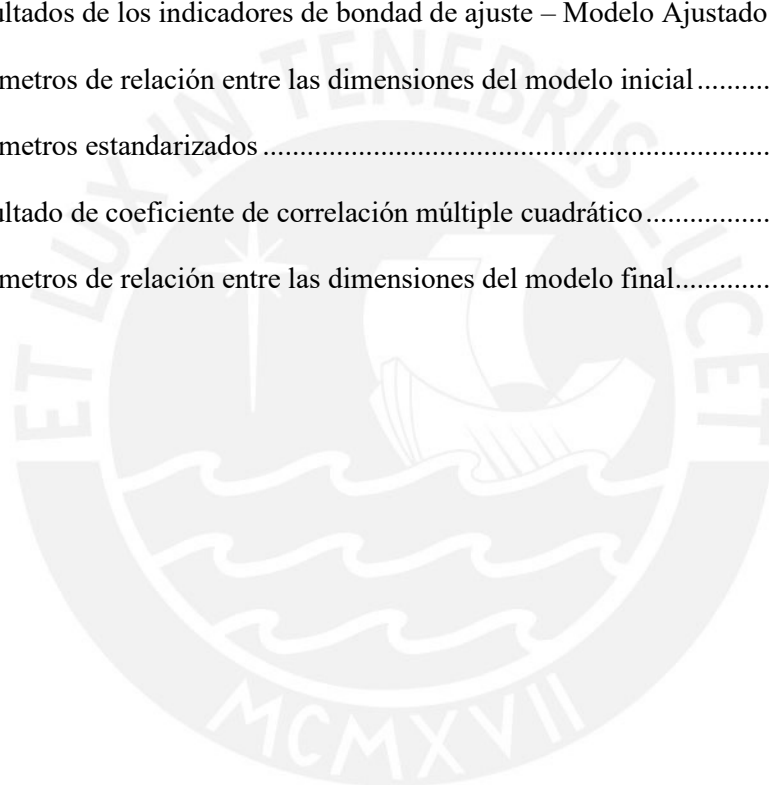
2.2.	Servicio de bolsa de trabajo del MTPE	41
3.	Gestión de calidad en el Perú	44
3.1.	Gestión de calidad en los servicios públicos en el Perú	44
3.2.	Gestión de calidad en el MTPE	45
3.3.	Experiencias de evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en servicios públicos en el Perú.....	46
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		48
1.	Hipótesis de la investigación.....	49
2.	Planteamiento de la metodología	49
2.1.	Enfoque	50
2.2.	Alcance.....	51
2.3.	Diseño	51
3.	Mapeo de actores.....	53
3.1.	Expertos en la materia	53
3.2.	Representantes del MTPE	54
3.3.	Usuarios de la bolsa de trabajo.....	55
4.	Instrumentos de recolección de datos.....	56
4.1.	Instrumento cualitativo.....	56
4.2.	Instrumento cuantitativo.....	57
5.	Instrumentos de análisis de datos	58
5.1.	Análisis del enfoque mixto.....	59
5.2.	Análisis cuantitativo.....	59
6.	Limitaciones en la aplicación de la metodología utilizada.....	64
CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		65
1.	Hallazgos de los sujetos de estudio	65
1.1.	Edades de los sujetos de estudio	65
1.2.	Grado de instrucción de los sujetos de estudio.....	65

1.3.	Residencia de los sujetos de estudio.....	66
1.4.	Ocupación de los sujetos de estudio.....	67
1.5.	Frecuencia de visita al servicio de la bolsa de trabajo de los sujetos de estudio.....	67
1.6.	Tiempo de la atención al usuario del servicio de la bolsa de trabajo	68
2.	Resultados del análisis de la estadística descriptiva.....	69
3.	Análisis Multivariado	73
3.1.	Alfa de Cronbach	73
3.2.	Análisis Factorial Confirmatorio.....	77
3.3.	Máxima verosimilitud (Maximum Likelihood)	81
4.	Triangulación de los hallazgos.....	85
	CONCLUSIONES	89
	RECOMENDACIONES	93
	REFERENCIAS.....	95
	ANEXO A: Guías de entrevistas.....	105
	ANEXO B: Actual encuesta de satisfacción del servicio de bolsa de trabajo del MTPE	112
	ANEXO C: Guías de observación.....	113
	ANEXO D: Diagrama de flujo del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE.....	115
	ANEXO E: Cuestionario de encuesta basada en el modelo SERVPERF aplicado a usuarios del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE.....	116

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Determinantes de la demanda de trabajo	11
Tabla 2: Tipos de servicios ofrecidos por agencias privadas de empleos	13
Tabla 3: Tipos de usuarios y servicios de intermediación requeridos.....	14
Tabla 4: Dimensiones del modelo SERVPERF	28
Tabla 5: Criterios para elección del modelo de evaluación de calidad del servicio.....	32
Tabla 6: Clasificación de bolsas de empleo según tipo de organización.	40
Tabla 7: Indicadores y objetivos planteados del servicio bolsa de trabajo.....	42
Tabla 8: Servicio Bolsas de Trabajo según año 2014-2018 en Lima Metropolitana	42
Tabla 9: Resultados obtenidos del servicio de la bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE.....	43
Tabla 10: Lista de entrevistados en expertos en la materia.....	54
Tabla 11: Lista de entrevistados como representantes del MTPE.....	54
Tabla 12: Distribución de la muestra	56
Tabla 13: Ítems definidos en relación a las dimensiones del modelo SERVPERF.....	57
Tabla 14: Variable dependiente.....	58
Tabla 15: Medición de bondad de ajuste.....	62
Tabla 16: Rango de edad de los usuarios encuestados.....	65
Tabla 17: Abreviaturas de las dimensiones del Modelo SERVPERF	70
Tabla 18: Estadísticas descriptivas de las respuestas otorgadas en la encuesta de satisfacción.....	71
Tabla 19: Resultados obtenidos de la satisfacción general del proceso de atención del servicio de la Bolsa de Trabajo del MTPE.	72
Tabla 20: Alfa de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles	73
Tabla 21: Estadísticos por ítems de la dimensión Elementos Tangibles.....	74
Tabla 22: Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad.....	74
Tabla 23: Estadísticos por ítems de la dimensión Fiabilidad	74

Tabla 24: Alfa de Cronbach de la dimensión Capacidad de Respuesta	75
Tabla 25: Estadísticos por ítems de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	75
Tabla 26: Alfa de Cronbach de la dimensión Seguridad.....	76
Tabla 27: Estadísticos por ítems de la dimensión Seguridad	76
Tabla 28: Alfa de Cronbach de la dimensión Empatía.....	76
Tabla 29: Estadísticos por ítems de la dimensión Empatía	77
Tabla 30: Resultados de los indicadores de bondad de ajuste – Modelo Inicial	79
Tabla 31: Resultados de los indicadores de bondad de ajuste – Modelo Ajustado.....	80
Tabla 32: Parámetros de relación entre las dimensiones del modelo inicial.....	83
Tabla 33: Parámetros estandarizados	83
Tabla 34: Resultado de coeficiente de correlación múltiple cuadrático.....	84
Tabla 35: Parámetros de relación entre las dimensiones del modelo final.....	85



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Distribución del mercado laboral.....	10
Figura 2: Representación esquemática de los elementos de un proceso	17
Figura 3: Principios de la Gestión de Calidad basadas en la Norma Internacional ISO 9001:2015.....	18
Figura 4: Modelo nórdico o de la imagen	24
Figura 5: Estructura del modelo SERVQUAL (1988)	26
Figura 6: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio. (1988)	27
Figura 7: Modelo SERVPERF de calidad de servicio. (1992).....	28
Figura 8: Modelo multidimensional jerárquico de calidad del servicio	29
Figura 9: Cálculo para hallar el porcentaje de usuarios satisfechos del servicio bolsa de trabajo del MTPE	30
Figura 10: Cálculo para determinar el tamaño de la muestra.....	31
Figura 11: Población en edad de trabajar según condición de actividad. Junio 2019	34
Figura 12: Lima Metropolitana: Empresas que requerirán personal a contratar. (2019)	36
Figura 13: Lima Metropolitana: Empresas que requerirán personal a contratar, según razón de contratación 2019	36
Figura 14: Lima Metropolitana: Personal a contratar, según grupo ocupacional. (2019)	37
Figura 15: Medios más utilizados para la contratación de personal.....	39
Figura 16: Desarrollo de la metodología de la investigación.....	48
Figura 17: Modelo de dos factores.....	61
Figura 18: Grado de instrucción de los usuarios encuestados	66
Figura 19: Residencia de los usuarios encuestados.....	66
Figura 20: Usuarios encuestados que trabajan actualmente.....	67
Figura 21: Asistencia de los usuarios encuestados.....	68
Figura 22: Usuarios encuestados, colocados por la intermediación laboral.....	68
Figura 23: Tiempo de atención al usuario	69

Figura 24: Cálculo del porcentaje de satisfacción de los usuarios de la bolsa de trabajo	73
Figura 25: Análisis factorial confirmatorio – Modelo inicial.....	78
Figura 26: Análisis factorial confirmatorio – Modelo ajustado	80
Figura 27: Representación gráfica del modelo inicial de factores agrupados	82
Figura 28: Modelo final de factores agrupados.....	84



LISTA DE ACRÓNIMOS

AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
AFC	Análisis Factorial Confirmatorio
AFE	Análisis Factorial Exploratorio
AGFI	<i>Adjustment Goodness of Fit Index</i>
CFI	<i>Comparative Fit Index</i>
CLAD	Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
DIAC	Diseño Anidado o Incrustado Concurrente de modelo dominante
EDO	Encuesta de Demanda Ocupacional
GFI	<i>Goodness of Fit Index</i>
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
ISO	<i>International Standardization Organization</i>
MEG	Modelo de Excelencia de la Gestión
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINSA	Ministerio de Salud
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OSINERGMIN	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PEA	Población Económica Activa
PET	Población en Edad de Trabajar
PNC	Premio Nacional a la Calidad
RAE	Real Academia Española
RMSEA Root	<i>Mean Square Error of Approximation</i>
SERVPERF	<i>Service Performance</i>
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SGC	Sistema de Gestión de Calidad

SGP	Secretaría de Gestión Pública
SPE	Servicios Públicos de Empleo
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>



RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación es un estudio de caso que busca analizar los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio de intermediación laboral, tratándose en este caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) en Lima Metropolitana, aplicando como referencia un modelo de evaluación de calidad de servicios.

Es preciso señalar que la oferta de servicios de intermediación laboral faculta a grupos menos favorecidos como los jóvenes o los desempleados en permanencia extensa a que logren acceder a mejores oportunidades en el mercado laboral, más aún en países en desarrollo (OIT, 2020). Para ello, el Estado interviene mediante Servicios Públicos de Empleo (SPE) dirigidos especialmente a esos grupos menos favorecidos (Mazza, 2001).

En ese sentido, el MTPE como ente rector del sector Trabajo y Promoción del Empleo ha implementado el "Centro de Empleo" que ofrece el servicio de la bolsa de trabajo y su propósito es llevar a cabo el proceso de intermediación mediante el recojo de información de la oferta y demanda laboral, de tal manera que los buscadores de empleo encuentren un puesto de trabajo y las empresas cubran sus vacantes (MTPE, 2017a).

Es preciso mencionar que, con la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se ofrecen servicios públicos orientados a la satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la adopción de instrumentos, objetivos y planes que ponen énfasis en la calidad de su provisión. Sin embargo, son escasas las investigaciones realizadas sobre la percepción de la calidad y la satisfacción de los usuarios de servicios públicos de intermediación laboral, más aún en el contexto peruano. Es así que se presenta la oportunidad de estudiar e identificar los factores que determinan la satisfacción de los usuarios en la bolsa de trabajo del MTPE.

Ante lo mencionado anteriormente, en esta investigación se aplican 220 encuestas a los usuarios entre 18 y 29 años que asisten al servicio de la bolsa de trabajo basadas y adaptadas en el modelo de evaluación de calidad de servicios SERVPERF que conforman cinco dimensiones: empatía, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad. Además, se efectúa una metodología mixta con predominancia cuantitativa, es decir el análisis se realiza mediante la triangulación de hallazgos, la estadística descriptiva y el análisis multivariado con la finalidad de examinar la información recolectada mediante diversos instrumentos de recojo de información.

Finalmente, tras los resultados del estudio se concluye que las dimensiones de empatía y elementos tangibles determinan parcialmente la satisfacción del usuario del servicio de la bolsa de trabajo lo cual permite validar la primera y segunda hipótesis propuesta y rechazar las demás.

INTRODUCCIÓN

La investigación considera como punto de partida la implementación de servicios públicos de intermediación laboral, lo cual permite reducir las asimetrías de información y atender a la población vulnerable por las existentes tasas de desempleo. Por ello, se estudia el servicio de la bolsa de trabajo del MTPE, el cual tiene como propósito recoger información de la oferta y de la demanda laboral para lograr que los buscadores de empleo encuentren un puesto de trabajo y las empresas cubran sus vacantes (MTPE, 2017a).

Es preciso señalar que se opta por esta entidad pública, pues al ser un estudio de caso se sustenta con la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, donde indica que la gestión en las entidades públicas debe estar alineada con la satisfacción del ciudadano como usuario (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2008).

En ese sentido, a través del desarrollo de la investigación se propone responder al objetivo que consiste en analizar los factores que determinan la satisfacción del usuario que asiste al servicio público de intermediación laboral de la bolsa de trabajo del MTPE, para lo cual se describen los siguientes capítulos.

En el primer capítulo se plantea el problema de la investigación que evidencia el origen del estudio. Además, se enuncia la pregunta general y los objetivos que estructuran la tesis. Finalmente, se presenta la justificación y se determina la viabilidad.

El segundo capítulo comprende el marco teórico donde se expone los aspectos conceptuales del mercado laboral y su distribución lo que faculta un acercamiento a la intermediación laboral. Luego, se desarrolla los conceptos de gestión de calidad y su relación con los procesos y servicios, además de su importancia en la implementación en los servicios públicos. Después, se detalla las bases teóricas de calidad y su vínculo con la satisfacción de los usuarios. Por último, se presentan los diversos modelos de evaluación de la calidad de servicios lo cual va a permitir elegir el modelo pertinente para el estudio.

El tercer capítulo, muestra el panorama de la oferta y la demanda laboral, para luego describir la gestión del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE. Además, se exhiben ciertos casos de experiencia nacional sobre la determinación del nivel de satisfacción de usuarios a través de modelos de evaluación de calidad de servicios.

En el cuarto capítulo se desarrolla el procedimiento empleado para sustentar el diseño metodológico. Primero, se proponen la hipótesis general y las específicas, luego de la revisión de la literatura. Después, se define el enfoque, alcance y diseño. Posteriormente, se explican las

herramientas cualitativas y cuantitativas para la recopilación de datos. Finalmente, se exponen las técnicas de análisis de las encuestas, observaciones no participantes y entrevistas a profundidad.

Es importante mencionar que la información recogida se examina mediante herramientas cuantitativas por lo cual se emplea la estadística descriptiva y el análisis multivariado. Este último, a fin de comprender los factores o dimensiones que determinan la satisfacción general de los usuarios tomando como referencia el modelo SERVPERF. A partir de ello, se relaciona el análisis cualitativo y cuantitativo lo cual permite la triangulación de los hallazgos obtenidos. Para el análisis cuantitativo se aplican encuestas a los jóvenes entre 18 y 29 años que asisten al servicio. Para el análisis cualitativo se efectuaron entrevistas a expertos en la materia para construir el planteamiento del problema y la contextualización de los ejes temáticos. Asimismo, otra técnica usada es la observación no participante en base a las dimensiones del modelo elegido.

En el quinto capítulo se expresan los resultados obtenidos a partir de los instrumentos usados en la etapa de trabajo de campo.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones referentes a las hipótesis propuestas. Asimismo, se plantean ciertas recomendaciones que pueden permitir al MTPE identificar los factores con mejor significancia respecto a la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema que evidencia el origen del estudio. Luego, se plantea la pregunta general y los objetivos que estructuran la tesis. Finalmente, se presenta la justificación y se determina la viabilidad.

1. Planteamiento del problema

El mercado laboral es aquel entorno en el que se interrelacionan la oferta y la demanda de empleo. Por un lado, la oferta laboral se compone de quienes ofrecen su fuerza de trabajo, es decir, las personas en búsqueda de empleo. Por otro lado, la demanda laboral se compone de quienes demandan empleo, es decir, empresas y organizaciones (Santomé, 2004).

Para el caso peruano, con respecto a la demanda, los resultados de la Encuesta de Demanda Ocupacional (EDO) (MTPE, 2019d) muestran que de 11,188 empresas solo el 27.3% de las organizaciones encuestadas, contratarán personal adicional durante el 2019 y el porcentaje restante 72.7% no requerirán trabajadores adicionales para ese período. Por otra parte, la oferta se logra explicar parcialmente con el comportamiento de la fuerza de trabajo como la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada o la PEA desocupada (MTPE, 2019e). Respecto a este último, lo conforman la parte de la población que se encuentra buscando de manera activa un trabajo, pero no logran encontrarlo (MTPE, 2019e). La cifra de la tasa de desempleo en el Perú muestra que el 3.9% de la PEA se encuentra en condición de desempleo, si bien es por debajo del promedio de América Latina y el Caribe (8.9%), no significa que el número sea menor debido a que en términos absolutos representa a 686, 268 peruanos (MTPE, 2019e).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea que “de forma considerable, los jóvenes tienen tres veces más probabilidades que los adultos de estar desempleados” (2020, p.1). En el Perú, esto se refleja con los resultados del Informe Anual de Empleo 2018, debido a que los jóvenes son los que mayor tasa de desempleo presentan con un 8.5%, mientras que el desempleo en la población adulta es del 2% (MTPE, 2019e).

En ese sentido, resulta importante la oferta de servicios de intermediación laboral pues busca que los grupos menos favorecidos, como los jóvenes ninis, aquellos que no trabajan ni estudian, o los desempleados en permanencia extensa, puedan acceder a mejores oportunidades en el mercado laboral, más aún en países en desarrollo (OIT, 2020). Además, dos aspectos fundamentales de estos servicios son la reducción de costos de búsqueda de empleo, así como la mejora del ajuste entre la oferta y demanda laboral (Mazza, 2003).

Es relevante mencionar que la implementación de servicios como estos se encuentra previstas por la OIT mediante el Convenio 088 sobre el servicio del empleo (OIT, 1948) el cual

señala que los servicios de intermediación laboral deben ser organizados de tal manera que garantice una eficaz contratación y colocación de los buscadores de empleo y que los empleadores logren contratar el personal adecuado a las necesidades de sus organizaciones.

No obstante, cuando la carencia de transparencia de información en el mercado laboral sitúa en desventaja a las poblaciones más vulnerables se presenta la intervención del Estado mediante Servicios Públicos de Empleo (SPE) dirigidos especialmente a esas poblaciones (Mazza, 2001). Es por ello que, en el 2012, el MTPE crea la "Ventanilla Única de Promoción del Empleo" que tres años más tarde cambia de denominación a "Centro de Empleo" que ofrece, entre otros servicios, el servicio de la bolsa de trabajo, el cual tiene como finalidad ejecutar el proceso de intermediación mediante un mecanismo de recojo de información de la oferta y demanda laboral, de tal manera que los buscadores de empleo encuentren un puesto de trabajo y las empresas cubran sus vacantes (MTPE, 2017a).

Por otro lado, la literatura existente señala que la calidad de un servicio está basada en un concepto subjetivo el cual se encuentra determinada por la percepción del usuario (Grönroos, 1994). Siguiendo esta línea, la percepción del usuario establece criterios que determinan si la calidad del servicio es buena o no y, a partir de ello, se conoce si el usuario está satisfecho o no con el servicio brindado (Zeithmal, Berry & Parasuraman, 1993).

En el sector público peruano, la incorporación del concepto de calidad obedece a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que comprende entre sus principales acciones la mejora de la calidad de los servicios públicos y que estos sean diseñados y producidos en base al conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios (PCM, 2013).

Cabe precisar, que el MTPE realiza esfuerzos por ofrecer servicios orientados a la satisfacción de sus usuarios mediante la adopción de políticas, objetivos y planes sobre la calidad en sus servicios. Bajo este compromiso, establece e implementa el SGC como instrumento de gestión a fin de lograr la mejora en la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía. Por ello, desde el 2016, se logró la concesión de la Certificación Internacional ISO 9001:2015 para el servicio de la bolsa de trabajo entre otros servicios más (MTPE, 2019f).

En el caso particular del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE, se emplean encuestas de satisfacción a fin de evaluar la calidad del servicio y medir el cumplimiento de sus metas establecidas (MTPE, 2019h). Al respecto, cabe precisar que las herramientas de medición cuantitativa, como lo son las encuestas, deben contar con una metodología que garantice propiedades de validez y confiabilidad de los factores que las componen (Frías, 2019). En ese sentido, a partir de una entrevista realizada a la especialista del MTPE en la que se evaluó la pertinencia del instrumento de medición, se concluyó la necesidad de contar con una herramienta

con tales propiedades que permita la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios (comunicación personal, 3 de enero, 2020).

Por otra parte, se encontraron diversos estudios peruanos sobre la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el sector público. Uno de ellos fue realizado al Hospital María Auxiliadora en el cual se determinó que los pacientes valoran aspectos como el buen trato y una atención personalizada (MINSA, 2014). Otro estudio realizado a los pacientes del Hospital San Juan de Lurigancho determinó que estos se encontraban muy insatisfechos debido a la insuficiente comunicación entre los médicos y pacientes, así como la falta de orientación en el proceso de atención de consulta externa (MINSA, 2013). De acuerdo con los estudios citados, los resultados hallados pueden servir para plantear propuestas y acciones correctivas que mejoren la calidad de atención al usuario. En este punto, cabe resaltar que son pocas las investigaciones realizadas sobre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios de servicios públicos de intermediación laboral, más aún en el contexto peruano, por lo tanto, no se conoce sobre qué factores realmente determinan la satisfacción de los usuarios de un servicio público como la bolsa de trabajo (Gamero Requena, comunicación personal, 16 de agosto, 2019).

Ante lo expuesto, se presenta la oportunidad del estudio de los factores de la calidad del servicio público de intermediación laboral que determinan la satisfacción de los usuarios, especialmente en los jóvenes, pues tienen menores posibilidades de ser insertados en el mercado laboral (OIT, 2020). No obstante, es importante señalar que la literatura sobre estudios en los servicios públicos de intermediación laboral se encuentra orientada a analizar indicadores de resultado como la tasa de personas colocadas en un puesto de trabajo mediante el servicio público de empleo (Gamero Requena, comunicación personal, 16 de agosto, 2019). En este contexto, la presente investigación tiene como propósito identificar los factores que determinan la satisfacción del usuario de la bolsa de trabajo del MTPE.

2. Pregunta general y objetivos de la investigación

De acuerdo con el planteamiento del problema, la pregunta general que se busca resolver con la investigación es la siguiente:

- ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción del usuario a través de la aplicación de una herramienta oportuna de evaluación de calidad en el servicio de atención de la bolsa de trabajo del MTPE?

Asimismo, se proponen el objetivo general y los objetivos específicos que enmarcan la ruta a seguir del presente estudio:

2.1. Objetivo general

- Identificar los factores que determinan la satisfacción del usuario a través de la aplicación de una herramienta oportuna de evaluación de calidad en el servicio de atención de la bolsa de trabajo del MTPE.

2.2. Objetivos específicos

- Explicar el funcionamiento del mercado laboral y el rol de la intermediación laboral, gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario en los servicios públicos.
- Presentar los aspectos contextuales del mercado laboral en el Perú, la situación de la bolsa de trabajo del MTPE y de otros servicios públicos que implementan la gestión de calidad o herramientas de evaluación de calidad de servicios.
- Aplicar a la muestra que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE, la herramienta cuantitativa de evaluación de calidad de servicios más pertinente.
- Analizar los elementos más representativos del modelo seleccionado que determinan la satisfacción del usuario del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE.

3. Justificación

Como se explica en el planteamiento del problema, los jóvenes presentan mayor probabilidad de estar en condición de desempleo (OIT, 2020). Esto se ve reflejado en las altas tasas de este sector de la población. En este sentido, resulta fundamental la oferta de servicios de intermediación laboral con la finalidad de incorporar a esta población vulnerable en el mercado de trabajo (OIT, 2020).

Asimismo, los usuarios de este tipo de servicios, especialmente los jóvenes, valoran considerablemente el contacto personal que tienen con los profesionales encargados de brindar la atención (OIT, 2020). En ese sentido, la investigación desarrollada proporciona un acercamiento a la evaluación de calidad de servicios públicos de intermediación laboral y así identificar los factores que determinan el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos.

Además, la investigación usa herramientas de análisis cuantitativos como el análisis factorial y el análisis de máxima verosimilitud a partir de la información recolectada que permite identificar las relaciones entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del usuario, esta contribución puede ayudar al mejor entendimiento del análisis multivariado en este tipo de estudios. De la misma manera, desde las ciencias de la gestión esta investigación aporta valor para los estudiantes que estén interesados en temas de gestión de calidad y satisfacción del usuario en servicios públicos.

Desde la gestión pública, el realizar un estudio de evaluación de calidad de servicios, se alinea con lo propuesto por la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD, 2008), donde se indica que uno de los propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático es que la gestión de las entidades públicas debe estar enfocada a la satisfacción del ciudadano como usuario de los servicios proporcionados.

Además, la justificación de la investigación se sostiene bajo el criterio de implicaciones prácticas. De acuerdo con lo señalado por Hernández, Fernandez & Baptista (2010), pues la investigación se realizará sobre una entidad pública que existe en la actualidad, por lo que, las recomendaciones serán presentadas ante la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral para su observación y consideración.

4. Viabilidad

Con respecto a la viabilidad, de acuerdo con Hernández, et al. (2010) es necesario tomar en cuenta diferentes recursos que permiten el desarrollo oportuno del estudio, como el tiempo disponible, los recursos humanos y materiales. Por ello, este estudio posee la aceptación y soporte del área involucrada en brindar el servicio de la bolsa de trabajo, es decir, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral. Además, se toma en cuenta el horizonte temporal de un año que dura la tesis de pregrado para cumplir con los objetivos propuestos para el estudio.

Del mismo modo, se tuvo los accesos necesarios para el trabajo de campo, con el fin de obtener fuentes primarias como las encuestas a profundidad a expertos en la materia y funcionarios del MTPE lo cual permitió la comprensión del funcionamiento del mercado laboral en el contexto nacional y establecer la ruta del planteamiento de la investigación. Todo ello gracias a que un miembro del equipo laboró en esta entidad, se pudo realizar visitas frecuentes, así como encuentros cordiales con los coordinadores de la bolsa de trabajo de las sedes de Jesús María, San Juan de Lurigancho y Villa el Salvador para la comprensión del funcionamiento de estas.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se aborda tres partes fundamentales para el desarrollo y comprensión de la investigación. La primera parte explica los aspectos conceptuales del mercado de trabajo, dividido en dos grandes grupos: oferta y demanda laboral, para luego realizar un acercamiento teórico sobre la intermediación laboral, sus tipologías y los mecanismos que se usan para articular la oferta y demanda, así como el rol del sector público como proveedor de servicios de intermediación. En la segunda parte, se expone un acercamiento conceptual de la gestión de la calidad y de qué manera se encuentra relacionada con los procesos y los servicios, especialmente, la importancia de su implementación en los servicios públicos. En tercer lugar, se detalla las bases teóricas de calidad y su relación con la satisfacción de los usuarios. Además, se presentan los diversos modelos de evaluación de la calidad de servicios lo cual va a permitir elegir el modelo pertinente para el estudio.

1. Definiciones del mercado e intermediación laboral

En la presente sección, se efectúa la distinción de los aspectos conceptuales relacionados al mercado laboral, que es el entorno donde se relacionan la oferta y la demanda de empleo. La primera, constituida por las personas que buscan trabajo (y lo encuentran o no) y la segunda constituida por las empresas que son quienes contratan (Santomé, 2004). Cuando hay desajustes en estos dos componentes se produce el desempleo o desocupación, que es cuando la oferta supera la demanda. Por ello luego se enfatiza en el proceso de intermediación laboral, siendo este último el término más utilizado durante todo el estudio.

1.1. Oferta laboral

La oferta laboral se define como la cantidad de horas remuneradas propuestas por las personas de un determinado mercado laboral. En base a la teoría de McConnell, Brue y Macpherson (2007), el trabajo es el tiempo que una persona le va a dedicar a un empleo remunerado. En ese sentido, los autores mencionados anteriormente, señalan que para el análisis de la oferta de trabajo es oportuno mencionar las dos perspectivas de información. En primer lugar, “la información subjetiva, las preferencias del trabajo y el ocio, encontrada a través de las curvas de indiferencia y, en segundo lugar, la información objetiva del mercado que se explica con la restricción presupuestaria” (McConnell et al., 2007 p.15).

En ese sentido, debido a que las horas de trabajo son remuneradas, al aumentar, se espera que genere un salario mayor, el cual puede incrementar durante un tiempo, no obstante, los autores consideran que “hay un punto a partir del cual las nuevas subidas de la remuneración pueden provocar una reducción de la oferta de horas de trabajo” (McConnell et al., 2007, p.17).

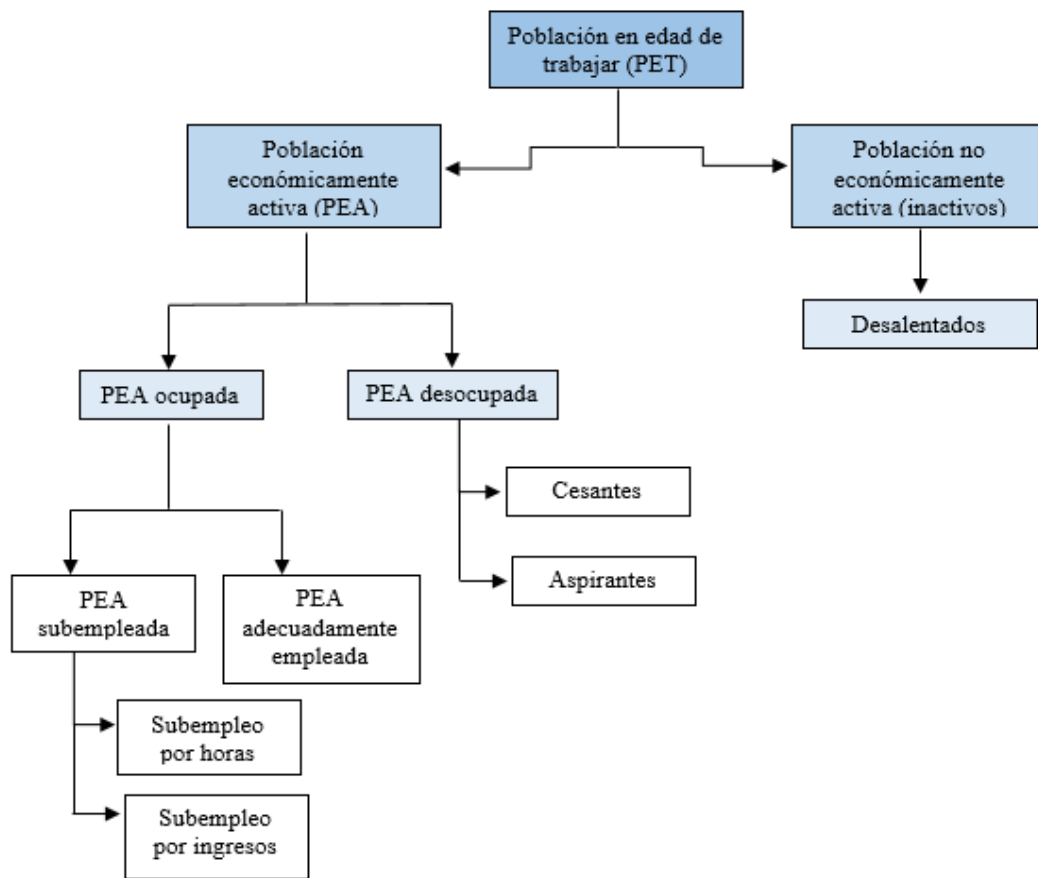
Es importante tener en cuenta que, los individuos van a ofrecer la cantidad de trabajo con la que logran maximizar su utilidad. Por ello, las características de la oferta laboral actual van a depender de las condiciones socioeconómicas y necesidades productivas de cada país que es un factor importante para el mayor grado de remuneración en los profesionales (Keynes, 1981).

Por otro lado, de acuerdo con lo propuesto por Miedes y Asensio (2003), sostienen que las explicaciones del mercado de trabajo han sido fuertemente influenciadas por la corriente neoclásica, por lo que se define a la oferta laboral como la cantidad de personas participantes del mercado, la cantidad de tiempo que destinan para trabajar y en la misma medida, las condiciones del empleo. Lo mencionado anteriormente, es la consecuencia de “la asignación temporal particular de cada individuo al trabajo, a la formación de capital humano, al trabajo doméstico y al ocio en función del salario que espere obtener en el mercado” (Miedes & Asensio, 2003, p. 100).

En base a la terminología utilizada en el MTPE (2019e), para explicar la distribución del mercado de trabajo, se propone la Figura 1. Se comienza con la población en edad de trabajar (PET) y esta se divide en la Población No Económicamente Activa (Inactivos) y la Población Económicamente Activa (PEA). Esta última, a su vez se subdivide en la PEA ocupada y la PEA desocupada (desempleados).

Por un lado, la PEA ocupada está conformada por la PEA adecuadamente empleada y la PEA subempleada la cual puede ser visible o invisible. El primero también se le conoce como subempleo por horas que son aquellos que laboran una jornada menor a las 35 horas semanales que ambicionan a trabajar más y están dispuestos a hacerlo y el siguiente, hace mención del subempleo por ingresos, es decir, aquellos que trabajan más de 35 horas a la semana y su ingreso mensual es menor al ingreso mínimo referencial. Por otro lado, la PEA desocupada está conformada por los cesantes y aspirantes, son aquellas personas que no tienen trabajo, buscan activamente y no lograron colocarse (ver Figura 1).

Figura 1: Distribución del mercado laboral



Adaptado de MTPE (2019e).

Para el interés de la presente investigación se abordan los temas relacionados a la PEA desocupada (desempleados), donde se pueden presentar diferentes comportamientos que explican mejor las variaciones entre la interacción de oferta y demanda. Según Resico (2010):

Puede producirse lo que se denomina desempleo estructural. Este tipo de desempleo suele explicarse por los obstáculos que dificultan la intermediación entre la oferta y demanda en el mercado laboral. Debido a la inadecuación de requisitos a nivel de la oferta y demanda laboral en materia de formación laboral, dispersión geográfica, etc., surgen dificultades en la asignación de trabajadores desocupados a las vacantes existentes. Esto puede explicar que existan simultáneamente personas desempleadas y puestos libres, e implica una reorganización y contemplar los tiempos necesarios para reentrenamiento (p.259).

Lo señalado por Resico (2010) en el párrafo precedente, da los primeros indicios de las dificultades para articular la oferta con la demanda. Esta última será explicada a continuación con el fin de completar el entendimiento del mercado laboral.

1.2. Demanda laboral

La demanda puede ser definida como el efecto de las contrataciones de las empresas en busca de mejorar su utilidad, considerando los costos que traen consigo dicho proceso (Miedes & Asensio, 2003).

De acuerdo con lo descrito por McConnell et al. (2007), la demanda laboral se tiene que tomar como una demanda derivada, es decir, va a depender de la demanda del producto o servicio que se va a producir o suministrar. Entonces, el nivel de la demanda de un tipo de trabajo dentro un sector determinado va a depender de lo productivo que sea el trabajo respecto a la creación de su producto o servicio y del valor del mercado del artículo o servicio ofrecido. Para este apartado, se exponen los mismos conceptos que los autores mencionados anteriormente señalan como determinantes de la demanda laboral, que son la demanda del producto, la productividad, el número de empresarios y los precios de otros recursos explicados en la Tabla 1.

Tabla 1: Determinantes de la demanda de trabajo

Demanda del producto	La variación va a generar que aumente o disminuya el nivel de demanda del trabajo. Es decir, a medida que aumente el interés por el producto ofrecido en una economía, el precio podría subir lo que implica una mayor demanda del trabajo.
Productividad	La variación del producto marginal del trabajo va a generar que aumente o disminuya el nivel de demanda del trabajo. Es decir, la mejora de un sector en una economía implica un aumento de la producción por lo que genera una mayor demanda del trabajo.
Número de empresas	La variación del número de empresas va a generar efectos sobre el nivel de demanda. Si se supone un ingreso de los empresarios en el mercado de trabajo, aumentará la necesidad de contratar trabajadores.
Precios de otros recursos	Si aumentan los precios de la tierra y la materia prima, habrá una menor demanda laboral, debido a que los esfuerzos de los empleadores se van a concentrar en cubrir estos costos y reducir otros como lo son las contrataciones de nuevos trabajadores o los aumentos salariales.

Adaptado de McConnell et al. (2007).

En ese sentido, los factores descritos en la Tabla 1, van a determinar el aumento o la disminución de la demanda laboral, para una mejor comprensión de las razones por las cuales las empresas ofrecen vacantes para los buscadores de trabajo. No obstante, estos mismos factores pueden impedir la colocación de las personas en el mercado laboral por lo que en varias ocasiones

resulta necesario que haya un tercero que asista en alinear la oferta y la demanda, lo cual se hace mediante la intermediación laboral, explicado en el siguiente punto de la investigación.

1.3. Intermediación laboral

En el presente apartado se describen diversos aspectos claves sobre la intermediación laboral como un importante componente del mercado de trabajo. Asimismo, se enfatiza el rol y materialización en organizaciones del sector público y privado, por lo cual, se reconocen ciertas particularidades de sus manifestaciones.

1.3.1 Alcances conceptuales de intermediación laboral

La intermediación laboral se define como “una actividad fundamental para lograr acceder a mejores oportunidades en aquellos segmentos de la población que presentan mayor vulnerabilidad social en el mercado laboral, como lo son los/las jóvenes, las mujeres y los/las adultos mayores” (OIT, 2015, p.2). En otras palabras, se centra el enfoque hacia los segmentos más vulnerables de la población que se encuentran en búsqueda de empleo.

Asimismo, expertos en la materia de investigación como Mazza (2003) delimitan la intermediación laboral como un conjunto de acciones que tienen como propósito poner en contacto los oferentes con los demandantes de empleo para su colocación en un puesto de trabajo y contribuir a la reducción de los costos de búsqueda de empleo y duración temporal de las vacantes. Además, tiene como principal tarea reunir y clasificar la información necesaria sobre oferta y demanda de trabajo a fin de colocar adecuadamente el perfil de los buscadores de empleo con la demanda de los empresarios (Alujas, 2009).

Con respecto a los actores involucrados en el proceso de intermediación laboral, según Rojas (2004) son tres actores que intervienen: el oferente, el demandante y el intermediario. En primer lugar, el oferente es la persona que ofrece al demandante su trabajo para las labores que este último requiera. Cabe señalar que a pesar de que no implique necesariamente un contrato de trabajo de por medio, las actividades son ejecutadas bajo un carácter de subordinación. En segundo lugar, el demandante es la empresa u organización que requiere contratar fuerza laboral. En tercer lugar, el intermediario es la organización que actúa ubicando al oferente de empleo al servicio del demandante (organización o empresa) que requiere de la fuerza laboral.

En suma, la importancia de los servicios de intermediación laboral recae en dos aspectos importantes. En primer lugar, minimiza costos de búsqueda de empleo y la mejora del ajuste entre la oferta y demanda (Mazza, 2003). En este sentido, los servicios de intermediación laboral contribuyen como estrategia que permite alinear la oferta con la demanda (Gallego, Camacho & López, 2016). En segundo lugar, impacta positivamente en los segmentos más vulnerables de la

población con la finalidad de acceder a mejores oportunidades laborales (OIT, 2015). Dicho esto, resulta necesario conocer de qué formas pueden ser ofrecidos los servicios de intermediación laboral. Por ello, en el siguiente capítulo se detallan los tipos de intermediación laboral en el marco de la OIT.

1.3.2 Tipologías de intermediación laboral en el sector privado

De acuerdo con el Convenio sobre las agencias de empleo privadas (Convenio 181) de la OIT (1997), existen tres tipos de servicios ofrecidos por agencias privadas en relación con el mercado de trabajo que se expresa en la Tabla 2.

Tabla 2: Tipos de servicios ofrecidos por agencias privadas de empleos

1	Servicios dirigidos a vincular ofertas y demandas de trabajo, sin que la agencia privada de empleo forme parte en las relaciones laborales que puedan generarse.
2	Servicios basados en emplear trabajadores a fin de ponerlos a disposición de un tercero que puede ser una persona física o jurídica (denominada por la OIT como "empresa usuaria") el cual decide sus tareas y controla su ejecución.
3	Otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo, establecidos por autoridades competentes, como facilitar información, sin estar destinados a vincular una oferta y una demanda específica. Este servicio se ofrece previa consulta con las organizaciones más importantes tanto de empleadores como de trabajadores.

Adaptado de OIT (1997).

Como se observa en la Tabla 2, existen tres grandes tipos de servicios de intermediación laboral ofrecidos por agencias privadas de empleo, en los tres casos, se busca beneficiar a los ofertantes de empleo, es decir aquellas personas que están en búsqueda de empleo.

En el sector público, las posibilidades de intermediación laboral existentes son menores y se concretan principalmente en los servicios públicos de empleo que tienen la potestad de articular instrumentos de coordinación a fin de favorecer la colocación de demandantes de empleo con otras entidades y/o agencias de colocación (Mazza, 2001). Por ello, se fundamenta el rol del sector público en los servicios de intermediación laboral, en el siguiente párrafo.

1.3.3 El rol del sector público en los servicios de intermediación

Los servicios de intermediación laboral se han convertido en una herramienta de política y acciones para impulsar la calidad y eficiencia en el ajuste de brechas entre los buscadores de empleo con las vacantes disponibles en el mercado y las oportunidades de capacitación a los actores de este sistema (Mazza, 2003).

A continuación, en la Tabla 3 se manifiesta las tres categorías de usuarios basadas en las necesidades de estos y cómo estas determinan qué tipo de servicios requieren para satisfacer sus necesidades.

Tabla 3: Tipos de usuarios y servicios de intermediación requeridos

Descripción del usuario	Principales servicios requeridos
Listo para conseguir trabajo.	Únicamente servicios de orientación y colocación.
En riesgo de estar desempleado o subempleado por un plazo mediano.	Evaluación de competencias y orientación laboral previas a la colocación o la inscripción en un curso de capacitación.
En alto riesgo de estar desempleado o subempleado por un largo plazo.	Desarrollo de un plan de empleo y capacitación de largo plazo, seguimiento sistemático, intervención y servicios sociales.

Adaptado de Mazza (2003).

La tabla 3 demuestra que el riesgo del usuario para conseguir trabajo asciende, los servicios que este requiere serán de mayor complejidad y grado de personalización a fin de colocarlo en un empleo adecuado.

La intervención del Estado en la intermediación laboral obedece a diversos factores. Entre ellos se encuentran: el prolongado periodo de desempleo de corto plazo, la elevada rotación laboral, la falta de productividad de los trabajadores, la ausencia de seguridad social y la falta de flexibilidad de la movilidad laboral (Mazza, 2001).

De acuerdo con Mazza (2001), existen factores adicionales que justifican la importancia de la implementación de los servicios públicos de empleo tales como los mercados discriminatorios y débiles vínculos con el sector privado. El primer factor, alude a la ausencia de transparencia de información del mercado laboral que sitúa en desventaja a las poblaciones más vulnerables. El segundo factor, implica los débiles vínculos con el sector privado causados por la politización de las autoridades locales o nacionales afectando la reputación de la organización pública.

Existen tres características relevantes que deben contar los servicios públicos de intermediación laboral. El servicio debe ser de carácter público, debe ser gratuito y debe ser de carácter voluntario (Serrano, 2007).

Según Mazza (2003) establece un conjunto de servicios que deben estar presentes en todos los sistemas de intermediación laboral implementados por el sector público, tales servicios son la asistencia en la búsqueda de empleo y los servicios de colocación. La primera, consiste principalmente en entrenar al buscador de empleo a encontrar un nuevo puesto de trabajo.

Operativamente se puede señalar actividades tales como la redacción de currículos, planes de búsqueda de empleo, información laboral y servicios de orientación frecuentes. La segunda, se refiere a colocar a los trabajadores idóneos en los puestos pertinentes de tal manera que puedan demostrar las competencias y productividad requeridas por las empresas contratantes.

En suma, la intermediación laboral abarca una serie de servicios que benefician no solo a los buscadores de empleo sino a las empresas que buscan cubrir sus vacantes, a fin de que la persona con las competencias idóneas se encuentre laborando en un puesto de trabajo adecuado a su calificación y que la colocación del buscador se concrete en el menor tiempo posible (Mazza, 2001).

A manera de conclusión, se expone aspectos claves de la oferta y demanda laboral que abarca el mercado de trabajo. La intermediación laboral que consiste principalmente en la reducción de costos de búsqueda de empleo y el desarrollo de los segmentos de la sociedad más vulnerables para que puedan acceder a una mejor oportunidad laboral. Asimismo, los tipos de servicios que comprende una intermediación laboral y como esta se orienta a satisfacer la necesidad del usuario según sea la complejidad. En este sentido, también cobra importancia saber que la satisfacción de las necesidades de los usuarios se encuentra relacionada con la manera en que la organización gestiona la calidad de los servicios que presta a los usuarios. Dicho esto, el siguiente apartado aborda un acercamiento conceptual a la gestión de la calidad, así como la relación de este con los procesos y los servicios públicos.

2. Gestión de calidad

El presente acápite aborda el concepto de gestión de calidad, las etapas de la evolución del concepto, la definición de un Sistema de Gestión de Calidad y cómo se relaciona con el enfoque por procesos. Además, se plantea la importancia de la gestión de calidad en los servicios y las particularidades que comprende. Finalmente se enfatiza su relevancia en los servicios públicos.

La calidad es un concepto ampliamente abordado que ha ido evolucionando a lo largo de los años. En el presente estudio se adopta la definición de calidad como la capacidad de interpretar las posibles necesidades futuras de los clientes en aspectos medibles a fin de que el producto o servicio sea producido y genere satisfacción en el cliente (Deming, 1989). Asimismo, la definición de calidad comprende dos perspectivas: objetiva y subjetiva. Por un lado, la perspectiva objetiva que abarca la mirada de quien produce un bien o brinda un servicio. Por otro lado, la perspectiva subjetiva surge de quien recibe el bien o servicio producido (Duque, 2005).

De acuerdo con Miranda, Chamorro y Rubio (2007), la evolución de la gestión de calidad comprende cuatro etapas. En la primera etapa, este concepto se orientaba al hecho de cumplir con actividades de inspección del producto final con el propósito de descartar aquellos productos defectuosos o de baja calidad que no cumplieran con las especificaciones.

Luego de esta primera etapa, la gestión de calidad se orientaba a su control, mediante la aplicación de técnicas estadísticas con el fin de mantener todos los procesos de producción en su estado planificado, pues el volumen y complejidad aumentaban (Miranda et al., 2007).

La tercera etapa, se concentró en el aseguramiento de la calidad que abarca todos los departamentos de la organización y no solo el área de producción. La principal característica de esta etapa es su carácter preventivo a través de la comprobación de que todas las actividades se realicen de manera satisfactoria (Miranda et al., 2007).

La última etapa comprende a la Gestión de Calidad Total. Se busca la mejora continua en todos los procesos como estrategia general de la organización con un enfoque hacia la satisfacción del cliente. Asimismo, promueve la participación de todos los miembros de la organización (Miranda et al., 2007).

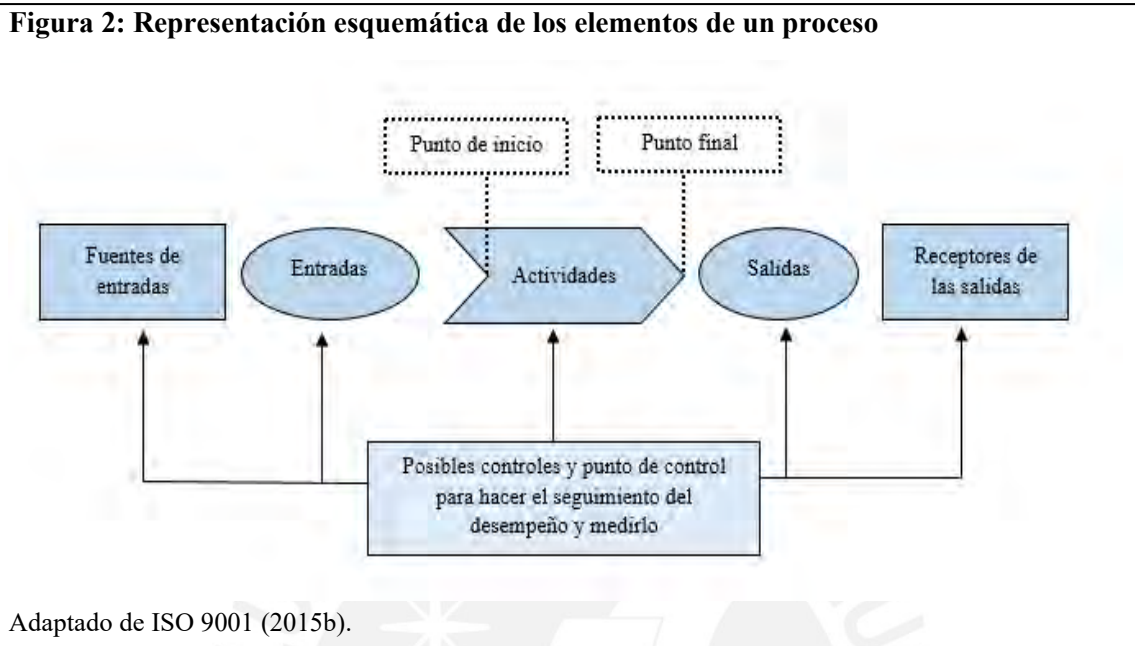
Las organizaciones que buscan adoptar una gestión de calidad que responda a los requerimientos, necesidades y expectativas del cliente deben implementar un SGC de forma estratégica que implique cambios y acciones orientados a la mejora del desempeño de la organización (ISO 9000, 2000). En ese sentido, la ISO 9001:2015 compila los avances y elementos más relevantes en el manejo del SGC (Uribe, 2013).

En esta línea, el autor citado señala que un SGC se encuentra relacionado con los procesos de la organización, pues permite una implementación integral (Uribe, 2013) Por ello, el siguiente apartado abordará la importancia y relación de los procesos en la gestión de la calidad.

2.1. Procesos y gestión de calidad

Un proceso se define como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (ISO 9000, 2015, p.19), por ende, resulta importante destacar cuáles son los principales elementos que lo conforman. En ese sentido, Contreras, Olaya y Matos (2017), plantean elementos básicos tales como, *inputs* o entradas, recursos para la realización de las actividades del proceso, *outputs* o salidas conformados por los productos o servicios creados por el proceso, sistemas de control que están constituidos por indicadores que miden el desarrollo del proceso y el grado de orientación del mismo a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y, finalmente, los alcances o límites del proceso. Asimismo, a fin de ofrecer una explicación gráfica del funcionamiento del proceso,

se presenta en la Figura 2 la representación esquemática en base en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

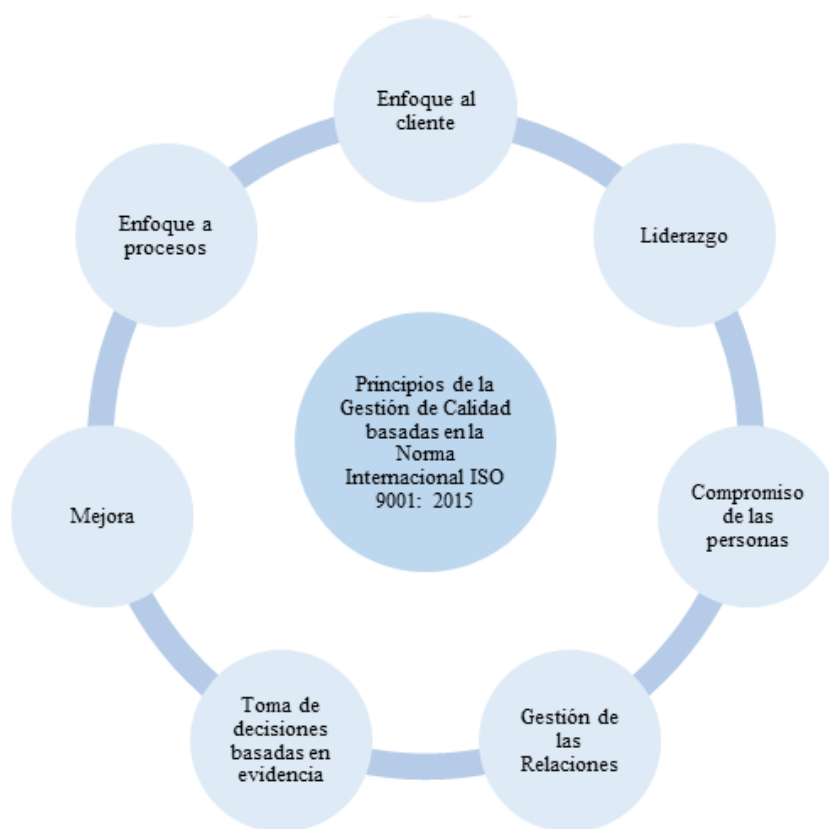


La Figura 2 muestra la representación de un proceso, así como la interacción de sus componentes. De acuerdo con la ISO 9001:2015, las fuentes de entradas provienen de procesos precedentes generados por proveedores (internos y externos), clientes o partes interesadas pertinentes, las entradas consisten en recursos materiales, energía, requisitos o información que alimentan al proceso, la secuencia de actividades en sí misma, las salidas consiste en los productos, servicios o decisión que las actividades generaron y que se encuentran destinados a los receptores de salida, es decir, los clientes externos o internos y las partes interesadas. Seguidamente, con respecto a los posibles controles y puntos de controles para hacer el seguimiento del desempeño del proceso y poder medirlo, tales puntos serán específicos para cada tipo de proceso determinado. Cabe precisar que los procesos se comportan de una manera interrelacionada y que las salidas de un proceso determinado constituyen las entradas de otros procesos (ISO 9001, 2015).

Por otro lado, Garau (2005) clasifica a los procesos según la amplitud con que se le mire a la organización. En este sentido, son clasificados en tres niveles: macro, medio y procesos. En el nivel macro se encuentran los macroprocesos que desarrolla la organización, en el nivel medio se encuentran los procesos conformados por actividades propias del producto o servicio, y finalmente, los procesos que son las partes por las que se compone el proceso en el nivel medio.

De acuerdo con la definición expuesta, la implementación de un enfoque por procesos en un SGC permitirá una interacción entre las distintas actividades de la organización de manera que favorece el control continuo sobre los procesos y vínculos que se generen entre ellos (ISO 9000, 2000). En ese sentido, la norma internacional ISO 9001:2015 establece la gestión con enfoque a procesos como uno de los siete principios fundamentales del SGC (Ver Figura 3). Asimismo, la adopción de un enfoque a procesos permite “desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente” (ISO 9001, 2015, p. viii).

Figura 3: Principios de la Gestión de Calidad basadas en la Norma Internacional ISO 9001:2015



Adaptado de ISO 9001 (2015).

La importancia de la gestión por procesos es que, a partir de los resultados del análisis generado por el seguimiento y la evaluación de la calidad, deben ser utilizados para evaluar la conformidad de los productos y servicios que la organización presta, así como el grado de satisfacción del cliente (ISO 9001, 2015). Además, la revisión por parte de la gerencia de la organización bajo un SGC deberá tomar como una importante entrada la información sobre el desempeño de los procesos, así como la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (ISO 9001, 2015).

En ese sentido, el enfoque por procesos en una organización implica que se identifiquen, definan y gestionen sistemáticamente sus procesos y las interacciones entre estos con el propósito de lograr los resultados establecidos basados en la política de gestión de calidad y la dirección estratégica (ISO 9001, 2015).

2.2. Servicios y Gestión de Calidad

La definición de servicios comprende un conjunto integrado de componentes tangibles e intangibles que tiene como propósito satisfacer y superar las necesidades de los usuarios (Rosander, 1992). Según Kotler y Armstrong (2008), el servicio es aquella actividad o beneficio que una parte ofrece a la otra y que está determinada básicamente por componentes intangibles pues no genera necesariamente como resultado la adquisición de un elemento tangible. En esa misma línea, Duque (2005) señala que el servicio es comprendido como el conjunto de trabajo, actividades y beneficios que satisfacen al usuario.

Con respecto a las características de los servicios, Kotler y Armstrong (2008) señalan cuatro características esenciales: inseparabilidad, imperturbabilidad, intangibilidad y variabilidad. En primer lugar, la inseparabilidad hace referencia a cuando la producción y consumo del servicio se dan al mismo tiempo. Luego, la imperturbabilidad menciona que los servicios no pueden ser almacenados para usar o consumir después, por ello, cuando el servicio es altamente demandado, la empresa debe actuar estratégicamente para evitar la insatisfacción de clientes o la pérdida de estos. Con respecto a la intangibilidad de los servicios, explica la imposibilidad de que los servicios sean percibidos por el cliente hasta el momento en que son prestados (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009). Finalmente, la variabilidad consiste en que la calidad de servicio puede variar pues depende del desempeño de quien lo ofrece, así como del cuándo, dónde y de qué manera se brinda el servicio (Kotler & Armstrong, 2008).

Por otro lado, los servicios son considerados de calidad según la percepción que el consumidor tenga del mismo (Gronroos, 1994). En este sentido, la implementación de una de gestión de calidad en los servicios implica adoptar un enfoque más estratégico que operacional en la cual se diseñen, implementen y comuniquen acciones estratégicas que permitan alcanzar dos objetivos: la satisfacción del consumidor y la eficiencia de la organización (Lovelock, 1996).

Es importante mencionar que estudios sobre la gestión de la calidad en los servicios no han sido tan abordados como lo ha sido en el sector manufacturero (Serrano, López & García, 2007). Asimismo, la literatura del tema plantea dos escenarios distintos: el primer escenario señala que la gestión de calidad se aplica de la misma manera tanto en empresas manufactureras como de servicios (Douglas & Fredendall, 2004). El segundo indica que la gestión de calidad no se

puede implementar de la misma manera en ambos tipos de empresas, pues las empresas que brindan servicios presentan características y elementos únicos (Sureshchandar, Chandrasekharan & Anantharaman, 2001).

Con respecto al segundo escenario, los estudios del tema plantean ciertas dimensiones de la gestión de calidad consideradas críticas en los servicios, tales dimensiones se agrupan en tres categorías y están basadas en una revisión exhaustiva del Modelo de Calidad Total (TQM por sus siglas en inglés) y Calidad Total de los Servicios (TQS por sus siglas en inglés) (Sureshchandar et al., 2001). La primera categoría comprende elementos genéricos, es decir, presentes tanto en empresas de manufactura como de servicios, estos son el compromiso de la alta gerencia, liderazgo visionario, gestión por procesos, gestión de información y análisis, benchmarking, mejora continua, satisfacción del empleado y del cliente. La segunda categoría está compuesta por elementos poco abordados pero claves, estos se refieren a responsabilidad social e intervención. La tercera categoría comprende elementos únicos en organizaciones que brindan servicios, esto son la cultura de servicio y el entorno físico (Sureshchandar et al., 2001).

No obstante, es importante recalcar que tales dimensiones de la gestión de la calidad no deben implementarse aisladamente sino tratar que las dimensiones operen de forma conjunta (Sureshchandar et al., 2001). Finalmente, cabe precisar que las dimensiones asociadas a otorgar poder a todos los niveles de la organización, así como una planificación estratégica y el involucramiento de tanto cliente como proveedores, generan significativas señales que evidencian los resultados de la calidad de los servicios (Terziovski & Dean, 1998).

2.3. Calidad en los servicios públicos

El término de calidad fue un tema de inquietud para las empresas privadas. Por ello, se desarrollaron distintos modelos de gestión de calidad desde las Ciencias de la Administración que tienen como finalidad mejorar sus servicios y por ende sus resultados (Díaz, 2008).

Por otro lado, desde la perspectiva de la administración pública moderna, Díaz (2008) señala que las herramientas de gestión implementadas en las entidades públicas han sido adoptadas, en su mayoría, de las empresas privadas:

... esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes. Y esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también nos interesa con qué costo se logra. Por tanto, la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad (p. 4).

Además, el autor menciona que es fundamental aclarar que, al aprobar los principios de efectividad, no se puede llegar a confundir el rol del Estado con el de las empresas privadas, pues sus finalidades de ambas son totalmente diferentes. Es por ello, que se precisa que el Estado utiliza estos principios para ofrecer un servicio superior y atender de forma adecuada las demandas de sus ciudadanos.

Por otra parte, es importante recalcar que el Estado, a través de las entidades públicas, tiene como principal función la provisión de servicios públicos que satisfagan las necesidades de interés general (Reyna & Ventura, 2008). De esta manera, los servicios brindados por el Estado pueden generar valor público siempre que se comprenda y satisfaga las necesidades y aspiraciones de la ciudadanía (Moore, 1995).

En este punto, bajo el marco de la Nueva Gobernanza Pública, el ciudadano cumple un rol fundamental ya que adopta el papel de coproductor y usuario del servicio al mismo tiempo a través de una relación y participación permanente entre Estado y sociedad (Bourgon, 2007). De este modo, los servicios públicos pueden gozar de calidad pues son producidos bajo el conocimiento de las necesidades y expectativas del usuario (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2019). Sin embargo, alcanzar la calidad en los servicios públicos mediante el conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos resulta todo un desafío pues implica una continua capacidad de adaptación y recepción de los requerimientos de una sociedad compleja y voluble (CLAD, 2008).

Ante lo expuesto, es necesario mencionar la importancia de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, el cual representa los acuerdos alcanzados por distintos países iberoamericanos con respecto al buen gobierno y gestión pública (Sebastián, 2010). En ese sentido, la mencionada Carta define la calidad en el sector público como:

... una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (CLAD, 2008, p.7).

Es importante enfatizar que el fin último de calidad en la gestión pública es lograr el bienestar integral de la sociedad donde prime la igualdad, dignidad y desarrollo humano, así como asegurar que todos los miembros de la sociedad tengan acceso oportuno a servicios públicos de calidad (CLAD, 2008).

En resumen, se detalla el término de calidad y su particular comportamiento en la nueva administración pública, pues lo que busca principalmente es ser pertinente y brindar servicios de calidad para lograr la satisfacción del usuario.

Dado el contenido conceptual abordado en el presente subcapítulo, y en concordancia con la literatura expuesta en la presente investigación, la gestión de calidad puede entenderse como un conjunto de políticas, objetivos y acciones coordinadas para dirigir y controlar en todos los niveles de la organización todo lo relativo a la calidad a fin de asegurar la satisfacción del usuario. En ese sentido, el siguiente capítulo aborda en mayor profundidad la relación de este concepto con la calidad y los modelos más usados que permiten evaluar la calidad del servicio.

3. Satisfacción del usuario en los servicios

En esta sección, se desarrollan los alcances conceptuales de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario, pues son de relevancia para delimitar el objeto del presente estudio. Luego, se exponen los diversos modelos utilizados como herramientas de evaluación de calidad de servicios y sus características: modelo nórdico, SERVQUAL, SERVPERF y el modelo Jerárquico Multidimensional. Asimismo, se incluye la encuesta que aplica el MTPE para determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la bolsa de empleo. Finalmente, se pone a discusión la decisión para la elección del modelo pertinente para la aplicación en el presente estudio.

3.1. Relación de calidad y satisfacción del usuario

De acuerdo con la Real Academia Española, determina el concepto de calidad como un atributo o conjunto de atributos inherentes a algo, que admiten juzgar su valor (RAE, 2018). De la misma manera, Montgomery (1985) define la calidad como el nivel en que los bienes y servicios obedecen a los requerimientos de los usuarios.

Asimismo, de acuerdo con Duque (2005), existen dos perspectivas importantes para definir la calidad: la calidad objetiva, orientada en la perspectiva del sujeto que produce el bien o servicio y la calidad subjetiva, orientada en la perspectiva del usuario que recibe el bien o servicio. Además, según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), se refieren a la calidad subjetiva como una mirada externa, pues esta se consigue por la determinación y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, puesto que las actividades que comprenden un determinado servicio están conectadas con los usuarios.

En ese sentido, hay dos tipos de indicadores de calidad, los objetivos, establecidos por la institución con relación a su gestión de calidad y los subjetivos que se explican mediante la calidad recibida por el usuario (Petracci, 1998). Estos últimos, se desarrollan por las organizaciones a través de medidas de calidad las cuales son “blandas porque se enfocan hacia las percepciones y actitudes, en lugar de dirigirse hacia criterios más concretos y objetivos” (Petracci, 1998, p. 21). La autora además señala que estas medidas blandas incorporan encuestas para diagnosticar las

valoraciones y comportamientos que el usuario percibe de la calidad del bien o servicio (Petracci, 1998).

Por otro lado, la satisfacción es definida como la percepción de calidad que manifiestan los usuarios después de recibir un servicio. Por ello, la sensación de satisfacción es una consecuencia producida por el rendimiento de la calidad del servicio (Oliver, 1980). Además, según este autor, la satisfacción es inherente a la experiencia de compra o la atención de un servicio en un determinado momento.

Asimismo, los autores Hu, Kandampully & Juwaheer (2009) expresan que el concepto de satisfacción del usuario corresponde a las apreciaciones que se alcanzan como consecuencia de la evaluación del servicio que reciben mediante sus percepciones de calidad.

Según Miguel-Dávila y Flórez-Romero (2008), tanto la “satisfacción” y la “calidad” pueden considerarse sinónimos en ciertas ocasiones, incluso puede que los modelos de satisfacción a veces sean denominados de calidad de servicio percibido, pues lo que se analiza es un servicio y no un producto.

Las definiciones de calidad y satisfacción del usuario permiten comprender uno de los ejes temáticos de la investigación con el fin de evidenciar su relación, lo cual faculta la aplicación de un modelo de evaluación de calidad de servicios.

3.2. Modelos de evaluación de calidad de servicios

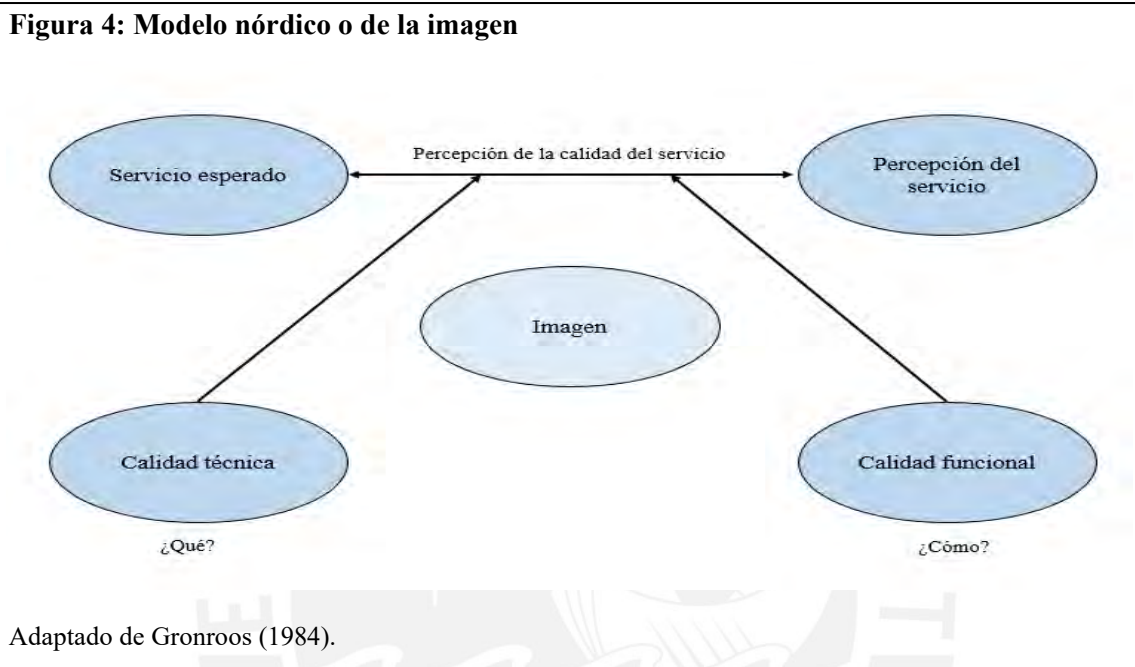
En este apartado, se exhiben las diversas herramientas de evaluación de calidad de servicios hallados en la revisión del estado del arte. La finalidad es conocer las características y limitaciones que comprende cada modelo: modelo nórdico, SERVQUAL, SERVPERF y Multidimensional Jerárquico. Además, resulta pertinente incluir las características de la herramienta aplicada por el MTPE y posteriormente, seleccionar el modelo oportuno que permita responder a la pregunta general establecida en el planteamiento del problema.

3.2.1. Modelo nórdico

Gronroos (1984) expone un modelo también conocido como modelo de la imagen que tiene como finalidad integrar tres elementos en relación con la calidad del servicio. El primer elemento es conocido como calidad técnica y es interpretado con “qué”, pues hace referencia a los usuarios que reciben un servicio como resultado de la compra. Según el autor antes mencionado, este aspecto cuenta con condición objetiva. El segundo elemento es la calidad funcional interpretado con “cómo”, pues menciona que el usuario al recibir un servicio también se lleva una experiencia, referente con la manera en cómo los colaboradores del establecimiento han proporcionado el servicio al usuario. El último elemento explica la imagen corporativa, esta

interpreta el resultado de cómo el usuario concibe a la organización mediante el servicio que los colaboradores han ofrecido y este impacta en la apreciación de la calidad del servicio, además esta percepción se origina por la experiencia previa o por el trato que recibe.

En la Figura 4 se ilustra el camino para un mayor entendimiento sobre el modelo explicado líneas arriba.



En ella se detalla que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica o también referida a lo que recibe el consumidor y la calidad funcional a cómo el consumidor recibe el servicio y estas se relacionan con la imagen corporativa. Este último elemento es fundamental para realizar posteriormente una evaluación de la calidad percibida (Gronroos, 1984).

Según Gronroos (1994), una adecuada valoración de la calidad recibida se obtiene cuando ésta obedece las expectativas del usuario, en otras palabras, lo satisface. Es importante mencionar, que si el usuario genera muchas expectativas podría efectuar problemas en la valoración. Los usuarios cuentan con expectativas poco objetivas y las comparan con una buena calidad recibida y esto podría dar como consecuencia una baja calidad total percibida.

Para finalizar, Gronroos (1994) expone que el nivel de calidad total recibida no se encuentra relacionado completamente por el nivel de objetividad de las extensiones de calidad técnica y funcional, sino que está dado por la desigualdad que hay entre la calidad esperada y la percibida.

3.2.2. Modelo SERVQUAL

En la evaluación de la calidad del servicio enfocado al usuario destaca el modelo americano SERVQUAL realizado por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Este modelo “está determinado por las perspectivas desde las cuales se formulan, siendo dos las encontradas en la literatura: la perspectiva Expectativas-Percepciones y la perspectiva Objetiva-Subjetiva (también llamada Interno-Externo)” (Samuel & Stanescu, 2015, p. 60).

A modo de situar al lector, los autores Samuel y Stanescu (2015), explican brevemente la historia y evolución del modelo SERVQUAL. Inició en 1985 con un análisis cualitativo a través del diálogo con usuarios y directivos de compañías de servicios en Estados Unidos. Ante esto, el resultado fundamental fue un modelo ideal de calidad del servicio basado en la teoría de las brechas o gaps (The Gaps Models of Service Quality), esta teoría comenta con más profundidad las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción con respecto al servicio recibido.

Este “modelo vincula cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma” (Samuel & Stanescu, 2015, p. 64). Parasuraman et al. (1988) simplifican el modelo en cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, garantía, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

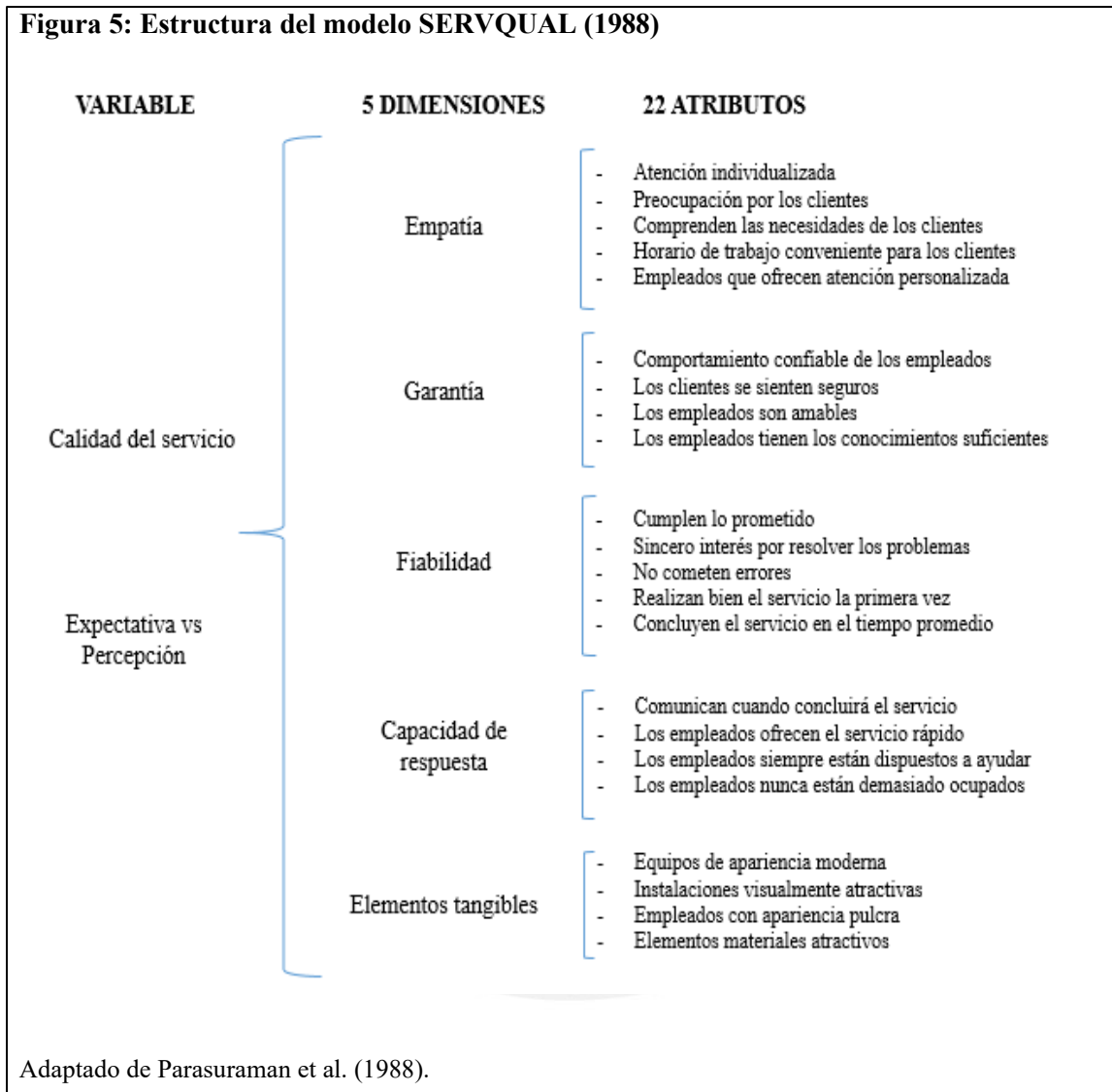
La empatía hace referencia a la muestra de interés por parte de los colaboradores de cualquier organización y el nivel de atención personalizada que ofrecen. Además, la fiabilidad comprende la capacidad para realizar el servicio prometido de forma precisa y viable. Asimismo, la garantía se basa en el conocimiento y atención de los colaboradores y su destreza para inculcar confianza y veracidad. La capacidad de respuesta es la disposición del colaborador para brindar un servicio rápido y ayudar al usuario en cualquier inquietud que no permita la íntegra satisfacción. Por último, los elementos tangibles se encuentran representado por equipamiento, instalaciones físicas y apariencia del personal (Parasuraman et al., 1988).

Los autores antes mencionados explican que, para la aplicación del modelo, los usuarios deben responder una encuesta que consta de 22 preguntas referentes a sus expectativas e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio otorgado, los usuarios son evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformado así el instrumento con 44 ítems. Este modelo permite conocer la satisfacción del usuario mediante las diferencias entre las expectativas, lo que implica antes de recibir el servicio y las percepciones que se refiere a después de haber recibido el servicio (Parasuraman et al., 1988). Cuando las expectativas superan lo esperado, se considera un servicio de calidad excepcional. Por el contrario, cuando no se logra alcanzar las expectativas del usuario,

el servicio es deficiente. Finalmente, el servicio de calidad es satisfactorio cuando el nivel de expectativa es cumplido en su totalidad.

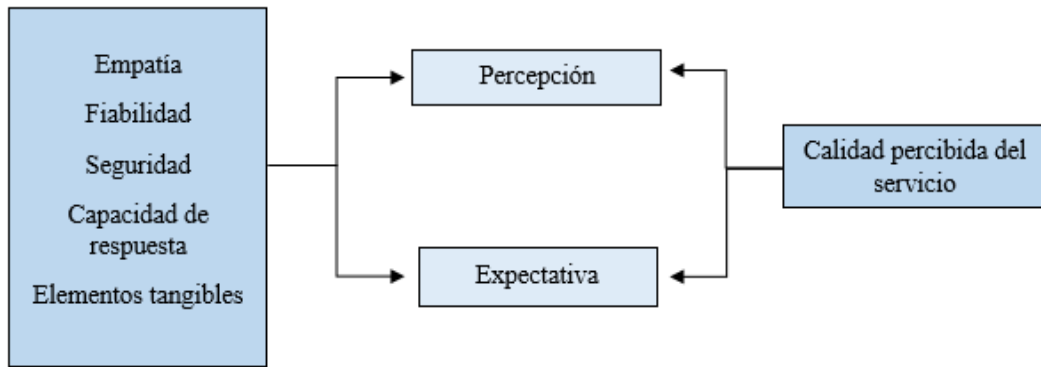
A continuación, en la Figura 5, se detalla la estructura de dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL para la comprensión de los ítems.

Figura 5: Estructura del modelo SERVQUAL (1988)



De la misma manera, en la Figura 6, se muestran las 5 dimensiones sintetizadas por los autores, las cuales influyen en las expectativas y percepciones del usuario, lo que finalmente impacta en la calidad percibida del servicio.

Figura 6: Modelo SERVQUAL de calidad de servicio. (1988)



Adaptado de Parasuraman et al. (1988).

En ese sentido, como se muestra en la Figura 6, los autores explican la calidad percibida desde la percepción y la expectativa desde las dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

3.2.3. Modelo SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) plantean un modelo alternativo al desarrollado por Parasuraman et al. (1988) llamado Service Performance. Este se basa en evaluar únicamente las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio y busca suprimir el uso de las expectativas en la evaluación de calidad empleando 22 ítems. Sin embargo, mantienen las mismas dimensiones y atributos que propone el modelo SERVQUAL (Samuel & Stanescu, 2015).

Como se ha mencionado en el párrafo anterior, este modelo no considera el análisis de las expectativas y esto debido a los inconvenientes de explicación que implica y además se considera repetitivo con la evaluación de las percepciones. (Ramírez, 2017). Para los autores del modelo, Cronin y Taylor (1994), la decisión de eliminar las expectativas del cuestionario SERVQUAL y plantear el SERVPERF es por su capacidad de pronóstico y precisión, pues analizar la percepción es un acercamiento a la satisfacción del usuario y así se puede efectuar un análisis más preciso.

De acuerdo con Ibarra y Casas (2015), el modelo SERVPERF presenta varias ventajas, como que el entrevistado se demora menos tiempo en responder la encuesta, pues se pregunta un ítem por dimensión y el análisis de los resultados son más específicos. Los autores también señalan que este modelo no pierde información, pues si se incorpora una pregunta sobre la satisfacción general, se puede saber la predominancia de las dimensiones sobre ellos. Además, estas dimensiones se adecuan y adaptan al contexto de los distintos sectores que se estén analizando (Cronin & Taylor, 1992).

Asimismo, Salomi, Miguel y Abackerli (2005) definen las dimensiones que son utilizadas para el SERVPERF y propuestas por Parasuraman et al. (1988) como se puede ver en la Tabla 4:

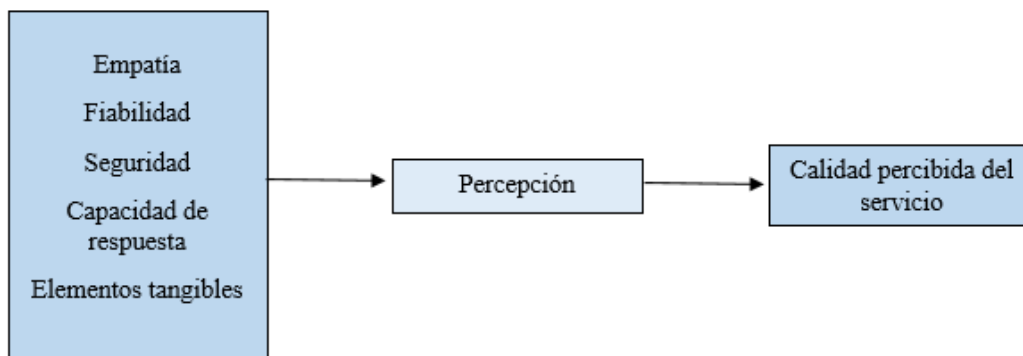
Tabla 4: Dimensiones del modelo SERVPERF

DIMENSIÓN	CONCEPTO
Empatía	Grado de atención personalizada a los usuarios
Fiabilidad	Capacidad de prestar el servicio con precisión
Seguridad	Conocimiento de los empleados y capacidad de demostrar confianza
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los usuarios y brindar el servicio de manera oportuna
Elementos tangibles	Apariencia de instalaciones, equipos, personal involucrado y material de comunicación

Adaptado de Salomi et al. (2005).

El modelo SERVPERF se encuentra representado gráficamente en la Figura 7.

Figura 7: Modelo SERVPERF de calidad de servicio. (1992)



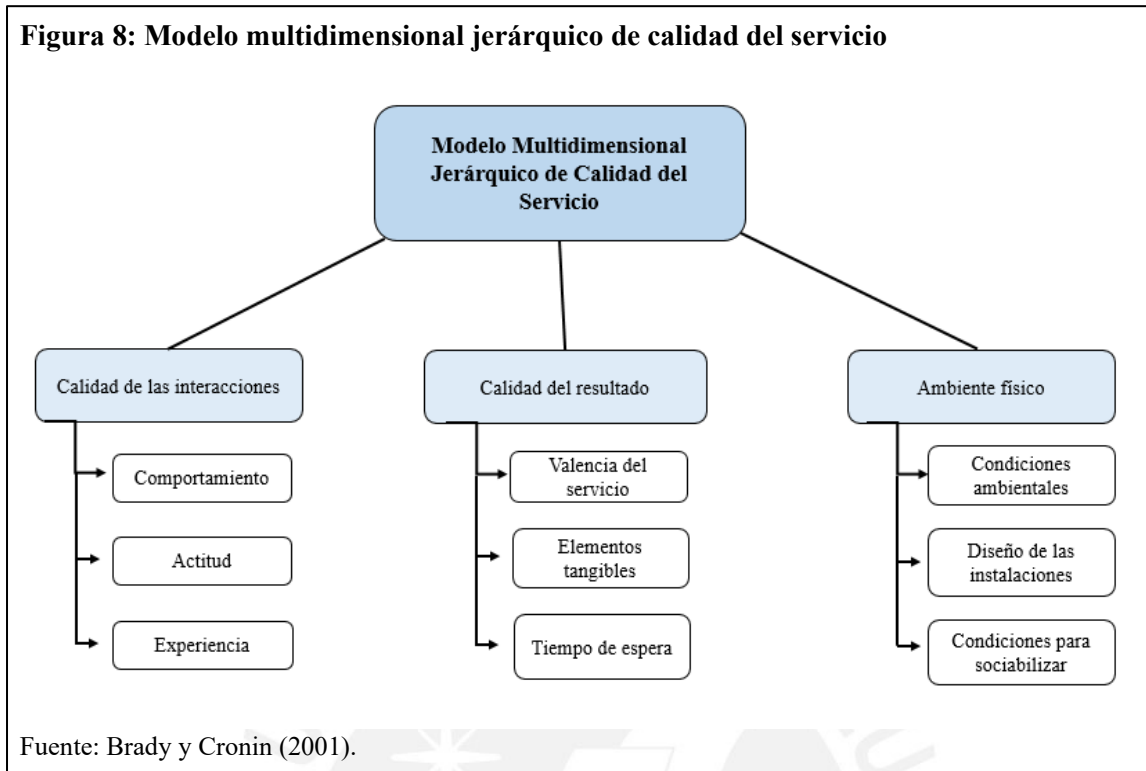
Adaptado de Cronin y Taylor (1992).

En la Figura 7 se señala las 5 dimensiones y estas influyen exclusivamente en la percepción de los usuarios lo que genera un efecto en la calidad percibida de los servicios.

3.2.4. Modelo Multidimensional Jerárquico

Brady y Cronin (2001) se justifican en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la valoración de la ejecución del servicio en múltiples niveles para luego combinarlos y lograr alcanzar una percepción total.

Figura 8: Modelo multidimensional jerárquico de calidad del servicio



Fuente: Brady y Cronin (2001).

La Figura 8 explica las 3 dimensiones principales: la calidad de la interacción, la calidad del resultado y el ambiente físico. De esta manera, cada gran dimensión cuenta con subdimensiones que se relacionan.

Respecto a la dimensión calidad de las interacciones, se incluyen las subdimensiones de: comportamiento, actitud y experiencia del servicio prestado. Luego, la dimensión calidad del resultado incorpora la valencia del servicio, los elementos tangibles y el tiempo de espera. Estos son elementos que según Brady y Cronin (2001) contribuyen a la percepción de la calidad de un servicio debido a que los tiempos de espera extensos pueden tener un efecto negativo en dichas percepciones. Finalmente, la dimensión ambiente físico considera las condiciones ambientales, el diseño de las instalaciones y las condiciones para socializar.

Según los autores, la evaluación de la calidad puede hacerse de forma universal, es decir incluyendo las 3 dimensiones, por solo una dimensión y/o hasta por subdimensión (Brady & Cronin, 2001). No obstante, a pesar de la contribución de este modelo se puede llegar a considerar riesgoso al generalizar esta herramienta en otros servicios, puesto que fue elaborado a través del recojo de datos en ciertos sectores de servicio. Por ello, sugieren hacer las modificaciones necesarias para que sea adaptado a cada servicio en particular (Brady & Cronin, 2001).

3.2.5. Encuesta de satisfacción MTPE

La herramienta de medición del MTPE se sustenta en lo propuesto por el Manual de Gestión de Calidad que pretende describir el Sistema de Gestión de Calidad que se implementa en el MTPE de acuerdo con los alcances establecidos en la Norma Técnica ISO 9001:2015 (MTPE, 2019h).

En ese sentido, para el proceso de atención del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE se establece el procedimiento específico de medición y seguimiento como consecuencia de lo dispuesto para la ejecución del SGC de la ISO 9001:2015 (MTPE, 2019h).

El MTPE, establece ciertos compromisos para garantizar la calidad en el servicio que brinda. Estos compromisos son asumidos en la Carta de Servicios y estos a su vez son evaluados a través de una encuesta de evaluación de satisfacción las cuales tienen resultados mensuales y así miden la percepción de la calidad del servicio (MTPE, 2019h).

Esta encuesta consta de ocho preguntas, de las cuales seis son con escala de Likert con cinco variantes desde “muy buena” hasta “muy malo” y dos preguntas abiertas de percepción general (Ver Anexo B).

Según el procedimiento específico de medición y seguimiento de la bolsa de trabajo, el cálculo para hallar el porcentaje de usuarios satisfechos se realiza de la siguiente manera (ver Figura 9):

Figura 9: Cálculo para hallar el porcentaje de usuarios satisfechos del servicio bolsa de trabajo del MTPE

$$\text{Porcentaje de usuarios satisfechos} = \frac{\text{(Puntaje Total Obtenido)}}{\text{Puntaje Total Máximo Alcanzable (25 + N * encuestados)}}$$

Fuente: MTPE (2019h).

Para determinar el tamaño de muestra de las encuestas que se deben realizar para evaluar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio, hay que hacer el cculo de acuerdo con el número de usuarios atendidos del periodo previo. En ese sentido, en la siguiente figura se muestra la metodología para determinar el tamaño de muestra (MTPE, 2019h).

Figura 10: Cálculo para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * N + z^2 * p * q}$$

E=5%
P=0.5
Q=0.5

Donde:

N: Número total de usuarios atendidos por día.

z: Nivel de confianza

e: Error muestral deseado

p: Proporción de individuos que posee la característica de estudio

u: Proporción de individuos que no posee la característica de estudio

n: Número de encuestas que se van a aplicar

Fuente: MTPE (2019h).

La Figura 10 muestra la fórmula para el cálculo de la muestra de usuarios que se van a encuestar ese mes. Como el cálculo se basa en la cantidad de usuarios atendidos en el periodo previo, todos los meses varía la cantidad de encuestas a realizar. Estas encuestas se realizan todos los días hasta llegar al número deseado según el cálculo.

3.3. Elección del modelo

Lo propuesto en los párrafos precedentes pretenden evaluar la calidad del servicio y la particularidad de cada uno va a permitir elegir un modelo según sus características, pertinencia y limitaciones para el presente estudio con la finalidad de responder el objetivo general expuesto en el capítulo de planteamiento de la investigación.

Para ello, se han determinado criterios para la elección del modelo, los cuales son: pertinencia con el objeto de investigación, evaluación de percepciones, tiempo de aplicación, adaptación al sector y división por dimensiones.

El criterio de evaluación de las percepciones implica la existencia de un enfoque hacia las percepciones del usuario, en otras palabras, evidencia la manera en la que se recibe el servicio, pues la aplicación de la herramienta se realiza después del servicio prestado (Mora, 2011). El siguiente criterio es el tiempo de aplicación y su importancia recae en que diversos autores como Ibarra y Casas (2015), sugieren que, si el usuario se demora menos tiempo en contestar el instrumento, el análisis de los resultados será más precisos.

Luego, el criterio adaptación al sector hace alusión que la herramienta pueda ser ajustable para ser aplicada internacionalmente y en diferentes servicios, las dimensiones evaluadas deberían

adecuarse al contexto de los distintos sectores a analizar (Cronin & Taylor, 1992). También, la división por dimensiones permite sintetizar el modelo con elementos formados a partir de las expectativas y percepciones de los usuarios (Parasuraman et al., 1988).

Finalmente, la pertinencia al objeto de investigación busca encontrar un modelo que pueda incorporar la variable satisfacción general a fin de determinar la significancia de los factores con esta variable. Esto se fundamenta con lo expuesto por Ibarra y Casas (2015) que indican la existencia de modelos que puedan incluir una pregunta respecto a la satisfacción general y aun así no se pierde la información, sino que permite analizar la implicancia de los factores sobre la satisfacción.

Para la presente investigación se pretende encontrar un modelo de evaluación de calidad de servicios que analice las percepciones del usuario después de recibir el servicio prestado, en otras palabras, estudiar la calidad subjetiva, definida en el acápite anterior. Si bien varios autores señalan la importancia de las expectativas para esta evaluación, de acuerdo con Begazo (2006), en caso se evalúen las expectativas, los usuarios pueden percibir algo que es falso y su conducta ayuda a creer que esto es real pues se explican en base a las reseñas que anteriormente hayan obtenido.

Asimismo, se busca que el tiempo de aplicación sea menor con el fin de agilizar el análisis e interpretación de los resultados. También, el modelo debe ser adaptable para cualquier sector, pues un servicio de intermediación laboral cómo se ha explicado en el capítulo de planteamiento del problema cuenta con diversas particularidades. Por último, la clasificación por dimensiones faculta el análisis de máxima verosimilitud, lo cual responderá a la pregunta de investigación.

Tomando en consideración la teoría que explica cada modelo y el sustento de los criterios establecidos. Se presenta en la Tabla 5 la elección del modelo.

Tabla 5: Criterios para elección del modelo de evaluación de calidad del servicio

Criterios de evaluación	Modelo Nórdico	SERVQUAL	SERVPERF	Modelo del MTPE	Multidimensional Jerárquico
Evaluación de percepciones	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Menor tiempo de aplicación	No	No	Sí	Sí	No
Adaptación al sector	Sí	Sí	Sí	Sí	No
División por dimensiones	No	Sí	Sí	No	Sí

Tabla 5: Criterios para elección del modelo de evaluación de calidad del servicio (continuación)

Criterios de evaluación	Modelo Nórdico	SERVQUAL	SERVPERF	Modelo del MTPE	Multidimensional Jerárquico
Pertinencia al objeto de investigación	No	No	Sí	Sí	No

Como se observa en la Tabla 5, teniendo en cuenta la bibliografía revisada y los factores de evaluación, el modelo que cumple con los criterios es el SERVPERF, pues es el que más se ajusta para analizar las dos variables que emergen en el proceso de atención de la bolsa de trabajo del MTPE que es la relación de la calidad y la satisfacción.

Esta decisión también se sostiene con lo propuesto por Cronin y Taylor (1992) que sustentan que el SERVQUAL no es oportuno para evaluar la calidad del servicio y menos la satisfacción del usuario, pues en la teoría se afirma que es un modelo de percepciones y expectativas y no de las conductas por parte de los usuarios. Por ello, los autores antes mencionados proponen el SERVPERF en el cual se justifican solamente en las percepciones de los usuarios al demostrar que la calidad del servicio enfocada en el resultado es un instrumento oportuno para evaluar la calidad de este.

De forma complementaria, Salomi et al. (2005) también señalan que el modelo SERVPERF es apropiado para los usuarios evaluados, pues el tiempo de aplicación de la herramienta es menor al no considerar los ítems de las expectativas, lo que sí sucede con el modelo SERVQUAL.

En este capítulo se presentó el marco teórico de la investigación, el cual se dividió en tres principales ejes: el mercado laboral, la gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios en los servicios. A partir de ello, se desarrollaron los fundamentos que permiten responder el primer objetivo específico propuesto en el planteamiento del problema.

CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL

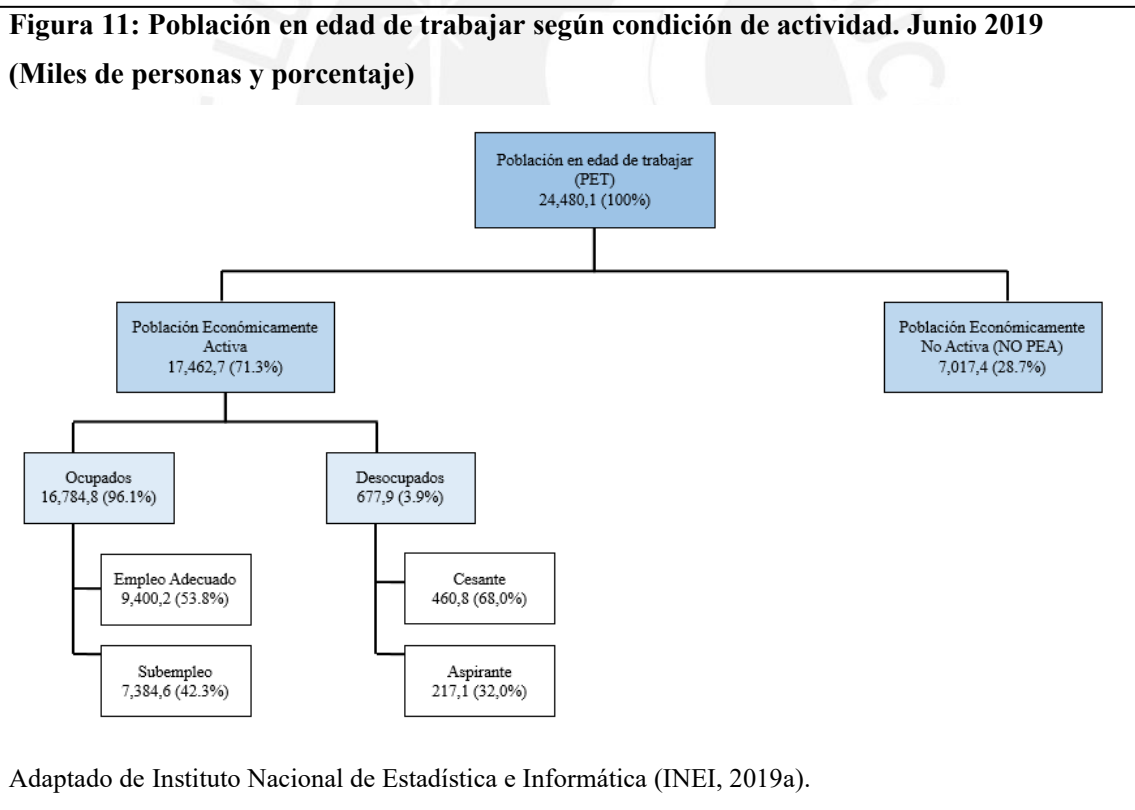
En este capítulo se exponen los aspectos contextuales del mercado laboral en el Perú. Así como el contexto situacional del servicio de bolsa de trabajo del MTPE y se muestra la experiencia nacional de la implementación de gestión de calidad y evaluación de satisfacción en servicios públicos.

1. Contexto del mercado laboral en el Perú

Este apartado se presenta el contexto de la oferta y la demanda laboral en el Perú, con el fin de entender el panorama según las encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y de *ManpowerGroup*.

1.1. Panorama de la oferta laboral en el Perú y en Lima Metropolitana

Para explicar la oferta laboral en el Perú, en la Figura 11, se evidencian los datos estadísticos de la distribución del mercado de trabajo a junio de 2019.



Como se detalla en el capítulo anterior, se entiende por PET a la población en edad a trabajar que en el caso peruano son las personas de 14 años a más. Tal como se muestra en la Figura 11, a junio del 2019, según el INEI (2019a) la PET está conformada por 24'480,100

personas que están dentro de la edad para realizar una actividad económica. De las cuales, el 71.3% (17'462,700) forman parte de la PEA y el resto (7'017,400) está conformada por los inactivos o también llamada población económicamente no activa (No PEA).

La PEA a su vez, se encuentra conformada por los ocupados que representan el 96.1% (16'784,800) de la PEA y los desocupados que para junio 2019 representan el 3.9 % de la PEA (677,900).

Por otro lado, para explicar la representatividad de Lima Metropolitana a nivel nacional, se tiene que, de acuerdo con el INEI (2019b), a junio de 2019 en Lima Metropolitana, la PEA era el 67,0% (5'226,800) de la PET (7'798,600), lo cual representa el 29,9% de la PEA en el Perú y la No PEA de Lima Metropolitana (2'571,900), constituye el 36.65% de la No PEA a nivel nacional.

Para comprender mejor el mercado laboral, en el siguiente punto, se procede a describir el contexto de la demanda laboral en el Perú y Lima Metropolitana.

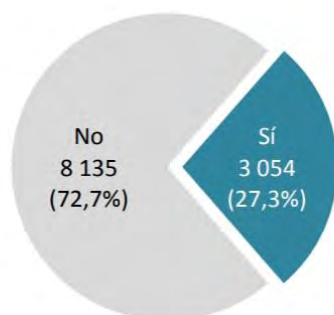
1.2. Panorama de la demanda laboral en el Perú y Lima Metropolitana

La situación de la demanda laboral en el contexto peruano se explica parcialmente por lo propuesto en la Escasez de Talento de *ManpowerGroup* (2018) que indica que al 43% de los empleadores peruanos encuestados, les resulta complicado encontrar a personas para contratar con las aptitudes que requieren en su empresa. Asimismo, señala que no consiguen cubrir sus vacantes con personas que tengan buenas capacidades técnicas, pero también habilidades blandas (*ManpowerGroup*, 2018).

Para mostrar el contexto de la demanda laboral en Lima Metropolitana se toma como referencia la EDO al 2019, se observan resultados importantes que describen el comportamiento de la demanda en el mercado laboral de Lima Metropolitana.

Es así como, de acuerdo con los resultados de la EDO al 2019: “de las 11,188 empresas encuestadas, el 27.3% contratará personal adicional mientras que el 72.7% no requerirá trabajadores adicionales” (MTPE, 2019d, p.7) (ver Figura 12).

Figura 12: Lima Metropolitana: Empresas que requerirán personal a contratar. (2019)
(Valor absoluto y porcentaje)



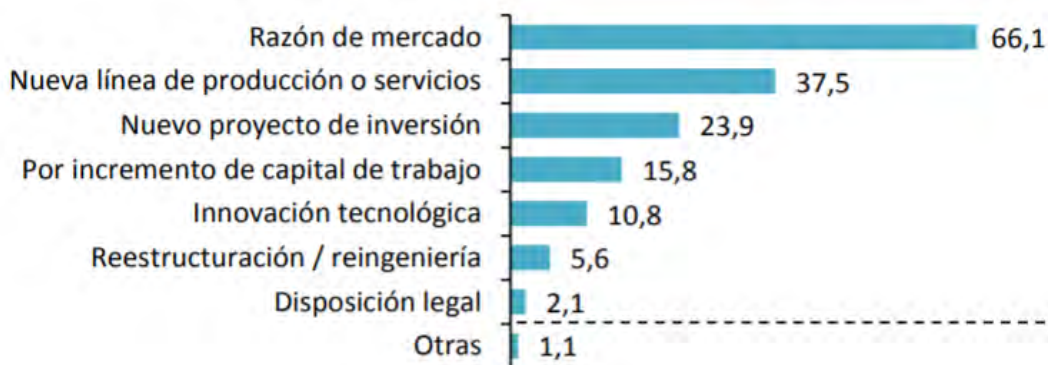
Fuente: MTPE (2019d).

Nota: Se ha tomado en cuenta un total de 11, 188 empresas.

Además, se explica que las razones más relevantes para la contratación son por “razones de mercado (66,1%) debido a la apertura de nuevos mercados, seguida por nuevas líneas de servicios (37,5%), ... entre otras” (MTPE, 2019d, p. 7) de acuerdo con la Figura 13.

Figura 13: Lima Metropolitana: Empresas que requerirán personal a contratar, según razón de contratación 2019

(Porcentaje)

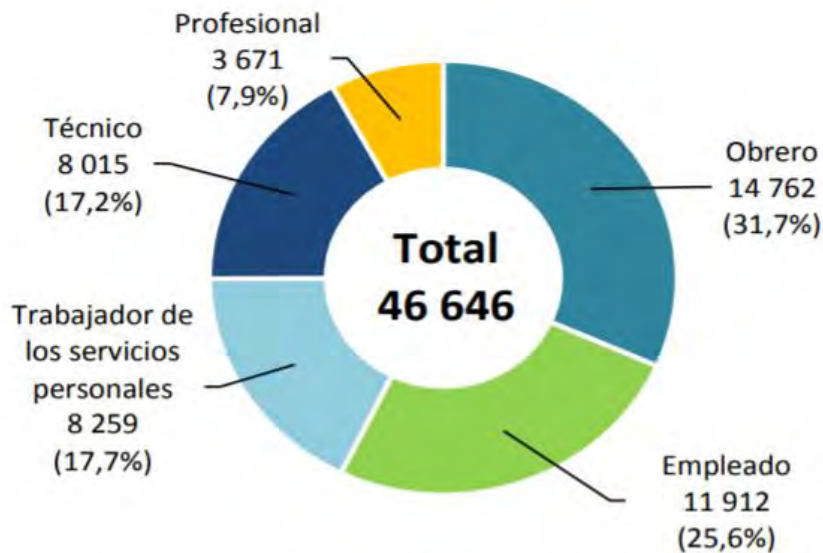


Fuente: MTPE (2019d).

Nota: La suma de los porcentajes excede al 100% por ser respuesta múltiple.

Por último, para esta investigación es preciso diferenciar el personal a contratar, según grupo ocupacional, debido a que se manifiesta un gran porcentaje con ocupaciones técnico-operativas (ver Figura 14).

Figura 14: Lima Metropolitana: Personal a contratar, según grupo ocupacional. (2019)
(Valor absoluto y porcentual)



Fuente: MTPE (2019d).

Nota: No incluye a la categoría gerente y directivo por presentar solo 27 casos.

A manera de profundizar con el análisis de la oferta y demanda laboral, los resultados de la Encuesta de Habilidades al Trabajo 2017-2018, desarrollada por el BID (Novella, Alvarado, Rosas & González-Velosa, 2019) muestra que los empleadores en el Perú no encuentran fuerza laboral plenamente competente y tienen que contratar personal que no lo sea y las razones son que en el mercado laboral no se encuentra personal con las habilidades necesarias (55.6%). Además, las empresas tuvieron que contratar personal a pesar que saben que no contaban con las habilidades requeridas y también admiten no capacitar ni desarrollar al personal. Por otro lado, se les preguntó cuáles son las habilidades que hacen falta al personal y entre las principales se encuentran habilidad de trabajar en equipo (54%), responsabilidad (48%), habilidad de comunicación (40.6%), habilidades técnicas específicas (38.4%) y habilidad de liderazgo (35.3%). Asimismo, las empresas están tomando ciertas medidas para poder superar la carencia de habilidades como las capacitaciones a los trabajadores actuales (75.6%), redefinición de puestos de trabajo existentes (23%), aumento en los esfuerzos de reclutamiento (22.3%) y aumento de salario (10.6%). Cabe precisar que los porcentajes usaron pesos muestrales y que los valores no necesariamente suman el 100% puesto que se permitieron respuestas múltiples.

En suma, la contratación de nuevos empleados puede verse afectada y eso se fundamenta en los resultados de la EDO de Lima Metropolitana, debido a que el gran porcentaje de empresas encuestadas no requerirá nuevos trabajadores y si lo requieren serán puestos técnico-operativos.

En ese sentido, la intermediación laboral cumple un rol fundamental para alinear las vacantes disponibles con los buscadores de empleo. El funcionamiento de la intermediación laboral en el Perú será explicado en el siguiente punto.

2. Intermediación laboral en el Perú

En este apartado se explica el contexto en el que se desarrolla el servicio de intermediación laboral en el Perú, así como la bolsa de trabajo del MTPE que conforma el sujeto de estudio de esta investigación.

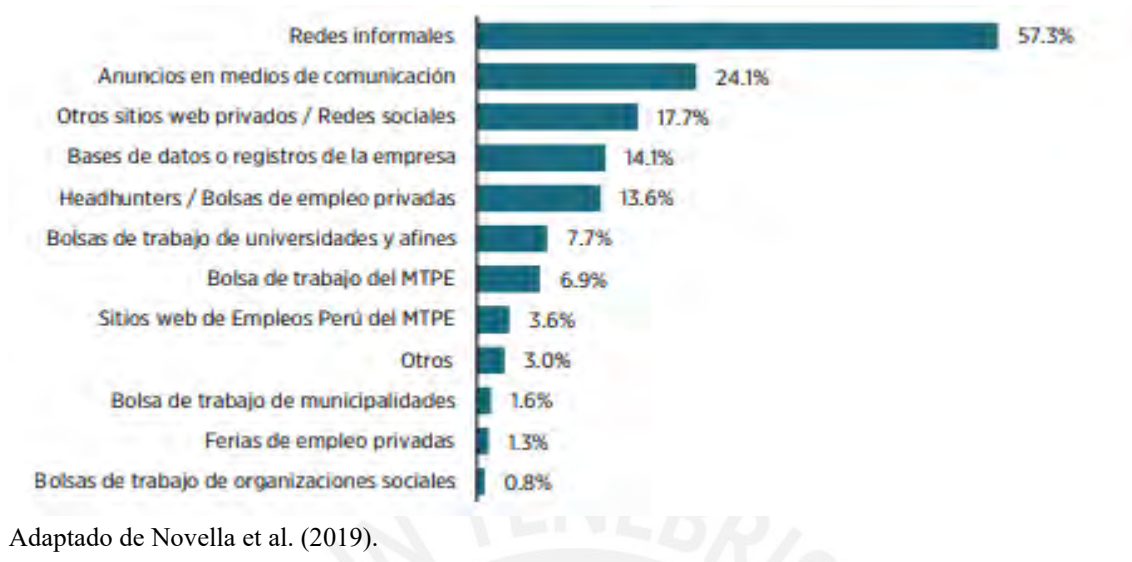
2.1. Servicios de intermediación laboral

De acuerdo con Chacaltana (2006), las bolsas de trabajo constituyen el método de búsqueda de empleo más efectivos y preferidos por la población juvenil en el Perú, estas pueden ser públicas o privadas.

Sin embargo, las bolsas de trabajo del sector privado carecen de una adecuada regulación del Estado, son de distintas calidades, con casos de malas prácticas como estafas tanto a los buscadores de empleo como a las empresas demandantes de empleo, generando desconfianza como medio para buscar trabajo. Con respecto a las bolsas de trabajo del sector público, los usuarios que acceden a este servicio suelen ser de escasos recursos económicos y el Estado, a través de diversos servicios, busca colocar a estas personas en un puesto de trabajo (Chacaltana, 2006).

Dicho esto, es importante mencionar que la usabilidad de las bolsas públicas de empleo en el Perú aún sigue siendo muy incipiente, solamente el 6.9% de las empresas privadas usa el servicio bolsa de trabajo del MTPE, peor aún, solamente el 3.6% utiliza el portal web Empleos Perú de la misma entidad y el 1.6% utiliza la bolsa de trabajo que gestionan las municipalidades (Novella et al., 2019).

Figura 15: Medios más utilizados para la contratación de personal



La Figura 15 evidencia que el 57.3% de las empresas privadas prefieren usar las redes informales como medio más efectivo para la contratación de personal, es decir, las empresas prefieren utilizar las referencias o recomendaciones brindadas por amigos, colegas o sus propios trabajadores (Novella et al., 2019). Los autores citados señalan que estos resultados son aún mayores cuando se trata de empresas categorizadas como pequeñas (61%) a comparación de las grandes (40%) (Novella et al., 2019).

Por otro lado, los servicios de bolsas de trabajo brindados por el sector público se ubican en el grupo de los medios menos usados por las empresas para contratar personal. Como ya se mencionó, solo el 6.9% de las empresas usan la bolsa de trabajo del MTPE, ello se debe a la falta de conocimiento de este servicio por parte de las empresas. En esa línea, el 34% de las empresas afirman no conocer la bolsa de trabajo del MTPE y las que sí conocen el servicio, el 23% no saben cómo usar o acceder a este servicio (Novella et al., 2019). Asimismo, es importante precisar que, si bien el nivel de uso de la bolsa de trabajo del MTPE por las empresas es bajo, el grado de uso de este servicio es mayor cuando se trata de empresas grandes (19%) y menor cuando se trata de empresas pequeñas (5%) (Novella et al., 2019).

Con respecto a los tipos de bolsas de trabajo, Chacaltana (2006) indica que estas pueden ser clasificadas en cinco tipos en función al tipo de organización que la ofrecen (ver Tabla 6).

Tabla 6: Clasificación de bolsas de empleo según tipo de organización.

Tipología	Descripción	Caso peruano
Bolsas de empleo puras	De acuerdo con Chacaltana (2006), este tipo de bolsas se dedican únicamente a articular oferta y demanda laboral, se caracteriza por el amplio espectro pues no se encuentra enfocada a un rubro en particular.	CompuTrabajo es la web de empleo más importante y con más visitas en América Latina con presencia en diecinueve países, entre ellas, el Perú (CompuTrabajo, 2019).
Bolsas de empleo en las instituciones educativas	Según Chacaltana (2006), se caracteriza por ser un servicio ofrecido por los centros de formación como universidades e institutos para sus estudiantes y egresados. Además, se caracteriza porque oportunidades laborales publicadas se encuentran enfocadas en áreas temáticas de acuerdo con el tipo de formación o especialización de los estudiantes y egresados.	Bolsa de trabajo de la Pontificia Universidad Católica del Perú administrada por la Dirección de Asuntos Estudiantiles (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2019).
Bolsas de empleo en los centros de formación sectorial o gremial.	De acuerdo con Chacaltana (2006), en este tipo de bolsas las empresas buscan proveerse directamente de mano de obra por medio de sus propios centros de formación a la que pertenecen.	Bolsa de empleo de la Asociación de Exportadores del Perú (Asociación de Exportadores [ADEX], 2019).
Bolsas públicas de empleo	Se caracteriza por estar administrada por una autoridad. Su función corresponde a publicar convocatorias sobre puestos de trabajo para las organizaciones tanto públicas como privadas (Chacaltana & Sulmont, 2003).	El MTPE ofrece gratuitamente el servicio de bolsa de trabajo en la cual se ofrecen puestos de trabajo de alcance nacional (MTPE, 2019g).
Bolsas de empleo privadas	Se caracteriza por ser administradas por las propias empresas privadas que requieren cubrir sus vacantes, en las cuales se puede hallar la base de datos interno de todos los candidatos entrevistados y por entrevistar (Chacaltana & Sulmont, 2003).	La empresa bancaria Interbank cuenta en su plataforma virtual con el servicio de bolsa de trabajo en la cual se ofrecen aproximadamente 100 ofertas de trabajo de alcance nacional (Interbank, 2019).

Adaptado de MTPE (2017b); Chacaltana (2006).

Cabe resaltar que la Tabla 6 no es una clasificación única y precisa, sino es una propuesta planteada por Chacaltana (2006) en función al tipo de organización que dirige la intermediación laboral. Asimismo, las bolsas de trabajo mencionadas en la columna “caso peruano” corresponden

a algunos ejemplos de los tantos que existen y que son usados tanto por las personas en búsqueda de empleo como por las empresas que buscan cubrir sus vacantes.

2.2. Servicio de bolsa de trabajo del MTPE

El MTPE es el organismo rector en materia de trabajo y promoción del empleo. Como institución rectora, tiene el compromiso de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, trabajadores y empresas en el ámbito de los derechos socio laborales y la promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento mediante el cumplimiento de los requisitos del SGC y la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país con eficiencia, idoneidad, transparencia, responsabilidad en un marco democrático de permanente diálogo social (MTPE, 2019g). Todo ello bajo una cultura de respeto, eficiencia y vocación de servicio frente a los grupos de interés (MTPE, 2019c).

En materia de promoción del empleo, la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE se encarga de la dirección del funcionamiento del servicio de la bolsa de trabajo (MTPE, 2019i). Este servicio tiene como finalidad “brindar a los buscadores de empleo el servicio bolsa de trabajo, en el marco de lograr una mayor eficiencia y eficacia en su prestación” (MTPE, 2017a, p. 1).

La bolsa de trabajo del MTPE es un servicio de intermediación laboral entre las personas que se encuentran en búsqueda de empleo y las empresas que requieren de empleados, recogiendo y sistematizando información de las partes interesadas (MTPE, 2017a). De este modo, las personas interesadas pueden encontrar un puesto de trabajo y los empleadores logran cubrir sus vacantes. Asimismo, entre sus principales objetivos se encuentran “promover la vinculación entre los buscadores de empleo y las empresas, de tal manera que los buscadores de empleo encuentren una oportunidad de trabajo y las empresas puedan cubrir sus vacantes” (MTPE, 2019g, p. 6), asimismo, se proponen optimizar el servicio mencionado.

Las personas pueden acceder a este servicio de forma gratuita pues en todos los casos los únicos requisitos que se solicitan a los buscadores de empleo es el Documento Nacional de Identidad (o Carné de Extranjería en caso se trate de personas extranjeras) y el Currículum Vitae (el cual se prefiere que esté debidamente documentado).

Con respecto a los canales de atención, se pueden acceder a este servicio a través de la modalidad presencial acudiendo al Centro de Empleo y Oficinas de Empleo donde el usuario es atendido por un consultor de empleo quien se encarga del registro, intermediación y colocación correspondiente en las diversas sedes a nivel nacional.

Por otro lado, de acuerdo con el Manual de Procedimiento Específico de Medición y Seguimiento del servicio bolsa de trabajo del MTPE (2019h), la evaluación de este servicio está basado en el cumplimiento de dos indicadores planteados en los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios UNE 93200 (MTPE, 2019b) (ver Tabla 7).

Tabla 7: Indicadores y objetivos planteados del servicio bolsa de trabajo

Indicador	Objetivo planteado por el MTPE
Tiempo de espera	Se establece como objetivo del tiempo de espera del usuario de igual o menos a los 130 minutos que comprende desde que se genera el ticket de atención hasta que se brinda la atención por parte del consultor
Porcentaje de usuarios satisfechos	Se establece alcanzar un porcentaje mayor al 90% de usuarios satisfechos con el servicio de bolsa de empleo.

Adaptado de MTPE (2019h).

Finalmente, con el objetivo planteado de establecer una mejora continua, este servicio lleva a cabo una revisión y monitoreo de indicadores de desempeño y rendimiento basado en cinco indicadores que reflejan el nivel alcanzado de un servicio eficaz y eficiente: calidad de atención, tiempo de espera, puntualidad, calidad de personas colocadas, cantidad de personas colocadas.

Cabe precisar que las encuestas de satisfacción constituyen el mecanismo para recoger información sobre la satisfacción del usuario, el resultado que se obtenga mediante estas encuestas permitirá conocer si efectivamente el servicio cumple con los estándares establecidos (MTPE, 2019h).

Con respecto a la cantidad de personas colocadas, de acuerdo con el Anuario Estadístico Sectorial 2018 del MTPE, la bolsa de trabajo ha tenido un comportamiento creciente en los últimos cinco años en Lima Metropolitana (ver Tabla 8), siendo el año 2018 el único en el cual la demanda superó a la oferta laboral (MTPE, 2019a).

Tabla 8: Servicio Bolsas de Trabajo según año 2014-2018 en Lima Metropolitana

Año	Oferta	Demanda	Colocados
2014	44,253	19,824	7,749
2015	47,054	25,015	8,759
2016	64,313	44,231	9,355
2017	76,665	66,456	12,715
2018	85,125	88,994	16,528
Total	317,410	244,520	55,106

Adaptado de MTPE (2019a).

Siguiendo esa línea, a fin de tener una mirada más detallada del alcance de resultados según las sedes distritales elegidas para la presente investigación, se presenta la Tabla 9 con los resultados obtenidos del primer semestre del 2018 y del primer semestre del 2019.

Tabla 9: Resultados obtenidos del servicio de la bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE

Condición/Sede	Primer semestre 2018 (acumulado)	Primer semestre 2019 (acumulado)
Inscritos	25,366	28,993
San Juan de Lurigancho	3,360	4,236
Jesús María	21,716	17,968
Villa el Salvador	290	6,789
Intermediados	15,295	21,372
San Juan de Lurigancho	2,340	3,366
Jesús María	12,896	11,997
Villa el Salvador	59	6,009
Colocados	2,779	5,202
San Juan de Lurigancho	487	753
Jesús María	2,292	2,195
Villa el Salvador	0	2,254

Adaptado de MTPE (2020).

De acuerdo con la tabla anterior, el principal hallazgo que se observa es la diferencia de personas colocadas en el primer semestre del 2018 (11%) y 2019 (18%) mientras que los intermediados presentan un porcentaje 60% en el primer semestre del 2018 y 74% en el primer semestre del 2019. Asimismo, se observa que, en el 2018, de la totalidad de personas intermediadas, solo el 18% llegaron a colocarse, es decir, obtuvieron un puesto de trabajo. En el 2019, este porcentaje se incrementó a 24%, es decir, que de las 21,372 personas intermediadas en hasta el primer semestre del 2019 solo el 24% obtuvieron un puesto de trabajo.

En conclusión, la literatura revisada en este subcapítulo demuestra que las bolsas de trabajo brindadas por el Estado es una de las opciones menos preferidas por las empresas que requieren contratar nuevo personal, además, si bien el servicio de la bolsa de trabajo del MTPE se plantea indicadores que midan la calidad de sus procesos, los resultados obtenidos demuestran un bajo rendimiento puesto la cantidad total de colocados en el primer semestre del 2019 (5,202 personas colocadas) representa el 7.8% del crecimiento de la PEA ocupada del primer semestre del 2019 en comparación con el mismo periodo en el 2018 (66,500 personas) en Lima Metropolitana (INEI, 2019b; INEI, 2019c). El presente estudio plantea como un factor principal el estudio riguroso sobre la satisfacción de los usuarios de este servicio, en este sentido, resulta

pertinente conocer cómo se viene gestionando la calidad, tratándose de un servicio público. Por ello, el siguiente capítulo explicará detalladamente la gestión de calidad en los servicios públicos.

3. Gestión de calidad en el Perú

Este acápite tiene como propósito determinar cuál es la experiencia nacional respecto a la gestión de calidad en los servicios públicos y su aplicación en el MTPE, así como casos particulares de la implementación de modelos de evaluación de calidad en servicios públicos.

3.1. Gestión de calidad en los servicios públicos en el Perú

En el marco de la modernización del Estado peruano, uno de los pilares es proporcionar a la ciudadanía bienes y servicios de mejor calidad lo que involucra diseñar y elaborar en base al entendimiento de las necesidades y perspectivas (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2019). En el 2019, la PCM establece disposiciones técnicas y normativas para la gestión de calidad en las entidades de la administración pública titulada Norma Técnica para la Gestión de calidad de Servicios en el Sector Público.

Esta normativa se encuentra en el modelo para la gestión de calidad de servicios que plantea seis componentes que guían a las entidades públicas a ofrecer servicios que creen valor público: conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, y analizar la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección y cultura de calidad de servicio (PCM, 2019).

Para la aplicación de la Norma Técnica, la PCM, a través de la SGP, propone una serie de instrumentos que servirán para la ejecución de cada componente del modelo presentado entre los cuales destacan: “guía para la identificación y medición de necesidades y expectativas de las personas, mapa de experiencia de la persona, diagrama de afinidad” (PCM, 2019, p.37), entre otros.

Asimismo, la PCM, a través de la SGP, determina factores que contribuyen a la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos o también llamados conductores para que las entidades concentren sus esfuerzos en su mejora. Los conductores identificados son: trato profesional durante la atención, información mediante un lenguaje sencillo, tiempo que le toma al usuario recibir el servicio, resultado de gestión/entrega, accesibilidad y confianza (PCM, 2019).

Cabe precisar, que las entidades pueden añadir otros conductores que se adecuen a sus realidades, siempre y cuando puedan ser medibles e impacten de manera directa en la satisfacción del usuario (PCM, 2019).

En síntesis, se detalla las consideraciones más relevantes para la implementación de la gestión de calidad en los servicios ofrecidos en las entidades públicas. En base a ello, el MTPE implementa la gestión de calidad que se explica en los siguientes apartados, lo cual permite la delimitación del sujeto de estudio para una mayor comprensión de la presente investigación.

3.2. Gestión de calidad en el MTPE

En el 2012, en el marco de la mejora de los servicios al ciudadano en las entidades del Estado, el MTPE comienza a realizar acciones en su gestión dentro de su enfoque de compromiso de calidad a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios (Pinedo, 2015). De este modo, a partir del 2013 el MTPE empieza a obtener diversas concesiones de Certificaciones Internacionales entre las que destacan las cartas de servicios.

Es así que el MTPE se convierte en el primer ministerio peruano en obtener e implementar Cartas de Servicios certificadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) de acuerdo con la Norma Internacional UNE 93200:2008 (Pinedo, 2015), para lo cual se propuso un plan de calidad materializado en el Manual de Calidad 2019 con el objetivo de describir el SGC que mantiene el MTPE para la mejora continua de la gestión y de los procesos de acuerdo con el alcance establecido en las normas ISO o su equivalente la Norma Técnica (MTPE, 2019f). Dichas Cartas manifiestan la obligación de ofrecer bienes y servicios de calidad para satisfacer al usuario. Por ello, procura cumplir objetivos externos: informar a los ciudadanos los servicios que presta el MTPE y los compromisos de calidad, elevar el nivel de calidad enfocado al valor público y hacer explícita la responsabilidad del MTPE ante la ciudadana y objetivos internos: proporcionar al titular del MTPE un instrumento de análisis de calidad e instaurar un mecanismo de seguimiento del cumplimiento de los compromisos y publicar los resultados (MTPE, 2015).

En esa línea, las Cartas de Servicios certificadas por la AENOR acorde a la Norma Internacional UNE 93200:2008 están referidas a los servicios que ofrece el Centro de Empleo, entre ellos, la bolsa de trabajo, que es el sujeto de estudio de la presente investigación (Pinedo, 2015). Además, la bolsa de trabajo también cuenta con la certificación ISO 9001:2015 obtenida en julio del 2019. Esta certificación establece requisitos para la implementación del SGC hacia un enfoque al cliente.

A modo de resumen, se especifica los compromisos que mantiene el MTPE que garantiza la calidad en la prestación de servicios. Por ello, se explica a continuación las experiencias de evaluación de calidad en los servicios públicos en el contexto nacional.

3.3. Experiencias de evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en servicios públicos en el Perú

En este apartado se desarrolla diversas experiencias en el sector público sobre la aplicación de un instrumento de estimación de satisfacción de los usuarios en base a modelos de evaluación de calidad de servicios.

Por un lado, el Osinergmin, aplica desde el 2008, el Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG) de acuerdo con lo establecido en el modelo del Premio Nacional a la Calidad (PNC) y del premio Iberoamericano de la Calidad que incluyen sus actualizaciones (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería [Osinergmin], 2016). Los objetivos para la implementación de dicho modelo son: apoyar la comprensión de la gestión de la organización en su totalidad, colaborar con la mejora del rendimiento, proporcionar la comparación y el cambio de otros métodos, contar con un modelo para la valoración interna o externa (Osinergmin, 2016).

Para evaluar la satisfacción e insatisfacción del usuario se incluye diversos instrumentos: “encuestas, retroalimentación formal e informal de los ciudadanos, información de reclamos, historia de las cuentas de los ciudadanos, informes de campo, análisis de ganancias y pérdidas, ratios de recomendación de ciudadanos, y ratios de transacciones completadas” (Osinergmin, 2016, p. 28). Además, el Osinergmin (2016) enfatiza revisar la insatisfacción, pues de esta manera se determina e identifica las causas de esta y así evitar una insatisfacción futura.

Por otro lado, para el caso en el Ministerio de Salud (MINSa), buscó implementar una metodología de evaluación de calidad de servicios para lograr medir la satisfacción del usuario externo. Por ello, según el Ministerio de Salud (MINSa, 2012):

[mediante] la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Salud se prepara el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con la finalidad de homogeneizar el proceso de la valoración de la satisfacción del usuario externo en las instituciones de salud y servicios médicos de apoyo (p.11).

La implementación se realiza a través de la adaptación del modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción para identificar las brechas entre las percepciones y expectativas de los pacientes de los servicios de salud, así como las razones de la insatisfacción de los usuarios para proponer mejoras (MINSa, 2012).

Asimismo, la Oficina de Calidad del Hospital María Auxiliadora implementa una encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de emergencia basada en el modelo

SERVQUAL que busca evaluar las percepciones y expectativas en relación con la calidad de los servicios de salud prestados a la ciudadanía. Ello con la finalidad de determinar las causas relevantes del nivel de satisfacción del usuario externo de tal manera que los resultados permitan implementar acciones de mejora continua en los servicios de salud (MINSa, 2014).

De la misma manera, la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho aplica encuestas de satisfacción basada en el mismo modelo de calidad de servicio que el Hospital María Auxiliadora, esto es el SERVQUAL, a fin de implementar acciones de mejora continua en la calidad de atención basadas en los componentes más valorados por los usuarios. Cabe precisar que la satisfacción del usuario representa un aspecto clave en la evaluación de la calidad de atención en los servicios públicos (MINSa, 2013).

En este punto, es importante mencionar que los resultados de las evaluaciones en los servicios tanto del Hospital María Auxiliadora como el Hospital San Juan de Lurigancho permiten identificar aspectos que contribuyen a la mejora continua de los servicios y que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios (MINSa, 2013; MINSa, 2014). Los resultados de estas evaluaciones podrían servir como referencia para brindar una explicación más detallada en la presente investigación.

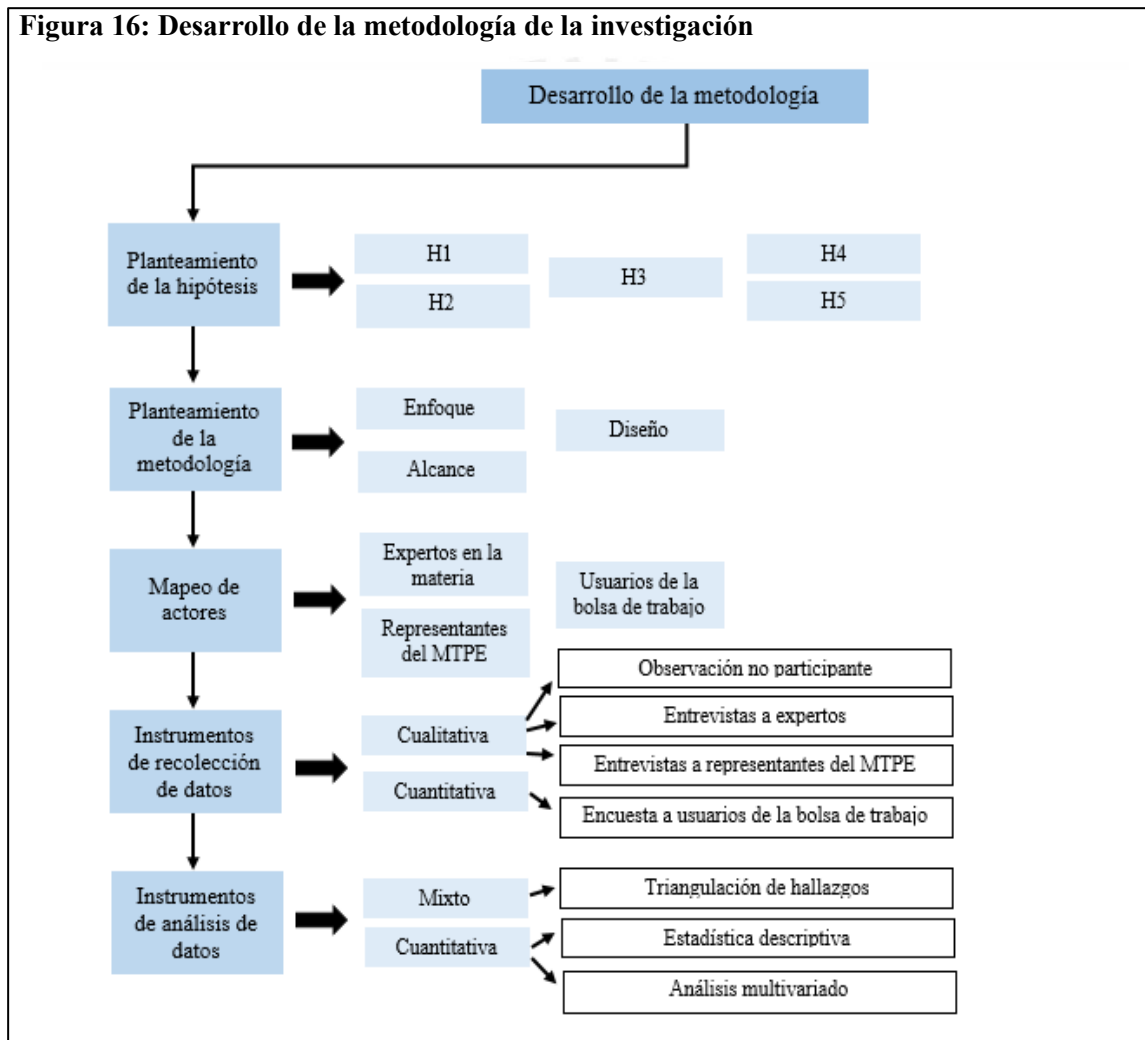
Por otro parte, un estudio realizado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) tuvo como objetivo identificar estándares de calidad de atención a los usuarios de todos los servicios públicos que prestan de tal manera que permitan alcanzar niveles óptimos de calidad. Este estudio plantea estándares como el lenguaje comprensible e inclusivo, el trato amable y respetuoso, la confidencialidad en la atención de los usuarios, una información completa y pertinente, entre otros. Finalmente, este estudio señala que mediante la incorporación de los estándares de calidad propuesto se logre alcanzar niveles de satisfacción total de las necesidades y requerimientos de los usuarios (MIMP, 2015).

En conclusión, el presente capítulo abordó una revisión del panorama de la oferta y la demanda laboral, así como la relevancia de los servicios de intermediación laboral en el Perú y, especialmente, el servicio bolsa de trabajo del MTPE. Asimismo, se expuso casos de experiencia nacional sobre la determinación del nivel de satisfacción de usuarios a través de modelos de evaluación de calidad de servicios. De esta manera, se desarrollaron los aspectos contextuales que permiten responder el segundo objetivo específico del presente estudio.

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado, se desarrolla el procedimiento utilizado para sustentar el diseño metodológico de la presente investigación. Primero, se proponen la hipótesis general y las específicas que orientan el curso de la investigación. Luego, se detalla el enfoque, alcance y diseño que se aplica en el estudio. Después, se sustentan los factores empleados para elegir el caso de estudio para la tesis. Posteriormente, se explican las herramientas cualitativas y cuantitativas utilizadas para la recolección de datos. Finalmente, se exponen las estrategias de análisis que se aplican para el procesamiento de información recolectada.

Figura 16: Desarrollo de la metodología de la investigación



En la Figura 16 se expresa el desarrollo de la metodología de investigación. En primer lugar, en el planteamiento de la hipótesis se determinan las hipótesis que encaminan el estudio. Luego, el planteamiento de la metodología donde se detallan el enfoque, que, en este caso, es de carácter mixto con predominancia cuantitativa, el alcance será un descriptivo-correlacional y la estrategia del diseño es de un estudio de caso. Después, se señala el mapeo de actores de las cuales

se encuentra conformada por: expertos en la materia, representantes del MTPE y los usuarios del servicio de la bolsa de trabajo para el entendimiento de los ejes temáticos de la investigación. Posteriormente, se indican los instrumentos para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos. Finalmente, se muestran los instrumentos de análisis de datos, el enfoque mixto será explicado a través de una triangulación de hallazgos y por la predominancia en el enfoque cuantitativo, se analiza mediante estadística descriptiva y análisis multivariado.

1. Hipótesis de la investigación

A partir de la pregunta general planteada en el primer capítulo, según lo explicado por el modelo elegido para la presente investigación y tomando en cuenta como hipótesis general que los factores que determinan la satisfacción del usuario del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE son: empatía, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad, se postulan las siguientes hipótesis específicas:

- La empatía determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.
- Los elementos tangibles determinan la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.
- La seguridad determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.
- La capacidad de respuesta determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.
- La fiabilidad determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.

Es importante señalar que las hipótesis planteadas tienen relación con el objetivo general, que es identificar los factores que determinan la satisfacción del usuario a través de la aplicación de una herramienta oportuna de evaluación de calidad en el servicio de atención de la bolsa de trabajo del MTPE. Por ello, es necesario analizar los factores significativos que explican la satisfacción.

2. Planteamiento de la metodología

En este apartado, se expone el enfoque utilizado en el estudio. Además, se presenta el alcance en base a los objetivos propuestos y sus limitaciones. Por último, se procede a desarrollar el diseño de la investigación.

2.1. Enfoque

El presente trabajo de investigación hará uso de un enfoque mixto con predominancia cuantitativa, debido a que se implementará un conjunto de procesos metódicos que permiten la recolección y análisis de información de tipo cuantitativo y cualitativo a fin de contar con resultados más integradores (Hernández et al., 2010).

Según Hernández et al. (2010) se emplea un enfoque cualitativo cuando se utilizan técnicas como la observación, entrevistas y la exploración de documentos (Hernández et al., 2010). En ese sentido, en el enfoque cualitativo para este estudio se utiliza con el propósito del entendimiento a mayor profundidad de las características del mercado laboral y la bolsa de trabajo del MTPE. En primer lugar, se parte desde la bolsa de trabajo del MTPE, mediante un proceso de exploración y descripción para luego generar perspectivas teóricas del mercado y la intermediación laboral, ejes temáticos en el que se enmarca la bolsa de trabajo. Esta información se complementa con la revisión de la literatura de la gestión de calidad y satisfacción del usuario en los servicios.

Cabe precisar que, debido a los pocos estudios de evaluación de calidad y satisfacción del usuario dentro del sector de intermediación laboral, el planteamiento cualitativo es conveniente para aproximarnos a este escenario mediante el *expertise* de especialistas con entrevistas a profundidad. Todo ello, permite la triangulación de hallazgos en el siguiente capítulo de la investigación.

Respecto al enfoque cuantitativo se utiliza la recolección de datos para la aplicación del modelo elegido SERVPERF a través de una encuesta adaptada que permite mayor comprensión para el encuestado y estos resultados, segmentado por las dimensiones del modelo utilizado, posteriormente son analizados mediante estadística descriptiva y análisis multivariado, que posibilitan validar o rechazar las hipótesis planteadas en la investigación.

Las encuestas aplicadas se realizaron a usuarios entre 18 a 29 años que de acuerdo con lo expresado en el planteamiento del problema conforman el grupo con mayor porcentaje de tasas de desempleo del país. En adición, las encuestas se aplican en tres sedes, elegidas por muestreo a conveniencia y accesibilidad para el trabajo de campo: Jesús María, San Juan de Lurigancho y Villa el Salvador. Al respecto, el detalle de la elección de la muestra y las sedes se sustenta en las secciones posteriores.

2.2. Alcance

La presente investigación tendrá un alcance descriptivo-correlacional.

Por un lado, con respecto al alcance descriptivo, tiene como objetivo detallar los atributos y particularidades de acontecimientos, coyunturas y manifestaciones, también pretende determinar perfiles de los individuos, de la población o cualquier circunstancia que pueda analizarse (Hernández et al., 2010). En ese sentido, a partir de la revisión de la literatura se explica el funcionamiento del mercado y la intermediación laboral, lo cual permite identificar las características y propiedades del sujeto de estudio.

Por otro lado, esta investigación tendrá un alcance correlacional, debido a que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p.81). En efecto, este estudio pretende evaluar mediante herramientas estadísticas el grado de asociación que existe entre las dimensiones del modelo SERVPERF y la satisfacción del usuario para identificar las que tienen mayor significancia estadística.

2.3. Diseño

El objetivo de la presente investigación es identificar los factores que determinan la satisfacción del usuario a través de la aplicación de una herramienta oportuna de evaluación de calidad en el servicio de atención de la bolsa de trabajo del MTPE. De esta manera, al tratarse de un servicio en específico la estrategia del diseño es de estudio de caso.

Según el autor Robert K. Yin (1994), un estudio de caso comprende una investigación empírica que indaga un fenómeno existente dentro de la realidad de su entorno, más aún cuando el margen entre ese fenómeno y su realidad no son evidentes. Asimismo, el estudio de caso se enfoca en el entendimiento de un fenómeno dentro de su propio ámbito y aborda las complicaciones de la realidad proporcionándoles orientación (Harrison, 2002).

Además, el estudio de caso considera aspectos descriptivos y explicativos del objeto de investigación y se emplea información de carácter cuantitativo y cualitativo (Bernal, 2010). Para la presente investigación se busca examinar la bolsa de trabajo del MTPE, pues su importancia recae en que es el servicio público de intermediación laboral más usado de acuerdo con lo expuesto en el marco contextual (Novella et. al, 2019).

Cabe señalar que, realizar el estudio de un caso presenta diferentes virtudes que de acuerdo con Yin (1994) son las siguientes: posibilita determinar relaciones entre variables del objeto de estudio, permite detallar el entorno bajo el cual acontece el suceso a analizar, faculta la

evaluación de los resultados de la intervención y facilita el análisis de aquellas intervenciones que no presentan resultados evidentes.

Por ello, este estudio de caso pretende explicar parcialmente la satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de bolsa de trabajo, el entorno y las particularidades del sujeto de estudio. Además, se obtienen resultados que podrían ayudar a otras investigaciones que pretendan evaluar la satisfacción en servicios públicos (Gamero Requena, comunicación personal, 16 de agosto, 2019).

A manera de sustentar que la estrategia de estudio de caso es la apropiada, Yin (2003) explica que se deben producir tres condiciones. La primera condición es que se pretende contestar las interrogantes de “Por qué” y “Cómo”. La segunda condición es que el indagador cuenta con un nivel de bajo dominio respecto a los hechos. Finalmente, la última condición es que el sujeto de estudio debe encontrarse dentro de una situación de un fenómeno existente dentro de la realidad de su entorno.

En vista que una de las principales interrogantes busca responder cómo se explica la satisfacción del usuario a través de las dimensiones del modelo de evaluación de calidad SERVPERF y por qué este modelo es el oportuno para la investigación, se cumple con la primera condición. Asimismo, se confirma la segunda condición debido a que las investigadoras tienen poco control sobre los acontecimientos en el servicio de la bolsa de trabajo pues las decisiones las toma la alta dirección del MTPE. Por último, el presente estudio de la bolsa de trabajo se centra en analizar las dimensiones que determinan la satisfacción a consecuencia del servicio recibido.

Para determinar el tipo de diseño del estudio de caso, se debe tomar en cuenta la cantidad de casos y la unidad de análisis a investigar. Según Yin (2003), un estudio de caso es simple cuando se usa un solo sujeto y múltiple cuando se utilizan más de uno. Además, el autor señala que si se cuenta con una sola unidad de análisis el estudio es holístico y si se utilizan más unidades de análisis, es integrado. En ese sentido Yin (2003) plantea cuatro diseños: diseño de caso simple holístico, diseño de caso simple integrado, diseño de caso múltiple holístico y diseño de caso múltiple integrado.

Por lo expuesto en el párrafo precedente esta investigación utiliza un diseño de caso simple integrado, pues cuenta con un solo caso que es el servicio de la bolsa de trabajo del MTPE y presenta dos unidades de análisis que son la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Asimismo, al hacer uso de un enfoque mixto, el diseño específico es el anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC) para la presente investigación. Este diseño recoge los datos cualitativos y cuantitativos de manera simultánea, pero con un enfoque

dominante (Hernández et al., 2010). En este estudio se determina que el enfoque central es el cuantitativo y el incrustado es el cualitativo. Esto se explica en razón que se emplean instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, pero el análisis se desarrolla a través de la triangulación de los datos recolectados por ambos enfoques con predominancia cuantitativa. En ese sentido, existe un análisis específico respecto a los resultados de la aplicación de los instrumentos cuantitativos usados los cuales se explican en los párrafos posteriores.

Esta decisión se justifica en que existen ciertos aspectos de la investigación que no son cuantificables y se emplea instrumentos cualitativos con la finalidad de tener una visión más amplia. Asimismo, la integración de los dos enfoques aporta diferentes percepciones de la cuestión estudiada (Creswell & Garrett, 2008).

3. Mapeo de actores

Luego de desarrollar el planteamiento de la metodología, el siguiente paso es el mapeo de actores donde se identifican los grupos de personas involucradas en la presente investigación y las herramientas de recojo de información para cada grupo. El primer grupo conformado por los expertos en la materia, el segundo grupo por representantes del MTPE y el último grupo por los usuarios del servicio de la bolsa de trabajo.

Para el primer y segundo grupo, el instrumento utilizado es la entrevista a profundidad y para el tercer grupo es una encuesta adaptada del modelo SERVPERF. La elección de los entrevistados y el cálculo de la muestra para la encuesta, parte de un muestreo no probabilístico en la cual “la muestra no busca representar estadísticamente a la población sino reflejar o permitir cierta aproximación al fenómeno organizacional investigado” (Ponce & Pasco, 2015, p.53). Asimismo, existen diversas opciones de muestreo no probabilístico tales como: muestreo por cuotas, muestreo por bola de nieve, muestreo por conveniencia entre otros. En el presente estudio, se implementó la técnica de muestreo por conveniencia dado que se “enfatisa la selección en función de la facilidad de acceso a la unidad de observación por el propio investigador” (Ponce & Pasco, 2015, p. 54).

3.1. Expertos en la materia

El primer grupo de actores son los expertos en la materia, los cuales fueron elegidos por su *expertise* por los temas abordados en la investigación. En efecto se eligen a especialistas en temas de mercado laboral y gestión de servicios públicos. A continuación, en la Tabla 10, se presenta la lista de entrevistados con las respectivas descripciones de sus cargos en las organizaciones donde desempeñan.

Tabla 10: Lista de entrevistados en expertos en la materia

Entrevistado	Descripción
Mgtr. Julio Hernán Gamero Requena	Especialista y consultor en políticas sociales, pobreza y empleo. Ex Gerente de COPEME. Expresidente de DESCO y ex-Viceministro de Promoción del Empleo y Microempresa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Actualmente, se desempeña como Especialista de Empleo en la Oficina Andina de la OIT.
Mgtr. Guiselle Marlene Romero Lora	Directora de la Maestría de Gobierno y Políticas Públicas de la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas y Coordinadora de la Mención Pública de la Facultad de Gestión y Alta Dirección.

En primer lugar, se consideró entrevistar a Julio Gamero, por su experiencia en temas de mercado laboral, intermediación laboral, servicios públicos de empleo con la finalidad de conocer a profundidad estos conceptos y situarlos en la realidad nacional. Además, se vio oportuno entrevistar a Giselle Romero al ser especialista en gestión pública y haber laborado dentro de diversas entidades públicas. A través de esta entrevista se pudo profundizar conceptos de servicios públicos, gestión de calidad en servicios públicos, satisfacción del usuario en los servicios públicos, gestión por procesos en los servicios públicos, además del funcionamiento de estos en el contexto nacional.

3.2. Representantes del MTPE

El segundo grupo de actores se encuentra conformado por funcionarios y servidores públicos del MTPE a fin de obtener información sobre el funcionamiento del servicio de bolsa de trabajo y sus procesos internos. En la Tabla 11, se detallan las personas entrevistadas.

Tabla 11: Lista de entrevistados como representantes del MTPE

Entrevistado	Descripción
Janet Cornejo Cabrera	Exdirectora de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (e) del MTPE
Jessica López Salcedo	Especialista en Modernización de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MTPE
Luis Ricardo Calderón La Madrid	Lic. De Gestión Pública de la PUCP y colaborador del MTPE
J. D	Supervisor Sectorial de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del MTPE
Yina Avilés López	Coordinadora del servicio de la bolsa de trabajo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE

Se considera oportuno entrevistar a Janet Cornejo, con el fin de conocer las limitaciones de la bolsa de trabajo del MTPE. Asimismo, también se entrevistó a diversos actores relevantes involucrados con el sujeto de estudio como Luis Calderón y Yina Avilés con el objetivo de comprender el funcionamiento de la bolsa de trabajo del MTPE. También, fue pertinente entrevistar a J.D, para entender la importancia del servicio público de empleo y de la bolsa de trabajo del MTPE en el país, así como los futuros proyectos para la mejora del servicio. Finalmente, se entrevistó a Jessica López, especialista en Modernización y Calidad para comprender el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el MTPE y en la bolsa de trabajo.

3.3. Usuarios de la bolsa de trabajo

El último grupo de actores son los usuarios de la bolsa de trabajo del MTPE que son el foco de la investigación, pues a partir de la aplicación de una herramienta cuantitativa, que es la encuesta, se podrá determinar las dimensiones del modelo SERVPERF que explican la satisfacción y responder a la pregunta general.

La presente investigación determina como población objetivo a los usuarios de la bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE de las sedes ubicadas en los distritos de Jesús María, Villa el Salvador y San Juan de Lurigancho en Lima Metropolitana – Perú. Estos usuarios son ciudadanos entre 18 y 29 años (en condición de inactividad con deseos de trabajar, subempleados y empleados con intención de cambiar de trabajo). Cabe precisar, que la elección del rango de edad de la selección muestral, población joven en edad de trabajar, está basado en la tasa de desempleo juvenil puesto que triplica o cuadruplica la tasa de desempleo en adultos mencionado en el planteamiento del problema. Además, se busca una población homogénea, pues en algunos estudios similares se suelen segmentar por grupo de edad por tener características en común.

Con respecto al cálculo del tamaño de la muestra, este se basó en la teoría de Hair, Anderson, Tatham y Black (1999) quienes establecen que, aquellas investigaciones que empleen un análisis factorial confirmatorio para sus datos, como es el caso del presente estudio, es preferible multiplicar la cantidad de preguntas o ítems establecidos en la encuesta por 10 a fin de obtener la cantidad total de encuestas a realizar. En este sentido, esta investigación emplea una encuesta basada en el modelo SERVPERF conformada por 22 ítems, por ende, se aplicaron 220 encuestas en su totalidad, resultado de multiplicar 22 por 10. Las encuestas fueron aplicadas en tres sedes del Centro de Empleo del MTPE ubicadas en los distritos de Jesús María, Villa el Salvador y San Juan de Lurigancho de Lima Metropolitana.

Es preciso señalar, que la elección de las sedes obedece a la técnica de muestreo por conveniencia y accesibilidad de la investigación. Asimismo, esta elección busca tener una

representatividad aproximada según las zonas distritales, en este caso, la sede de Jesús María corresponde a Lima Centro, la sede de Villa el Salvador corresponde a Lima Sur y la sede de San Juan de Lurigancho corresponde a Lima Este (INEI, 2014).

Tabla 12: Distribución de la muestra

Sedes distritales del Centro de Empleo del MTPE			Total
Jesús María	Villa el Salvador	San Juan de Lurigancho	
85	75	60	220

Como se observa, en la Tabla 12 se muestra la distribución del tamaño de la muestra por sede compuesta por 220 personas que son usuarios del servicio de la bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE que fueron encuestados de forma presencial durante el periodo del 23 de noviembre al 10 de diciembre de 2019. Cabe precisar que la distribución de la cantidad de encuestados en cada sede fue independiente del número de usuarios intermediados y colocados en cada sede, puesto que el presente estudio se centra en estudiar la calidad del servicio de atención.

4. Instrumentos de recolección de datos

Dado que la investigación presenta un enfoque mixto con predominancia cuantitativa, las técnicas de recolección de información son distintas y empleadas de acuerdo con el enfoque que se aborde.

4.1. Instrumento cualitativo

En la investigación se toma como instrumento cualitativo las guías de entrevistas (ver Anexo A) diseñadas con preguntas abiertas a fin de evitar condicionar las respuestas de los entrevistados. Estas entrevistas son de tipo semiestructurada que permitirán obtener conocimientos del entrevistado a mayor profundidad (Ponce & Pasco, 2015).

En ese sentido, las entrevistas a profundidad fueron dirigidas tanto a funcionarios y servidores públicos de distintas áreas del MTPE, como a especialistas del tema, con el fin de conseguir información sobre el funcionamiento del mercado laboral, de la bolsa de trabajo del MTPE y la comprensión de la implementación de la gestión por procesos y la gestión de calidad en las entidades públicas.

Asimismo, se usa como instrumento cualitativo, la guía de observación que es una herramienta que permite recolectar información minuciosa en un tema en específico (Ponce & Pasco, 2015). En este estudio se ha empleado la observación de tipo no participante, pues no se ha involucrado en la realidad de estudio por lo que no se influye en sus acciones. De este modo,

se realizó la técnica de observación en las sedes seleccionadas del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE basadas en las dimensiones del modelo SERVPERF a través de una guía de observación (ver Anexo C) en ciertos días seleccionados por conveniencia, debido a la facilidad de acceso a la unidad de observación. La observación se realizó entre el 28 y 30 octubre de 2019.

4.2. Instrumento cuantitativo

El instrumento cuantitativo de recojo de información a utilizar para este estudio es la encuesta mediante el uso de un cuestionario el cual busca obtener información precisa sobre un tema en específico (Ponce & Pasco, 2015). De este modo, se aplicó 220 encuestas (ver Anexo E) de preguntas cerradas que fueron medidas con escalas de Likert, acerca de las percepciones de los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo sobre las dimensiones que conforman el modelo SERVPERF y la satisfacción del usuario. Luego de realizarse la prueba piloto, la investigación en campo fue desde el 23 de noviembre al 10 de diciembre de 2019.

En la Tabla 13 se muestran los ítems definidos en relación con las dimensiones del modelo SERVPERF.

Tabla 13: Ítems definidos en relación con las dimensiones del modelo SERVPERF

Dimensión	Ítem
Seguridad	"Considero que la persona que me atendió es confiable" "Me siento seguro/a al brindar información a la persona que me atendió" "Considero que la persona que me atendió fue amable" "Considero que la persona que me atendió está bien capacitada para desarrollar su trabajo"
Empatía	"Considero que hay atención individual" "Considero que la persona que me atendió ofrece una atención personalizada" "Considero que la persona que me atendió conoce mis necesidades" "Considero que el servicio de bolsa de trabajo se preocupa por mis intereses" "Considero que el horario de atención es el adecuado"
Elementos tangibles	"Considero que los equipos informáticos son de última tecnología" "Considero que las instalaciones del Centro de Empleo son visualmente atractivas" "Considero que la persona que me atendió estaba vestida de forma adecuada" "Considero que las instalaciones del Centro de Empleo son las adecuadas para atenderme"
Fiabilidad	"Considero que el tiempo que esperé para ser atendido fue el adecuado" "Considero que la persona que me atendió me ayudó y brindó una solución oportuna cuando tuve un problema"

Tabla 13: Ítems definidos en relación con las dimensiones del modelo SERVPERF (continuación)

Dimensión	Ítem
Fiabilidad	"Me sentí en confianza con la persona que me atendió" "Considero que el tiempo de atención que me brindó la persona que me atendió fue el adecuado" "Considero que la persona que me atendió me brindó la información precisa que necesito"
Capacidad de respuesta	"Me dijeron cuánto tiempo tenía que esperar para ser atendido" "Considero que el servicio que recibí fue rápido" "Considero que la persona que me atendió estuvo dispuesta a ayudarme" "Considero que la persona que me atendió estaba dispuesta para responder mis preguntas"

Adaptado de Cronin y Taylor (1992).

Es importante mencionar, que los ítems han sido adaptados sin perder el fondo de las afirmaciones para una mejor comprensión de los usuarios encuestados. Las respuestas de los usuarios encuestados fueron medidas a partir de una escala de Likert desde el 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

Luego de haber adaptado los ítems, para la aplicación de la herramienta, se añade una pregunta adicional de satisfacción general que pasa a ser la variable dependiente, su finalidad se explica en el párrafo posterior. Por otro lado, los ítems divididos por dimensiones pasan a ser las variables independientes. Esto va a posibilitar aplicar la técnica de regresión de máxima verosimilitud definida más adelante en la investigación.

En la Tabla 14 se muestra el detalle de la variable dependiente que se incorpora al modelo SERVPERF con la finalidad de predecir qué variables independientes (dimensiones del modelo) tienen mayor relación con la variable dependiente (satisfacción general).

Tabla 14: Variable dependiente

Variable	Indicador	Ítem
Satisfacción del usuario	Nivel de satisfacción	"Me siento satisfecho con el servicio de la Bolsa de Trabajo"

5. Instrumentos de análisis de datos

La información recolectada a partir de la aplicación de los instrumentos utilizados se analiza con diferentes técnicas de acuerdo con el enfoque mixto, los cuales se detallan a continuación.

5.1. Análisis del enfoque mixto

Como se ha explicado en el diseño de la metodología, este estudio presenta un enfoque mixto con diseño específico anidado o incrustado concurrente de modelo dominante. En ese sentido, para el análisis se incorpora la información recolectada en la observación no participante, en las entrevistas a profundidad y en las encuestas aplicadas a los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo del MTPE a través de la triangulación de hallazgos. Según Hernández et al. (2010) este método de análisis presenta ventaja al permitir una visión integrada del fenómeno a estudiar en lugar de usar una sola fuente de información.

5.2. Análisis cuantitativo

De acuerdo con lo expuesto en el planteamiento de la metodología, esta investigación cuenta con un enfoque mixto con predominancia cuantitativa. Por lo tanto, se considera necesario una explicación detallada de las herramientas utilizadas para el análisis de información de los resultados de las encuestas. En ese sentido, se expone los aspectos relevantes que sirven para el entendimiento del uso de la estadística descriptiva y el análisis multivariado en este estudio, lo cual permite demostrar la validez de la encuesta aplicada a los usuarios que asisten al servicio de la bolsa del MTPE y poder identificar las dimensiones que determinan la satisfacción general de estos.

5.2.1. Estadística descriptiva

La primera etapa del proceso de análisis de información corresponde al estudio descriptivo de las dimensiones. Este estudio descriptivo busca “explorar el comportamiento de las variables estudiadas a partir del conocimiento sobre el comportamiento de los datos en la muestra, lo cual se realiza mediante distribuciones de frecuencia e histogramas, representaciones gráficas y medidas numéricas de resumen de datos” (Ponce & Pasco, 2015, p. 69). En este sentido, la presente investigación utilizó todos los elementos citados a fin de conocer los datos sociodemográficos de los usuarios encuestados y la puntuación de los ítems propuestos en las encuestas según la escala de Likert planteada. Por ello, se detallan en el análisis de la recolección de la información: la media aritmética, la desviación estándar, la varianza, la asimetría y curtosis estadística.

5.2.2. Análisis multivariado

El presente apartado tiene como propósito explicar los instrumentos de análisis cuantitativo que se usan. Para lo cual, se abordan los conceptos necesarios para comprender el procedimiento de análisis de resultados obtenidos en las encuestas basadas en el modelo

SERVPERF. En ese sentido, se explica las técnicas aplicadas al instrumento de evaluación que permiten cumplir con el objetivo de la investigación.

a. Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un estadístico que proporciona una medida de la consistencia interna entre las variables de una prueba y los ítems que lo conforman, se encuentra en el rango de los valores entre 0 y 1. Esta consistencia explica la manera en que todos los ítems de la prueba pretenden medir el mismo concepto con sus respectivos elementos dentro del instrumento (Tavakol & Dennick, 2011).

Los autores antes señalados, mencionan que es recomendable calcular este índice para cada uno de los ítems y no para toda la prueba o escala, pues incorporar todas las preguntas inflará el valor del Alfa. Asimismo, respecto a los valores aceptables de este coeficiente señalan que en la mayoría de las investigaciones se suele emplear valores desde 0.70 a 0.95. En ese sentido, un Alfa inferior a ese rango podría indicar un bajo número de preguntas o la poca relación entre las mismas (Tavakol & Dennick, 2011). No obstante, otros autores como Malhotra (2008) indican que el valor de referencia puede ser incluso mayor a 0.6.

Cabe precisar que no necesariamente el máximo valor signifique un alto nivel de confiabilidad, pues como lo afirma el autor, un valor de coeficiente superior a 0.9 posiblemente sea señal de redundancia en los ítems o indicadores (Tavakol & Dennick, 2011).

En ese sentido, el estudio emplea este método con la finalidad de realizar un primer acercamiento a la consistencia de los ítems propuestos por cada dimensión del modelo SERVPERF: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta técnica se efectuará mediante el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

b. Análisis Factorial

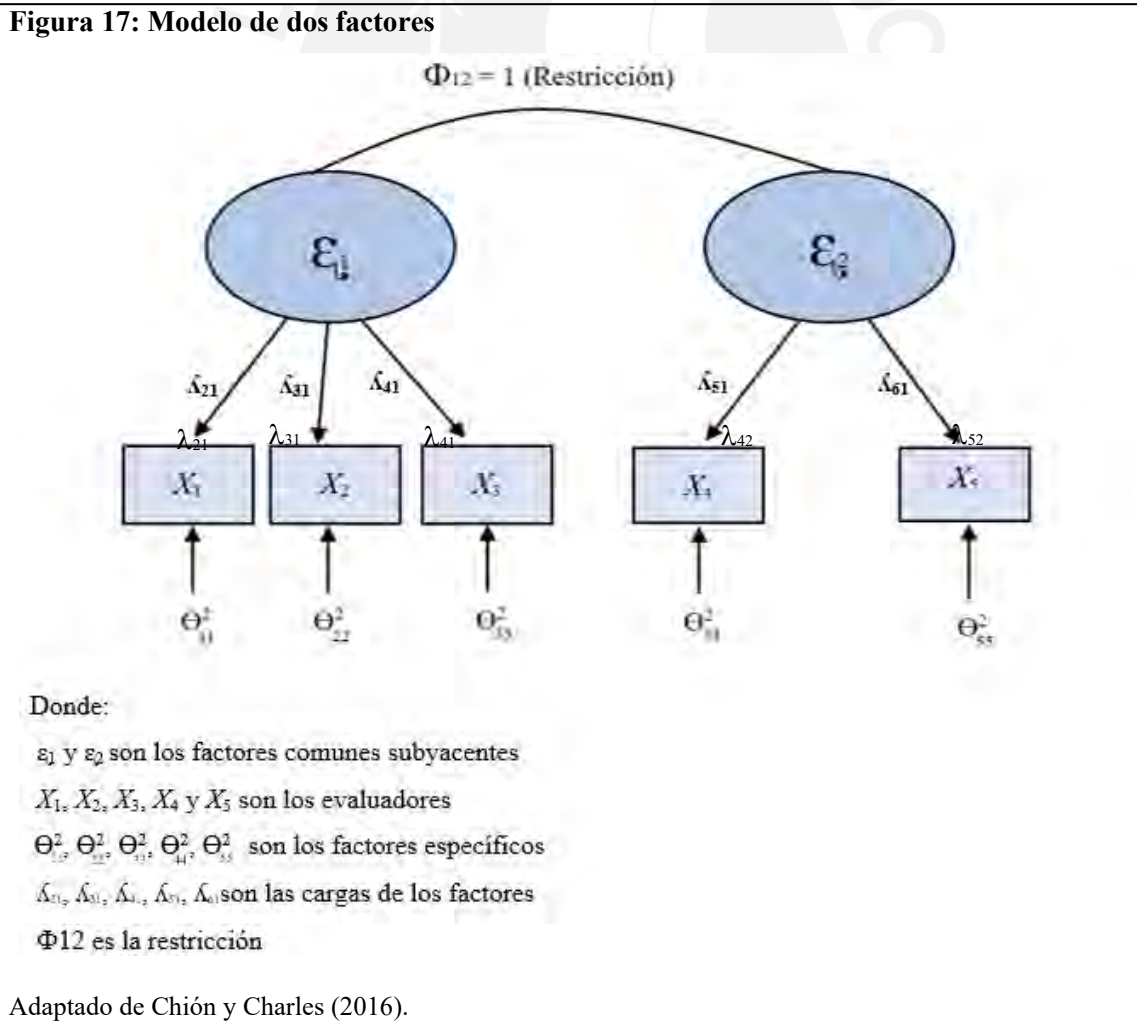
De acuerdo con Malhotra (2008), el análisis factorial es un método que permite resumir datos o variables por medio del análisis de las interrelaciones que existen entre tales variables y que subyacen en factores. En ese sentido, un factor “es la dimensión subyacente que explica las correlaciones entre un conjunto de variables” (Malhotra, 2008, p. 612).

Asimismo, el análisis factorial se usa para tres situaciones. La primera, para identificar los factores subyacentes que determinan las correlaciones existentes entre las variables. La segunda situación, para identificar nuevos y más reducidos grupos de variables no correlacionados que puedan sustituir al conjunto inicial de variables correlacionadas. Y la última,

para hallar un grupo de variables más reducido que destaquen de un grupo mayor para posteriormente analizarlas mediante métodos multivariados (Malhotra, 2008).

Además, existe dos tipos de análisis factoriales: exploratorio y confirmatorio (Chión & Charles, 2016). Por un lado, el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) “trata de identificar el modelo de factores que mejor explique los datos muestrales, donde explicar debe entenderse como la descripción de la varianza-covarianza de estos datos” (Chión & Charles, 2016, p.39). Asimismo, la muestra usada para el AFE no debería emplearse para las pruebas de validez del instrumento, es decir no es posible determinar la bondad del ajuste ni tampoco la confiabilidad de los parámetros resultantes con este tipo de análisis (Chión & Charles, 2016). Por otro lado, el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) “parte asumiendo o postulando un modelo de factores que explicarían la variación conjunta de los datos y, a partir de los datos, tratar de estimar este modelo y validarlo en términos estadísticos” (Chión & Charles, 2016, p. 39).

En la Figura 17, de acuerdo con autores antes mencionados se propone la siguiente representación gráfica del AFC para un modelo de dos factores.



Cabe mencionar que, la principal distinción de estos tipos de análisis es que el AFE pretende explorar variables hasta hallar un nuevo constructo que explique la agrupación, más no busca comprobar hipótesis basadas en una teoría o modelo preexistente. Mientras que, el AFC tiene como propósito validar un modelo previsto, más no de intentar identificarlo o construirlo (Chi6n & Charles, 2016). Por ello, para fines del presente estudio, se emplea un An6lisis Factorial de tipo Confirmatorio, pues las hip6tesis planteadas parten de un modelo establecido, es decir, el modelo SERVPERF que propone cinco factores o dimensiones con sus principales ítems estructuradas.

En esa l6nea, para poder continuar con el m6todo del AFC este “proporciona errores est6ndar para la estimaci6n de los par6metros, as6 como pruebas de bondad de ajuste para el modelo, lo que permite un an6lisis estad6stico de los resultados obtenidos, as6 como la prueba de hip6tesis” (Chi6n & Charles, 2016, p. 40). Adem6s, es importante mencionar que, las pruebas de bondad de ajuste se pueden emplear para estimar la significancia estad6stica de modelos diferentes (Chi6n & Charles, 2016).

El objetivo de la evaluaci6n de los 6ndices de bondad del ajuste es determinar si las relaciones de las variables del modelo reflejan de manera adecuada las relaciones observadas en los datos (Wetson & Gore, 2006). No obstante, el an6lisis de los estad6sticos de ajuste individualmente aporta toda la informaci6n que se necesita para la validaci6n del modelo. Por ello, se suele usar un conjunto de ellos de manera simult6nea (P6rez, Medrano & S6nchez, 2013).

En ese sentido, se emplean ciertos ajustes y algunos valores cr6ticos recomendados en la revisi6n de la literatura (Chi6n & Charles, 2016), los cuales se detallan en la siguiente Tabla 15.

Tabla 15: Medici6n de bondad de ajuste

Medici6n de bondad de ajuste	Par6metro aceptable
Medidas de ajuste absolutas	
CMIN/DF	<5
GFI	>=0.90
RMSEA	<=0.10
Medidas incrementales de ajuste	
AGFI	>=0.80
CFI	>=0.90

Adaptado de Chi6n y Charles (2016).

El resultado del 6ndice de Ajuste Comparativo (CFI: *Comparative Fit Index*), puede tomar valores entre el rango de 0 y 1 y si este es un valor mayor a 0.90 el modelo es considerado como un ajuste aceptable (Chi6n & Charles 2016). De acuerdo con la puntuaci6n hallada, este 6ndice sugerir6 si existe un “ajuste satisfactorio entre la estructura te6rica y los datos emp6ricos” (Cupani, 2012, p. 196).

Otro de los índices relevantes es el Error Cuadrado de Aproximación a las Raíces Medias (RMSEA: *Root Mean Square Error Approximation*), el cual “hace referencia a la cantidad de varianza no explicada por el modelo por grado de libertad” (Herrero, 2010, p. 294). En esa línea, si se tiene una puntuación de 0.05 o menos es considerado un nivel óptimo, y si la puntuación se encuentra entre el rango de 0.08 - 0.05 es considerado un nivel aceptable (Hu & Bentler, 1995). Sin embargo, para los autores Chi6n y Charles, el parámetro es aceptable cuando el indicador es menor o igual a 0.10 (2016).

Asimismo, si el resultado de la razón de Chi-cuadrado sobre los grados de libertad (CMIN/DF) es un valor menor o igual a 5 es considerado un ajuste aceptable (Chi6n & Charles 2016).

El Índice de Bondad de Ajuste (GFI: *Goodness of Fit Index*), es un índice estandarizado cuyo valor suele encontrarse entre el rango de 0 a 1 y busca demostrar la magnitud en que la matriz de correlaciones observadas es predicha por el modelo propuesto. Además, tiene como propiedad ser menos sensible al tamaño de la muestra. Para poder evaluar el ajuste del modelo este índice tiene que ser mayor o igual a 0.90 para poder ser determinado como aceptable o mayor a 0.95 para considerarse un buen modelo (Chi6n & Charles, 2016).

El siguiente estadístico es el Índice Ajustado de Bondad de Ajuste (AGFI), pretende corregir el índice GFI por los grados de libertad y número de variables del modelo (J6reskog & S6rbom, 1986). Asimismo, este índice se encuentra entre el rango de 0 y 1 y si el valor obtenido es superior a 0.8 indica un nivel aceptable o adecuado (Chi6n & Charles, 2016).

Finalmente, para la investigación se usa el AFC para evaluar los índices de bondad de ajuste, pues muestran la significancia estadística del modelo y así estimar los parámetros para evaluar la adecuación del modelo. Es preciso señalar, que este método está basado en la máxima verosimilitud (*maximum likelihood*) que permite determinar modelos de medición más sofisticados y proporciona al AFC gran flexibilidad para la estimación estadística (Chi6n & Charles, 2016). Por ende, el siguiente apartado aborda lo correspondiente al método de estimaciones de máxima verosimilitud.

c. Método de máxima verosimilitud

El resultado de la aplicación del AFC permite construir nuevos factores en base al promedio ponderado de los ítems del modelo SERVPERF. Estos nuevos factores se introducen en un nuevo modelo para poder realizar la relación con la satisfacción general (variable dependiente) a través de la identificación de los parámetros. Para ello, se emplea el programa AMOS versión 23 con el fin de usar el método de Máxima Verosimilitud (Maximum Likelihood).

Este método es una de las técnicas ampliamente empleadas en la mayoría de los programas estadísticos como AMOS por su eficiencia y resultados no sesgados para la evaluación de los estimadores del modelo (Cupani, 2012). Esta evaluación implica identificar los valores de los parámetros (*Regression Weights*), el error de medición y se estiman los coeficientes no estandarizados y estandarizados de estos (Cupani, 2012, p.195).

En ese estudio se pretende evaluar la magnitud y significación de los parámetros estimados del nuevo modelo planteado y realizar los ajustes necesarios para poder mostrar un modelo óptimo con significancia estadística entre las variables independientes y la dependiente para rechazar o validar las hipótesis planteadas en la investigación.

6. Limitaciones en la aplicación de la metodología utilizada

A lo largo del proceso de investigación se identificaron ciertas limitaciones principalmente en el trabajo de campo. En primer lugar, la dificultad para concretar la entrada a las sedes seleccionadas debido a la burocracia existente. Se tuvo que mandar una carta, ingresada por mesa de partes, sustentando el objetivo de la investigación y un cronograma con las fechas tentativas para asistir a cada sede. Una vez obtenida la respuesta, se pudo empezar con el trabajo de campo.

En segundo lugar, según la conversación con la coordinadora del servicio de la bolsa de trabajo, en el último trimestre del año hay menos usuarios que asisten al servicio en comparación al resto del año. Por ello, se tuvo que coordinar días adicionales de los que se habían propuesto en el cronograma, superando esta limitación. Asimismo, la poca afluencia de usuarios en la sede de San Juan de Lurigancho hizo que se dificulte la aplicación de la encuesta, esto debido al desconocimiento de las personas sobre la existencia de esta sede. Cuando se conversó con los usuarios en la sede de Jesús María, muchos de ellos vivían en San Juan de Lurigancho, pero iban hasta la sede de Jesús María, no a la de su distrito por desconocimiento. Por ello, se tuvo que ir más días a aplicar la encuesta.

Por último, la aplicación de la herramienta de evaluación de calidad del servicio de la bolsa de trabajo elaborada para la presente investigación demoró en ser completada debido a la gran cantidad de personas mayores de 29 años, las cuales no estaban dentro de la selección muestral, esta fue una más de las razones por las que se extendió los días de visita a las sedes correspondientes.

CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se analiza los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta descrita en el capítulo anterior. Para ello, en primer lugar, se presenta las características del sujeto de estudio. Luego, se expone los resultados de las estadísticas descriptivas en base a las dimensiones del modelo de evaluación de calidad SERVPERF. Finalmente, utilizando el análisis multivariado se determina la relación de la satisfacción general con las dimensiones del modelo a fin de validar las hipótesis de investigación.

1. Hallazgos de los sujetos de estudio

Después de la realización y procesamiento de las 220 encuestadas se han identificado diversas características las cuales son relevantes desarrollar para la investigación con la finalidad de conocer a profundidad el perfil de los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE.

1.1. Edades de los sujetos de estudio

Para la presente investigación se optó por encuestar a usuarios que se encuentren en el rango de edades de 18 a 29 años por las razones detalladas en el capítulo 1. Para el análisis de las edades del sujeto de estudio se agruparon en tres rangos. El primer rango comprende las edades de 18 a 21 años, el segundo de 22 a 25 años y por último de 26 a 29 años, tal como se puede ver en la Tabla 16.

Tabla 16: Rango de edad de los usuarios encuestados

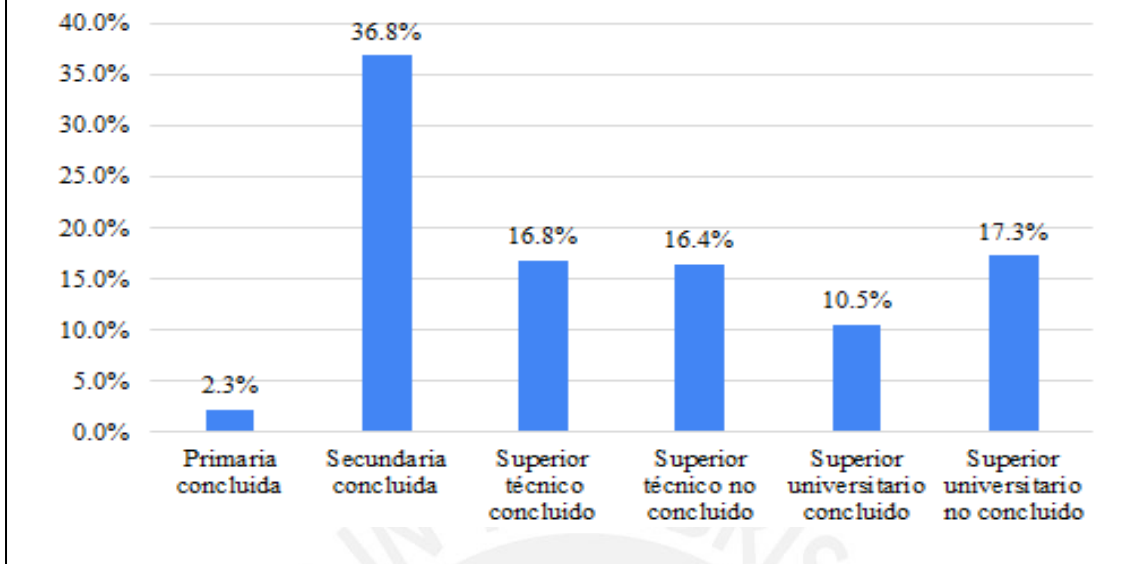
Edad	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
18-21	67	30.5%	30.5%
22-25	64	29.1%	59.5%
26-29	89	40.5%	100.0%
Total	220	100%	100%

De acuerdo con la tabla mostrada, de los usuarios encuestados, el 30.5% pertenecen al primer rango de 18-21 años, el 29.1%, el segundo rango de 22-25 años, mientras que el 40.5% que es la mayoría tienen entre 26-29 años.

1.2. Grado de instrucción de los sujetos de estudio

El grado de instrucción del sujeto de estudio se dividió en seis variables comprendidas por: primaria concluida, secundaria concluida, superior técnico concluido, superior técnico no concluido, superior universitario concluido y superior universitario no concluido.

Figura 18: Grado de instrucción de los usuarios encuestados

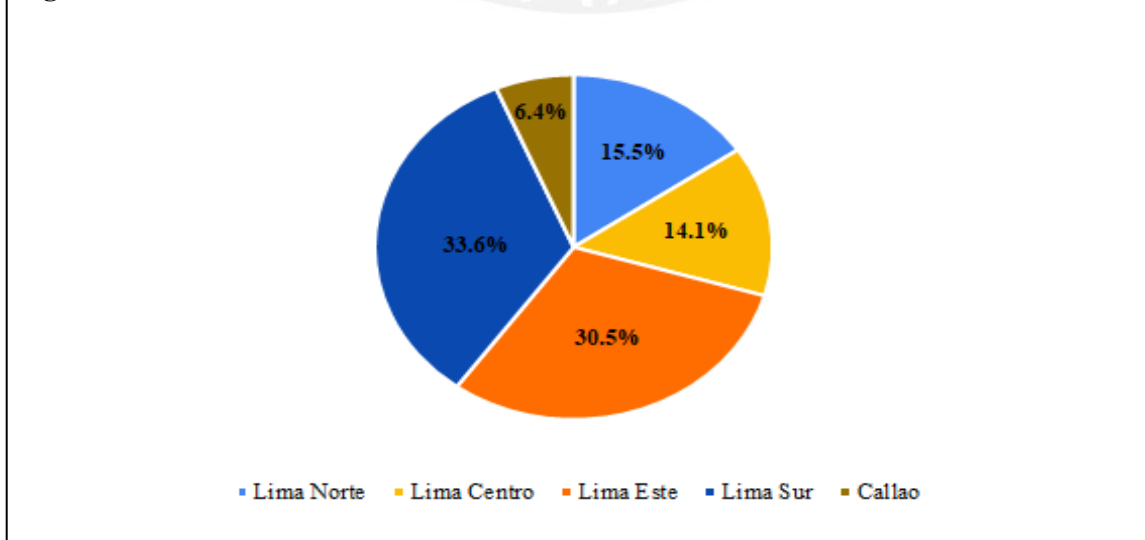


De acuerdo con la Figura 18 se muestra el grado de instrucción de la muestra seleccionada, donde el 2.3% cuentan con primaria concluida, el 36.8% cuentan con secundaria concluida, el 16.8% cuentan con superior técnico concluido, el 16.4% cuentan con superior técnico no concluido, el 10.5% cuentan con superior universitario concluido y por último el 17.3% cuentan con superior universitario no concluido.

1.3. Residencia de los sujetos de estudio

Se ha utilizado la división establecida de Lima Metropolitana y Callao, según INEI (2014), para el análisis de los datos respecto a la residencia del sujeto de estudio comprendido por: Lima Norte, Lima Centro, Lima Este, Lima Sur y Callao.

Figura 19: Residencia de los usuarios encuestados



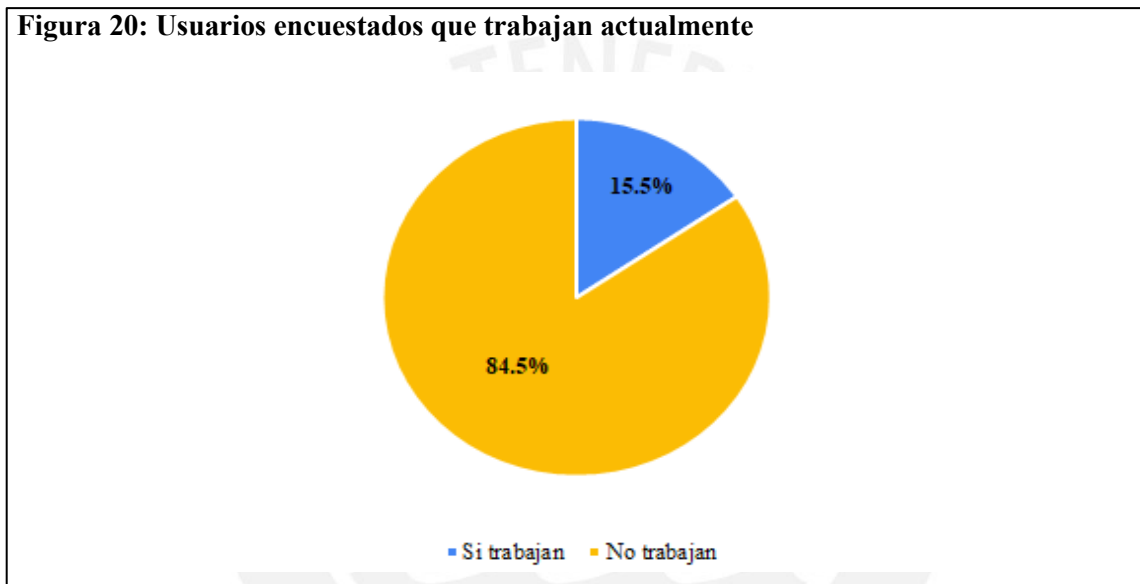
Con respecto a la Figura 19 de la muestra seleccionada, el 15.5% residen actualmente en Lima Norte, el 14.1% residen en Lima Centro, el 30.5% residen en Lima Este, el 33.6% residen en Lima Sur y el 6.4% residen en la provincia constitucional del Callao.

1.4. Ocupación de los sujetos de estudio

Cómo parte del cuestionario se preguntó cuál era la ocupación actual (si está trabajando o no) del usuario que asiste al servicio de la bolsa de trabajo.

Según los resultados, se obtuvo que sólo un 15.5% de los usuarios encuestados se encuentran trabajando contra un 84.5% que no se encuentran trabajando (ver Figura 20)

Figura 20: Usuarios encuestados que trabajan actualmente

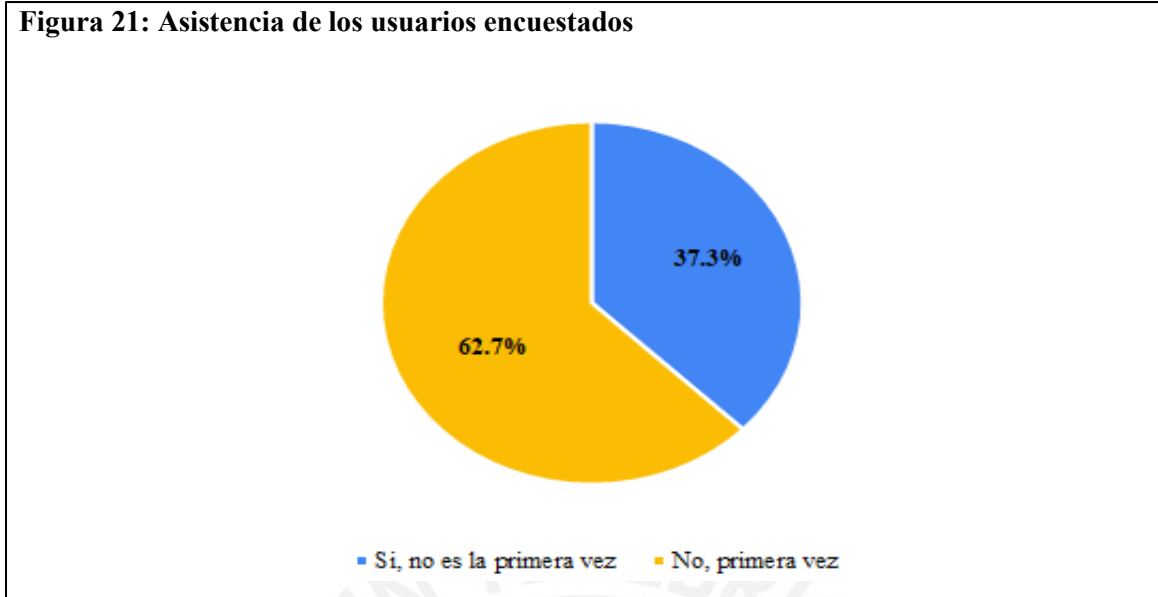


Estos resultados demuestran que la mayoría de las personas encuestadas no están trabajando, pero al asistir al servicio de la bolsa de trabajo, significa que buscan ser insertados laboralmente por lo que son parte de la PEA desocupada. Por su parte, el 15.5% que tienen trabajo y que acuden al Centro de Empleo, lo hacen porque están buscando cambiarse de trabajo.

1.5. Frecuencia de visita al servicio de la bolsa de trabajo de los sujetos de estudio

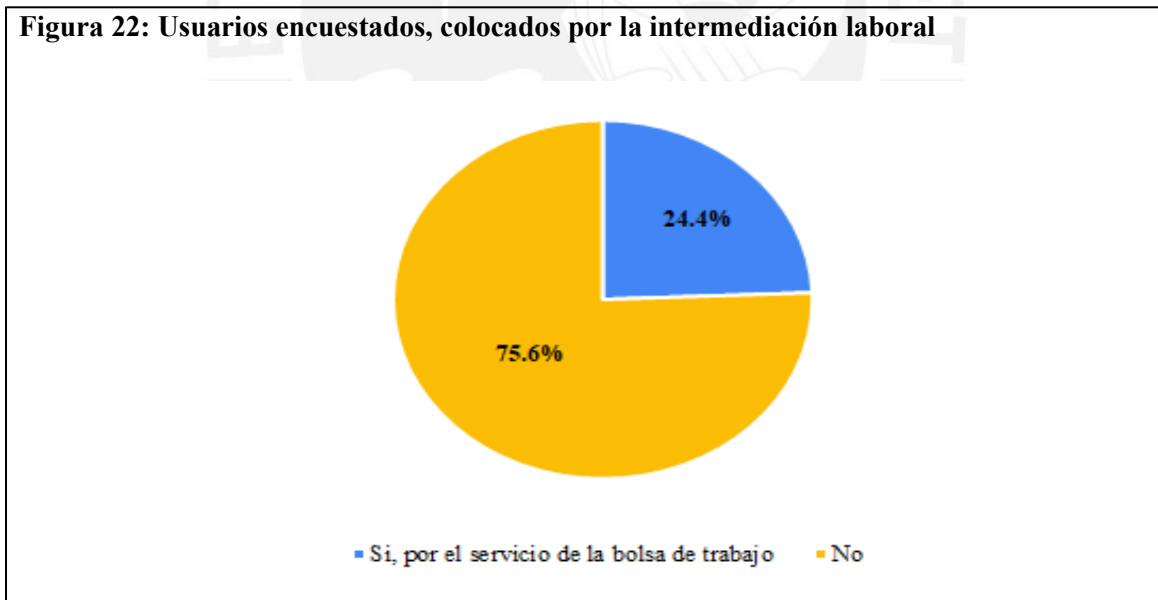
Con respecto al análisis de la frecuencia de visita por parte de los usuarios al servicio de la bolsa de trabajo se segmenta a los usuarios que ya habían asistido antes y los que no han asistido (por primera vez). Si el primer caso se responde de manera afirmativa se pregunta si ha sido contratado por medio del servicio de intermediación laboral.

Figura 21: Asistencia de los usuarios encuestados



En este caso, de acuerdo con la Figura 21, el 62.7% de los encuestados era su primera vez asistiendo a la bolsa de trabajo y solo el 37.3% ya había asistido antes. De los que habían asistido antes, el 75.6% no consiguió trabajo por intermediación de la bolsa, pero un 24.4% sí consiguió como se muestra en la Figura 22.

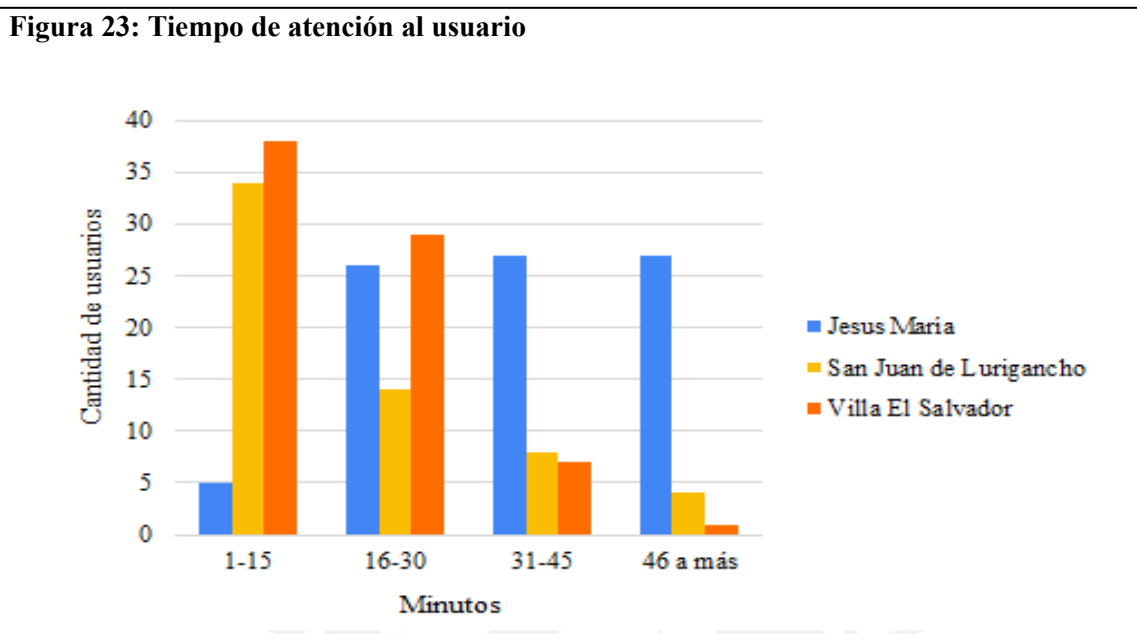
Figura 22: Usuarios encuestados, colocados por la intermediación laboral



1.6. Tiempo de la atención al usuario del servicio de la bolsa de trabajo

Se les preguntó a los encuestados la hora de ingreso y la hora de salida del Centro de Empleo para poder identificar el tiempo promedio en el que fueron atendidos y así poder evaluar la atención al usuario del servicio de la bolsa de trabajo. Asimismo, por la variabilidad de las

respuestas se decidió dividir el análisis por sedes: Jesús María, San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador.



De acuerdo con la Figura 23, los resultados de la sede de Jesús María demuestran que en la mayoría de sus casos el tiempo promedio de atención es de 31 minutos a más. Caso contrario en las sedes de Villa El Salvador y San Juan de Lurigancho el tiempo promedio de atención en la mayoría de los casos es de 1 a 15 minutos por usuario atendido.

Finalmente, se concluye que el perfil del sujeto de estudio encuestado tiene en promedio entre 26 a 29 años (40.5%), su grado de instrucción es de secundaria completa (36,8%), viven principalmente en Lima Sur (36.6%) y Lima Este (30.5%), actualmente no trabajan, pero buscan ser insertados (84.5%), ha asistido por primera vez al servicio de la bolsa de trabajo (62.7%) y si ha asistido antes lograron ser colocados (24.4%). Por otro lado, la sede de Villa El Salvador es la que cuenta con menor tiempo de atención a diferencia de la sede de Jesús María con un tiempo promedio de atención mayor a 31 minutos.

En el siguiente punto, se presenta los resultados del análisis de la estadística descriptiva para un mejor entendimiento del comportamiento de las dimensiones del modelo elegido.

2. Resultados del análisis de la estadística descriptiva

En esta sección se explica los resultados del análisis descriptivo correspondiente a cada dimensión del modelo SERVPERF según las respuestas obtenidas en las encuestas. Por consiguiente, se presentan los resultados estructurados según cada ítem y dimensión del modelo.

Asimismo, para facilitar la interpretación de los resultados se ha codificado cada uno de los ítems planteados en la encuesta (ver Tabla 17).

Tabla 17: Abreviaturas de las dimensiones del Modelo SERVPERF

Ítems de la dimensión “Elementos Tangibles”	Código
Considero que los equipos informáticos son de última tecnología	ET1
Considero que las instalaciones del Centro de Empleo son visualmente atractivas	ET2
Considero que la persona que me atendió estaba vestida de forma adecuada	ET3
Considero que las instalaciones del Centro de Empleo son las adecuadas para atenderme	ET4
Ítems de la dimensión “Fiabilidad”	Código
Considero que el tiempo que esperé para ser atendido fue el adecuado	F1
Considero que la persona que me atendió me ayudó y brindó una solución oportuna cuando tuve un problema	F2
Me sentí en confianza con la persona que me atendió	F3
Considero que el tiempo de atención que me brindó la persona que me atendió fue el adecuado.	F4
Considero que la persona que me atendió me brindó la información precisa que necesito	F5
Ítems de la dimensión “Capacidad de respuesta”	Código
Me dijeron cuánto tiempo tenía que esperar para ser atendido	CR1
Considero que el servicio que recibí fue rápido	CR2
Considero que la persona que me atendió estuvo dispuesta a ayudarme	CR3
Considero que la persona que me atendió estaba dispuesta para responder mis preguntas	CR4
Ítems de la dimensión “Seguridad”	Código
Considero que la persona que me atendió es confiable	S1
Me siento seguro/a al brindar información a la persona que me atendió	S2
Considero que la persona que me atendió fue amable	S3
Considero que la persona que me atendió está bien capacitada para desarrollar su trabajo	S4

Tabla 17: Abreviaturas de las dimensiones del Modelo SERVPERF (continuación)

Ítems de la dimensión “Empatía”	Código
Considero que hay atención individual	EM1
Considero que la persona que me atendió ofrece una atención personalizada	EM2
Considero que la persona que me atendió conoce mis necesidades	EM3
Considero que el servicio de bolsa de trabajo se preocupa por mis intereses	EM4
Considero que el horario de atención es el adecuado	EM5

En la Tabla 18 se muestran los resultados del análisis estadístico de cada una de las dimensiones del modelo SERVPERF para lo cual se muestra la media aritmética, desviación estándar, varianza, asimetría y curtosis estadístico.

Tabla 18: Estadísticas descriptivas de las respuestas otorgadas en la encuesta de satisfacción

Dimensiones	N estadístico	Media Aritmética	Desviación Estándar	Varianza	Asimetría Estadístico	Curtosis Estadístico
Satisfacción General	220	3.99	0.922	0.849	-0.759	0.324
Elementos Tangibles	220	4.026	0.651	0.425	-0.805	1.269
Fiabilidad	220	4.128	0.713	0.509	-0.945	1.031
Capacidad de Respuesta	220	3.876	0.759	0.576	-0.319	-0.484
Seguridad	220	4.194	0.696	0.485	-0.717	0.391
Empatía	220	3.931	0.751	0.564	-0.673	0.466

De esta manera, de acuerdo con la tabla mostrada, la dimensión con mejor valoración fue “Seguridad” con una media aritmética de 4.194 puntos que significa que el usuario califica como “De acuerdo” a los ítems planteados en esta dimensión. En segundo lugar, se observa que las cinco dimensiones mantienen una desviación estándar de carácter estable que varía entre 0.651 y 0.759, y la pregunta de “Satisfacción General” presenta una desviación estándar de 0.922 la cual

demuestra la dispersión de datos agrupados respecto a la media aritmética. En tercer lugar, con respecto a la asimetría estadística se observa que las puntuaciones son todas negativas y cercanas a cero por lo que es vista como una distribución asimétrica negativa o con dirección hacia la izquierda, es decir la distribución de los resultados se extiende hacia valores menores a la media. Finalmente, con respecto a los resultados de la curtosis estadística que busca medir el nivel de concentración de los datos de una variable en torno a la zona central de la distribución, todas las dimensiones tienen coeficiente normal, excepto la dimensión de “Capacidad de Respuesta” que existe presenta una menor concentración de los datos en relación con su media aritmética.

Por otro lado, la calificación de la satisfacción percibida por el usuario del servicio bolsa de trabajo, obtuvo un promedio de 3.99. En la Tabla 19 se muestran los resultados de las puntuaciones de la variable dependiente “satisfacción general” así como la frecuencia, cantidad porcentual y porcentaje acumulado para cada escala de calificación.

Tabla 19: Resultados obtenidos de la satisfacción general del proceso de atención del servicio de la Bolsa de Trabajo del MTPE.

Categoría de Escala	Frecuencia	Cantidad Porcentual	Porcentaje Acumulado	Media Aritmética
1 = Totalmente en desacuerdo	3	1.36%	1.36%	3.99
2 = En desacuerdo	10	4.55%	5.91%	
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	20.91%	26.82%	
4 = De acuerdo	88	40%	66.82%	
5 = Totalmente de acuerdo	73	33.18%	100%	
Total	220	100%	100%	

Como se observa en la Tabla 19, el 60.91% de las respuestas obtenidas dieron una puntuación entre 3 y 4 que representan a 134 encuestados de un total de 220 lo que explica la razón de que el promedio sea de 3.99. En contraparte, el 5.91% de las respuestas obtenidas calificaron con una puntuación entre 1 y 2 que significa “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo” respectivamente. Asimismo, a partir de los resultados obtenidos, es importante conocer cuál es el grado general de satisfacción de los usuarios del servicio, para ello, se aplicará la siguiente fórmula (ver Figura 24).

Figura 24: Cálculo del porcentaje de satisfacción de los usuarios de la bolsa de trabajo

$$\text{Porcentaje de satisfacción} = \frac{\text{Medía estadística}}{\text{Valor máximo de escala}} \times 100$$

Finalmente, los resultados obtenidos mediante la fórmula aplicada muestran que los usuarios encuestados se encuentran satisfechos al 79.8 % con el servicio de la bolsa de trabajo del MTPE.

3. Análisis Multivariado

En este apartado se presentan las dimensiones del modelo SERVPERF y su relación con la satisfacción de los usuarios del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE. Para alcanzar este objetivo se emplea el programa *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) para el análisis de confiabilidad y el programa *Amos Graphics* para la aplicación de la técnica de análisis factorial y de máxima verosimilitud, el cual permite determinar la relación y verificar la bondad de ajuste del modelo propuesto.

3.1. Alfa de Cronbach

En este apartado se presenta los resultados del análisis de consistencia entre ítems y dimensiones (factores) mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach. Para este análisis, se tomará como valor de referencia un índice mayor a 0.6 tal como lo sugiere Malhotra (2008).

3.1.1. Dimensión Elementos Tangibles

El análisis de los ítems que componen el factor elementos tangibles tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.780, por lo que, de acuerdo con la literatura revisada, este resultado evidencia que se supera el valor de referencia aceptable (Malhotra, 2008). En efecto, esta dimensión puede indicar un nivel de consistencia aceptable entre los ítems que lo componen y la dimensión.

Tabla 20: Alfa de Cronbach de la dimensión Elementos Tangibles

Alfa de Cronbach	N de elementos
.780	4

Asimismo, se detallan los cuatro ítems que componen esta dimensión cuyos resultados, al ser menor al alfa del factor, demuestran que, si se eliminan alguno de ellos, afectaría el nivel de consistencia del constructo.

Tabla 21: Estadísticos por ítems de la dimensión Elementos Tangibles

Alfa de Cronbach si el ítem se elimina	
ET1	.744
ET2	.714
ET3	.743
ET4	.703

3.1.2. Dimensión Fiabilidad

El análisis de los ítems que componen la dimensión Fiabilidad tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.819, por lo que, de acuerdo con la literatura revisada, este resultado evidencia que se supera el valor de referencia aceptable (Malhotra, 2008). En efecto, esta dimensión puede indicar un nivel de consistencia aceptable entre los ítems que lo componen y la dimensión.

Tabla 22: Alfa de Cronbach de la dimensión Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.819	5

Asimismo, la siguiente tabla presenta los cinco ítems que componen esta dimensión cuyos resultados demuestran que, si se eliminan los ítems F2, F3, F4 y F5, afectaría el nivel de consistencia del constructo. A diferencia del ítem F1, cuyo valor muestra que si se elimina este ítem se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.839 e incrementa su valor inicial en 0.02. No obstante, en este caso no se considera eliminar el ítem pues el incremento del valor no resulta significativo a la consistencia de la estructura del modelo, además el ítem F1: “Considero que el tiempo que esperé para ser atendido fue el adecuado” proporciona información teóricamente relevante con la fiabilidad explicada en el segundo capítulo.

Tabla 23: Estadísticos por ítems de la dimensión Fiabilidad

Alfa de Cronbach si el ítem se elimina	
F1	.839
F2	.750
F3	.785
F4	.760
F5	.778

3.1.3. Dimensión Capacidad de respuesta

El análisis de los ítems que componen la dimensión capacidad de respuesta tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.678, por lo que, de acuerdo con la literatura revisada, este resultado evidencia que se supera el valor de referencia aceptable (Malhotra, 2008). En efecto, esta dimensión puede indicar un nivel de consistencia aceptable entre los ítems que lo componen y la dimensión.

Tabla 24: Alfa de Cronbach de la dimensión Capacidad de Respuesta

Alfa de Cronbach	N de elementos
.678	4

La Tabla 25 presenta los cuatro ítems que componen esta dimensión cuyos resultados demuestran que si se eliminan el ítem CR1 el Alfa de Cronbach toma un valor de 0.712 lo que significa un incremento de 0.042. Sin embargo, al igual que el caso del factor Fiabilidad, el incremento del valor no resulta muy significativo a la solidez de la estructura del modelo pues en ambos escenarios se cumplen con el referente mínimo aceptable. Asimismo, el contenido teórico de ítem CR1: “Me dijeron cuánto tiempo tenía que esperar para ser atendido” aporta información importante que podría explicar la capacidad de respuesta.

Tabla 25: Estadísticos por ítems de la dimensión Capacidad de Respuesta

Alfa de Cronbach si el ítem se elimina	
CR1	.712
CR2	.647
CR3	.536
CR4	.573

3.1.4. Dimensión Seguridad

El análisis de los ítems que componen la dimensión seguridad tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.879, por lo que, de acuerdo con la literatura revisada, este resultado evidencia que se supera el valor de referencia aceptable (Malhotra, 2008). En efecto, esta dimensión indica un nivel de consistencia aceptable entre los ítems que lo componen y la dimensión.

Tabla 26: Alfa de Cronbach de la dimensión Seguridad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	4

Asimismo, se detallan los cuatro ítems que componen esta dimensión cuyos resultados, al ser menor al alfa del factor, demuestran que, si se eliminan alguno de ellos, afectaría el nivel de consistencia del constructo.

Tabla 27: Estadísticos por ítems de la dimensión Seguridad

Alfa de Cronbach si se elimina el ítem	
S1	,828
S2	,838
S3	,849
S4	,861

3.1.5. Dimensión Empatía

Finalmente, el análisis de los ítems que componen la dimensión empatía tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.836 por lo que, de acuerdo con la literatura revisada, este resultado evidencia que se supera el valor de referencia aceptable (Malhotra, 2008). En efecto, esta dimensión puede indicar un nivel de consistencia aceptable entre los ítems que lo componen y la dimensión.

Tabla 28: Alfa de Cronbach de la dimensión Empatía

Alfa de Cronbach	N de elementos
.836	5

La Tabla 29 presenta los cinco ítems que componen esta dimensión empatía cuyos resultados demuestran que, si se eliminan el ítem EM5, el Alfa de Cronbach toma un valor de 0.840 que implica un incremento de 0.004. Sin embargo, el incremento del valor no resulta significativo a la solidez de la estructura del modelo pues en ambos escenarios alcanzan altos niveles de fiabilidad. Por ello, el presente estudio opta por mantener los cinco ítems definidos.

Tabla 29: Estadísticos por ítems de la dimensión Empatía

Alfa de Cronbach si se elimina el ítem	
EM1	.784
EM2	.782
EM3	.803
EM4	.801
EM5	.840

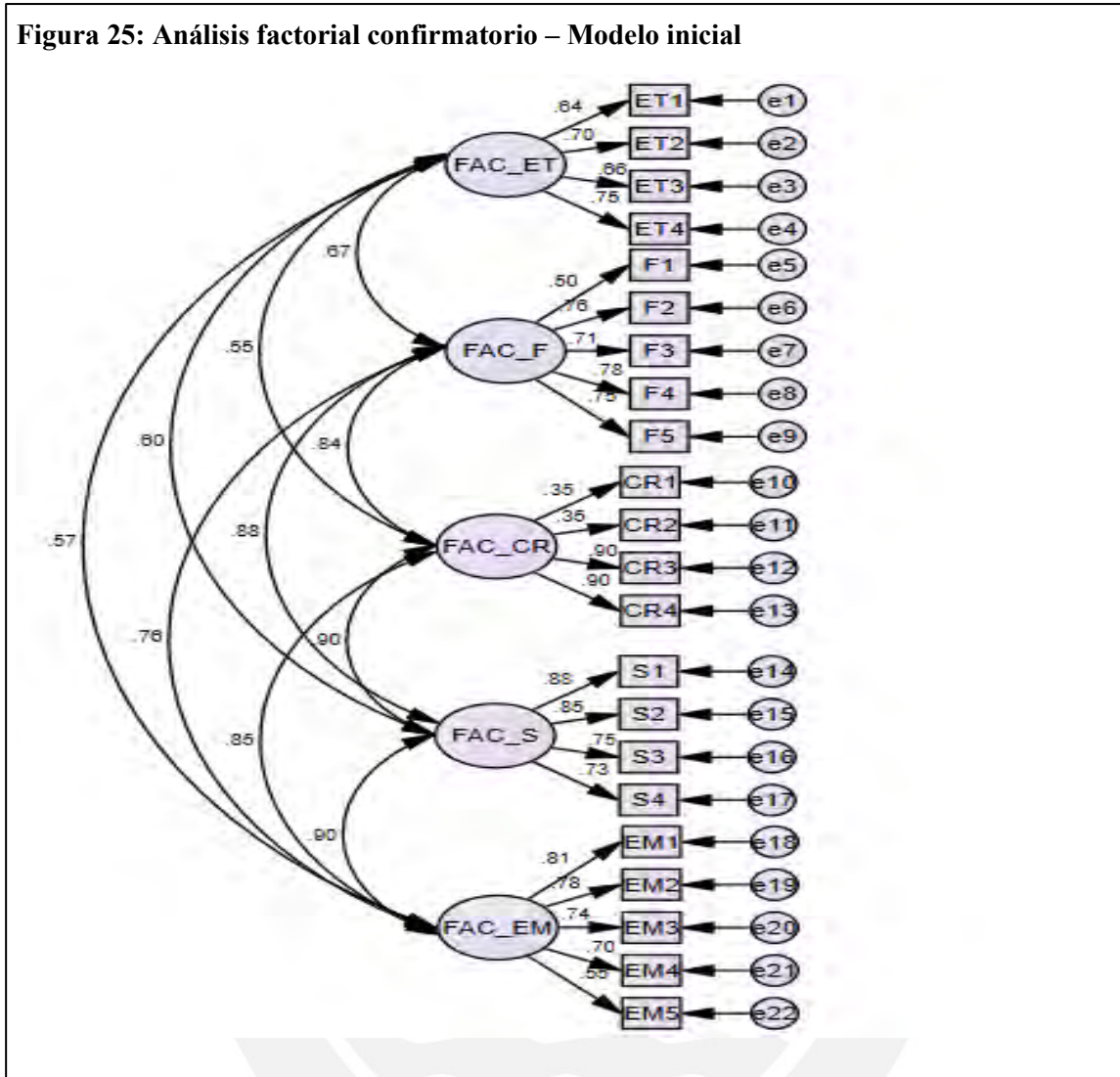
En suma, en el presente acápite se analizó la consistencia del constructo donde se evidencia que todas las dimensiones cumplen con el valor aceptable. Luego de realizar la exploración de los ítems del modelo, se procede a realizar el Análisis Factorial Confirmatorio a fin de evaluar la validez interna del constructo.

3.2. Análisis Factorial Confirmatorio

El presente apartado tiene como propósito evaluar los índices de bondad de ajuste para determinar la validez de la estructura interna del modelo mediante la aplicación del Análisis Factorial Confirmatorio.

De este modo, este análisis permite probar si el modelo SERVPERF se ajusta apropiadamente con las respuestas de las encuestas a la muestra de los usuarios del servicio bolsa de trabajo del MTPE. En este sentido, en la Figura 25 se presenta el modelo planteado, el cual fue diagramado mediante el programa AMOS versión 23 y comprende las cinco dimensiones (o variables latentes) y veintidós ítems (variables observadas).

Figura 25: Análisis factorial confirmatorio – Modelo inicial



La Figura 25 representa la estructura interna del modelo, los ítems (variables observadas) se encuentran representados por los rectángulos con la respectiva codificación explicada en el acápite anterior, las elipses simbolizan los factores o variables no observables, las flechas arqueadas bidireccionales muestran las correlaciones entre las variables no observables y las flechas simples indican las cargas entre las variables no observables y los ítems (Jöreskog, 1969).

El presente estudio, emplea cinco indicadores de bondad de ajuste, los cuáles fueron explicados en la metodología: CMIN/DF, GFI, RMSEA, AGFI y CFI (Chión & Charles, 2016). En este sentido, la Tabla 30 muestra los índices obtenidos.

Tabla 30: Resultados de los indicadores de bondad de ajuste – Modelo Inicial

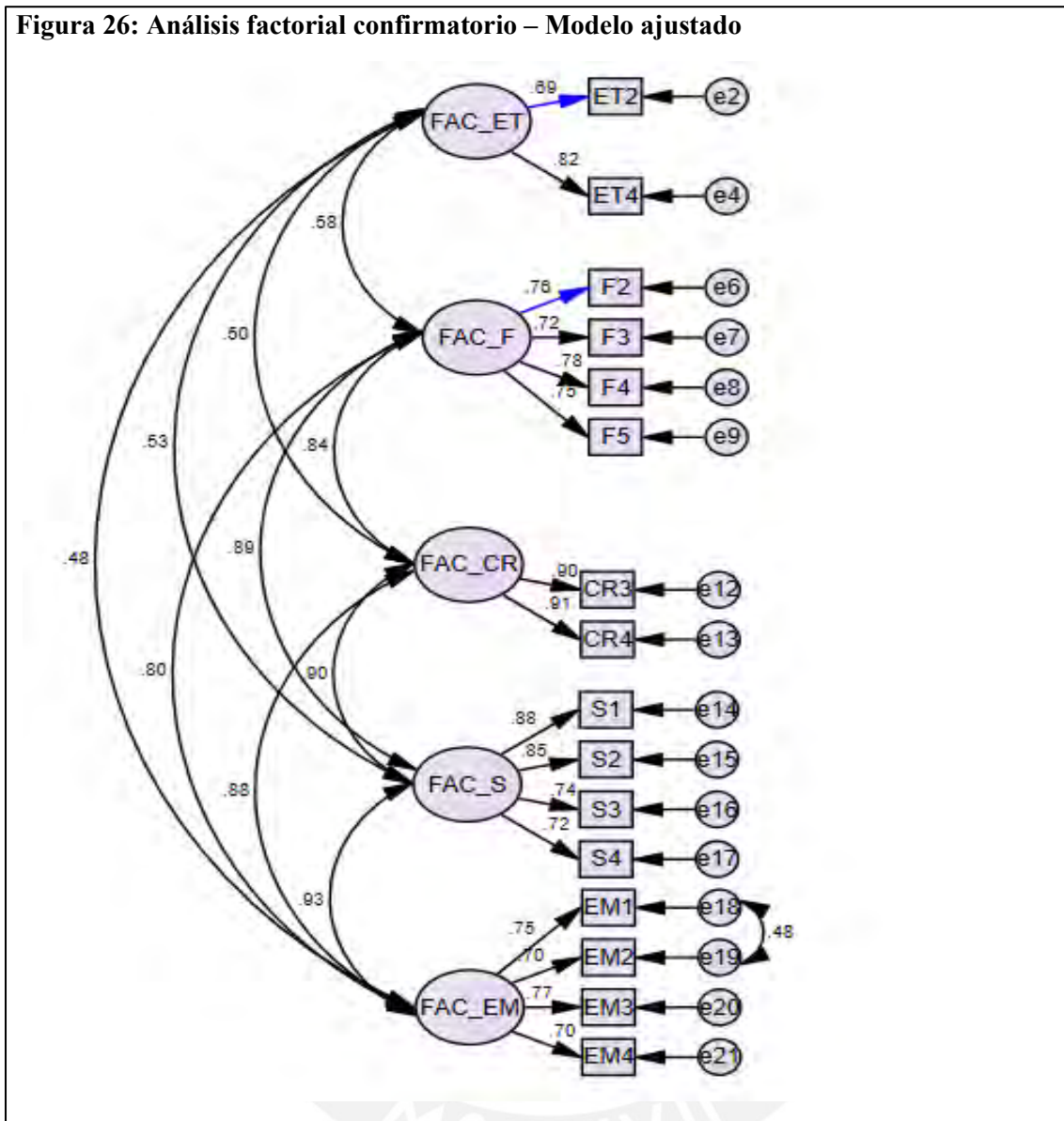
Indicadores de bondad de ajuste del modelo inicial		
Medidas absolutas de ajuste	Parámetro obtenido	Parámetros aceptables
CMIN/DF	3.075	<5
GFI	.792	>=0.90
RMSEA	.097	<=0.10
Medidas incrementales de ajuste	Parámetro obtenido	Parámetros aceptables
AGFI	.736	>=0.80
CFI	.858	>=0.90

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que los indicadores de bondad de ajuste no cumplen con los parámetros mínimos sugeridos basados en Chi6n y Charles (2016). En primer lugar, el CMIN/DF obtuvo una puntuaci6n de 3.075 el cual es menor a 5 por lo que se encuentra en el rango aceptable. En segundo lugar, el 6ndice de bondad de ajuste (GFI) obtuvo una puntuaci6n de 0.792 el cual es menor al par6metro m6nimo de 0.9 por lo que no se puede considerar como aceptable. En tercer lugar, el RMSEA obtuvo una puntuaci6n de 0.097, el cual se encuentra en el rango aceptable por lo que sugiere un buen ajuste del modelo planteado. En cuarto lugar, el AGFI con una puntuaci6n de 0.736 lo cual no cumple con el par6metro m6nimo aceptable de 0.80. Finalmente, el 6ndice de ajuste comparativo (CFI) tuvo una puntuaci6n de 0.858 el cual no cumple con el valor m6nimo de 0.9 para ser considerado un ajuste aceptable del constructo.

Ante los resultados obtenidos en una primera etapa, resulta pertinente realizar los ajustes necesarios al modelo propuesto en base a la carga factorial de las correlaciones. En este sentido, se realizaron ajustes al modelo planteado en el cual se fueron descartando aquellas variables que presentaron un bajo nivel de correlaciones.

Finalmente, luego de ajustar progresivamente el modelo a fin de obtener un modelo que cumpla con par6metros aceptables de bondad de ajuste, se obtuvo el siguiente modelo ajustado.

Figura 26: Análisis factorial confirmatorio – Modelo ajustado



Luego de ajustar el modelo, se procede a la validación de los índices de bondad de ajuste empleando los indicadores correspondientes. En la Tabla 31 se presentan los resultados obtenidos a partir del modelo final ajustado, así como los parámetros aceptables a fin de determinar la validez del constructo.

Tabla 31: Resultados de los indicadores de bondad de ajuste – Modelo Ajustado

Indicadores de bondad de ajuste del modelo ajustado		
Medidas absolutas de ajuste	Parámetro obtenido	Parámetros aceptables
CMIN/DF	2.047	<5
GFI	0.909	>=0.90
RMSEA	0.069	<=0.10

Tabla 31: Resultados de los indicadores de bondad de ajuste – Modelo ajustado (continuación)

Indicadores de bondad de ajuste del modelo ajustado		
Medidas incrementales de ajuste	Parámetro obtenido	Parámetros aceptables
AGFI	0.866	≥ 0.80
CFI	0.958	≥ 0.90

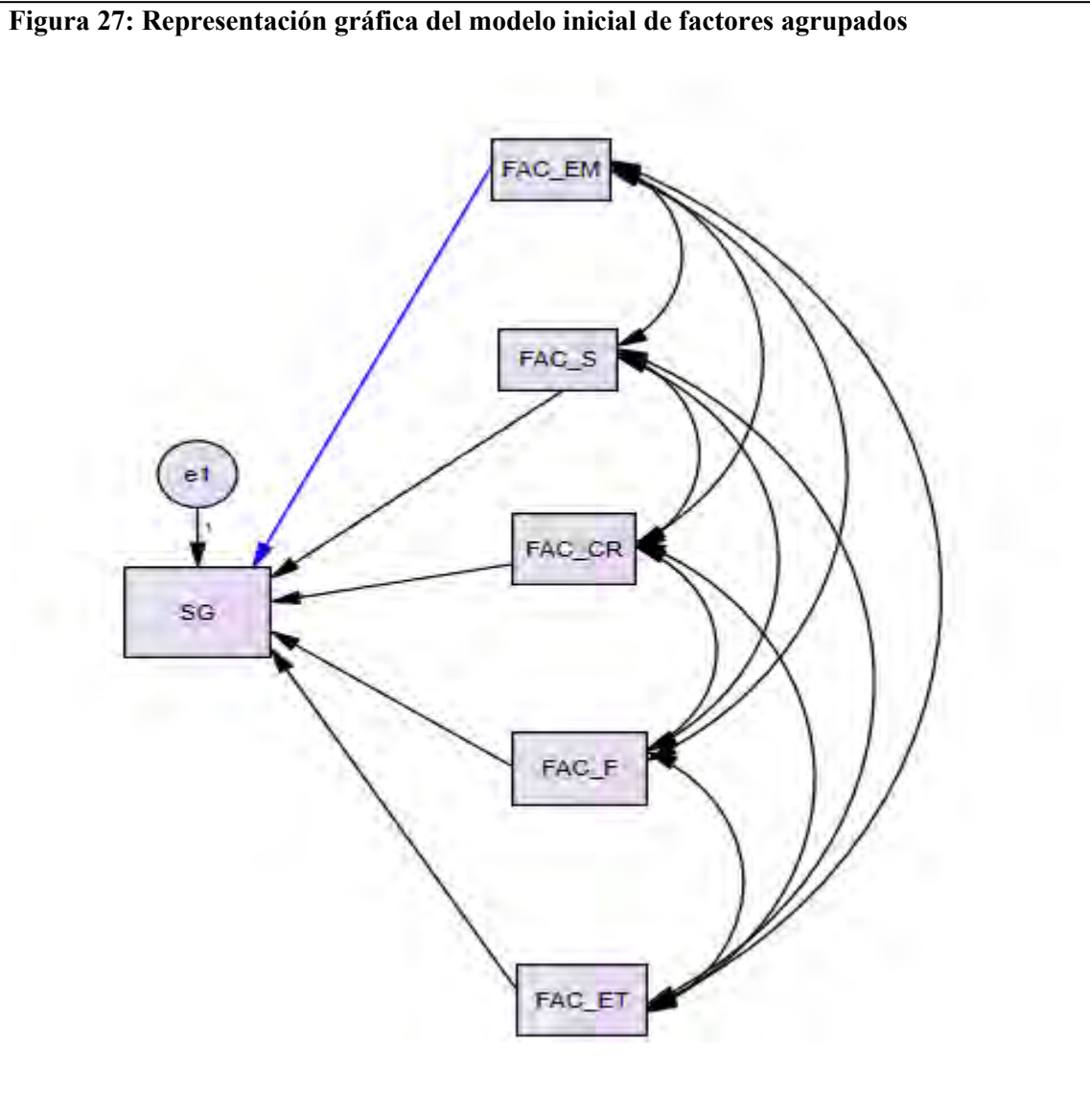
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 31, se confirma la validez del constructo planteado en la cual todos los índices cumplen con los parámetros aceptables planteados por Chi6n y Charles (2016). En primer lugar, el 6ndice de raz6n de chi-cuadrado sobre los grados de libertad (CMIN/DF) obtuvo una puntuaci6n de 2.047 el cual es menor a 5, por lo que se considera un ajuste aceptable. En segundo lugar, el 6ndice de bondad de ajuste (GFI) obtuvo una puntuaci6n de 0.909 el cual s6 cumple con el par6metro aceptable de 0.9 por lo que tambi6n se considera como aceptable pues demuestra la magnitud en que las correlaciones es predicha por el constructo propuesto. En tercer lugar, el 6ndice de error cuadrado de aproximaci6n a las ra6ces medias (RMSEA) obtuvo una puntuaci6n de 0.069, el cual se encuentra en el rango aceptable por lo que sugiere un buen ajuste del modelo planteado. En cuarto lugar, el 6ndice ajustado de bondad de ajuste (AGFI) presenta una puntuaci6n de 0.866 lo cual cumple con el par6metro m6nimo aceptable de 0.80. Finalmente, el 6ndice de ajuste comparativo (CFI) tuvo una puntuaci6n de 0.958 el cual supera al valor m6nimo de 0.90 para ser considerado un ajuste aceptable del constructo.

De esta manera, mediante el AFC, se valida el constructo del modelo en la cual los factores del modelo reflejan de manera adecuada las relaciones observadas en los datos. A partir de ello, es preciso recordar que el AFC est6 basado en la metodolog6a de m6xima verosimilitud (*Maximum Likelihood*) el cual determina un modelo de medici6n m6s sofisticado (Chi6n & Charles, 2016). Por ende, el siguiente apartado presenta los resultados obtenidos a partir de la aplicaci6n del m6todo de estimaciones de m6xima verosimilitud.

3.3. M6xima verosimilitud (*Maximum Likelihood*)

En el presente apartado, se aplica el m6todo de m6xima verosimilitud (ML, *Maximum Likelihood*). Para ello, como resultado del AFC se redujeron las dimensiones del modelo a factores construidos a trav6s del promedio ponderado para luego, mediante el programa AMOS versi6n 23, construir un nuevo modelo que muestre la relaci6n entre los factores del modelo ajustado (variables independientes) y la satisfacci6n general (variable dependiente). En ese sentido, resulta relevante recalcar que el promedio de cada factor fue hallado a trav6s de la imputaci6n de datos obtenidos a partir de los resultados del modelo ajustado en el an6lisis factorial confirmatorio.

La presente investigación tiene como objetivo el análisis de los factores que determinan la satisfacción del usuario del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE. En ese sentido, en este apartado se buscará indagar las relaciones existentes entre la satisfacción general (SG) y los cinco factores o dimensiones del modelo SERVPERF: empatía (FAC_EM), seguridad (FAC_S), capacidad de respuesta (FAC_CR), fiabilidad (FAC_F) y elementos tangibles (FAC_ET) mediante los estimadores propuestos por la ML. Por ello, como primer paso, se muestra la Figura 27 el cual representa al modelo inicial de la investigación.



Para enmarcar los resultados del análisis, es importante recordar que el valor de “P” indica la significancia estadística que permite rechazar o validar las hipótesis planteadas en el presente estudio y que fueron detalladas en el capítulo de la metodología. En este sentido, es importante

recalcar que el presente estudio adopta un nivel de confianza del 90%, por ello, se considera como significativo un P-value menor o igual a 0.1.

Dada la explicación, la siguiente tabla muestra los resultados hallados de la relación entre los factores y la satisfacción general.

Tabla 32: Parámetros de relación entre las dimensiones del modelo inicial

Relación	Coefficiente de Regresión	S.E.	C.R.	P
SG <---- FAC_EM	.798	.431	1.853	.064
SG <---- FAC_S	-.546	.490	-1.113	.266
SG <---- FAC_CR	.115	.227	.508	.611
SG <---- FAC_F	.404	.268	1.507	.132
SG <---- FAC_ET	.229	.123	1.860	.063

Como se observa en la Tabla 32, el P-value de la relación entre satisfacción (SG) - empatía (FAC_EM) y satisfacción (SG) - elementos tangibles (FAC_ET) son estadísticamente significativos a un nivel de confianza del 90%. Mientras que la relación satisfacción (SG)-seguridad (FAC_S), satisfacción (SG) - capacidad de respuesta (FAC_CR) y satisfacción (SG)-fiabilidad (FAC_F) son no significativos a un nivel de confianza del 90% pues obtuvieron un valor de P-value de .266, .611 y .132 respectivamente.

En esa línea, los coeficientes de regresión que aportan contribuciones explicativas a la satisfacción general son las dimensiones de Empatía y Elementos Tangibles. Esto quiere decir que cuando el factor empatía (variable independiente) aumenta en 1 punto, la satisfacción general (dependiente) aumenta en 0.798. De la misma manera, cuando el factor elementos tangibles incrementa en 1, la satisfacción general crece en 0.229.

Asimismo, en la Tabla 33 se muestran los parámetros estandarizados del análisis en el cual se observa que el factor empatía (FAC_EM) tiene el parámetro más importante del modelo con un valor de .566, el siguiente más relevante es el del factor elementos tangibles (FAC_ET) el cual obtuvo un valor de .139. Cabe precisar que los parámetros FAC_S, FAC_CR y FAC_F no son objeto de comparación o discusión pues son factores no significativos.

Tabla 33: Parámetros estandarizados

Label	Estimate
SG <---- FAC_EM	.566
SG <---- FAC_S	-.447
SG <---- FAC_CR	.093
SG <---- FAC_F	.298
SG <---- FAC_ET	.139

Con respecto al coeficiente de correlación múltiple cuadrático, se obtuvo el siguiente resultado mostrado en la Tabla 34.

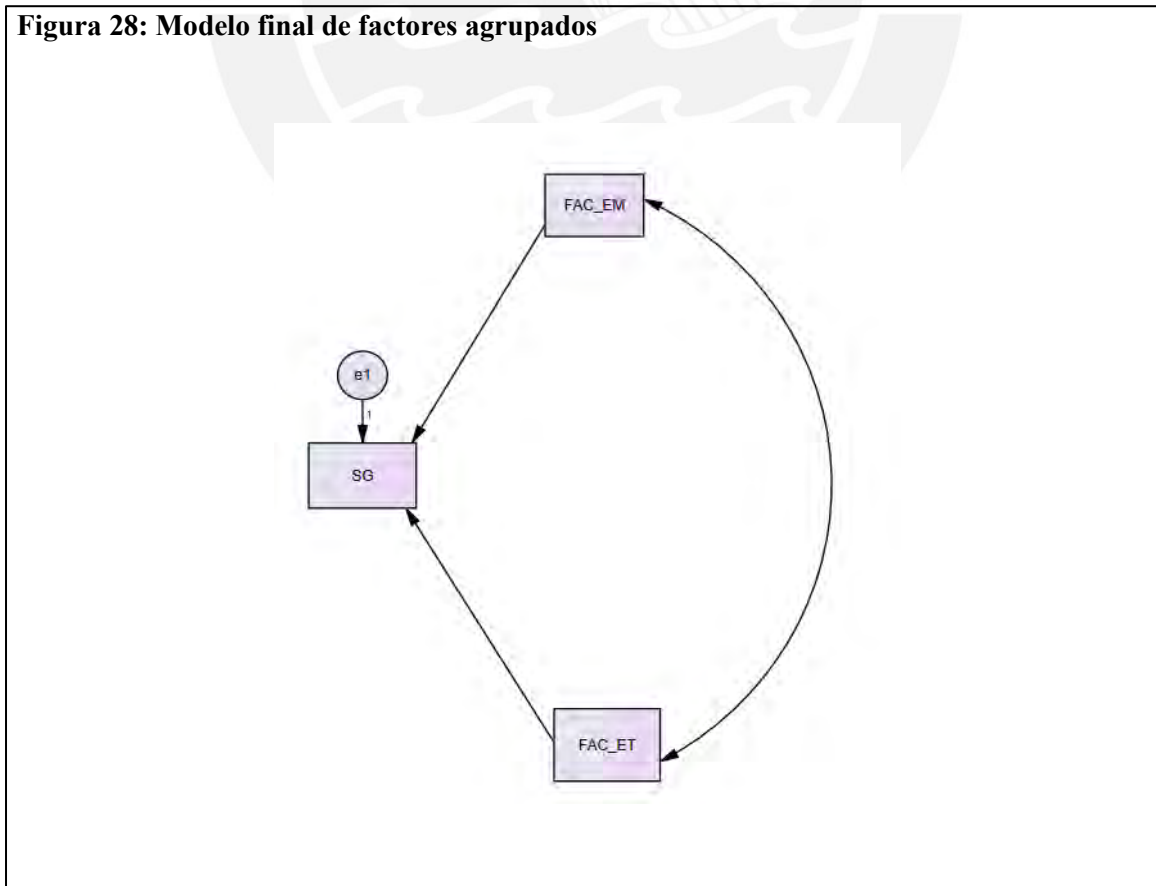
Tabla 34: Resultado de coeficiente de correlación múltiple cuadrático

Label	Estimate
SG	.348

De acuerdo con los resultados hallados, el modelo propuesto en el presente estudio explica el 34.8% de la Satisfacción General. En este sentido, el 76% restante puede explicarse mediante otros determinantes que no han sido observados por el modelo elegido.

Ante los resultados expuestos, y de acuerdo con la literatura del tema, se señala que es inusual que un modelo inicial tenga un óptimo ajuste en sus análisis (Arbuckle y Wothke, 1999). En ese sentido, el siguiente paso consiste en realizar los ajustes pertinentes a fin de obtener parámetros más precisos. En este caso, ya se conoce que solo dos dimensiones son estadísticamente significativas y que tres de ellas no lo son. Por ello, se considera pertinente suprimir del modelo inicial de factores agrupados las tres dimensiones con relación no significativa al 90% de confianza para evaluar si los resultados mejoran. Luego de realizar esos ajustes, se muestra en la Figura 28 el modelo final que se obtuvo para graficar la relación entre la satisfacción general y las dimensiones del SERVPERF.

Figura 28: Modelo final de factores agrupados



Luego de diversas pruebas y modificaciones al modelo, se descartaron los factores no significativos a fin de evaluar el efecto en las relaciones significativas, los resultados se presentan en la Tabla 35.

Tabla 35: Parámetros de relación entre las dimensiones del modelo final

Relación	Coefficiente de Regresión	S.E.	C.R.	P
SG <---- FAC_EM	.644	.095	6.807	***
SG <---- FAC_ET	.302	.110	2.738	.006

Como se observa, el modelo final demuestra un P-value más alto que en el modelo inicial lo que implica que los factores empatía (FAC-EM) y elementos tangibles (FAC_ET) se vuelven muy buenos estimadores de la satisfacción general. Cabe precisar que los tres asteriscos (***) indican una relación a un nivel de confianza de 99%.

Para concluir, el modelo final obtuvo un coeficiente de correlación múltiple cuadrático de .339, el cual indica que el modelo final explica el 33.9% de la Satisfacción General de los usuarios de la bolsa de trabajo del MTPE y la diferencia podría ser explicada por otras variables.

4. Triangulación de los hallazgos

Como se ha explicado en la metodología, el presente estudio tiene un enfoque mixto con predominancia cuantitativa por lo que se utiliza el diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC). Este diseño plantea la técnica de triangulación de hallazgos para el análisis de datos. En ese sentido, en este apartado se muestran los análisis de los resultados más importantes de las técnicas de recolección de datos cuantitativas y cualitativas.

A partir del análisis multivariado se evidencia que dos dimensiones son estadísticamente significativas en relación con la satisfacción general: empatía y elementos tangibles. Por otro lado, las dimensiones: fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta no alcanzan el nivel de significancia esperado.

La dimensión de empatía hace referencia a la muestra de interés por parte de los colaboradores de cualquier organización y el nivel de atención personalizada que ofrece (Parasuraman et al., 1988). Con respecto a los resultados hallados al optimizar el modelo de factores reducidos, la relación entre la empatía y la satisfacción general es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99%. En general, los servicios públicos se orientan a ofrecer un servicio en donde sus trabajadores otorguen atención personalizada a los usuarios que asisten a estos (Romero Lora, comunicación personal, 21 de enero, 2020). En este caso, de acuerdo con

las observaciones realizadas, los colaboradores del servicio de bolsa de trabajo del MTPE demuestran el interés por atender las necesidades de los usuarios.

Es preciso señalar que a través de una entrevista se rescató que el MTPE efectúa una revisión de la lista de empresas que podrían ser de mayor interés para la postulación del usuario para luego convocar desde sus redes sociales al público en general para que puedan acudir y entablar una entrevista directa (Avilés López, comunicación personal, 23 de noviembre, 2019). Esto se refleja en las observaciones recogidas donde el consultor, a partir de una breve entrevista en la cual examina el perfil y las necesidades del usuario, deriva a este último a una entrevista laboral inmediata con la empresa invitada a fin de que pueda facilitar el proceso de colocación de empleo. En este sentido, tales acciones podrían ser altamente valoradas por los usuarios debido a que se ha demostrado una considerable presencia de usuarios durante los días en que las empresas invitadas acuden a las instalaciones del Centro de Empleo para realizar las entrevistas laborales.

De esta manera, las actividades que ejecuta el servicio de la bolsa de trabajo se detallan en un diagrama de flujo (ver Anexo D) con el propósito de identificar aquellas actividades que se vinculan con la dimensión de empatía por ser esta significativa en relación con la satisfacción general. Al respecto, las tareas relacionadas con la dimensión empatía son: “recibir al usuario y dar información sobre la finalidad y beneficios de la bolsa de trabajo”, “identificar el perfil laboral y realizar búsqueda de vacante” y “registrar internamente la atención brindada y datos del usuario para su seguimiento” y estas implican un contacto directo con el usuario y la manera de ejecutarlas podrían afectar parcialmente su satisfacción. De este modo, dada la explicación y análisis de los hallazgos cuantitativos y cualitativos, se concluye la validación de la primera hipótesis específica planteada en el presente estudio, es decir, la empatía sí determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.

La dimensión de elementos tangibles se representa por el equipamiento, instalaciones físicas y apariencia del personal (Parasuraman et al., 1988). Los resultados hallados evidencian que esta dimensión es la segunda estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99% en el modelo ajustado de factores reducidos. Como parte de la recolección de datos, se entrevistó al Supervisor Sectorial del Servicio Nacional del Empleo el cual explicó los proyectos de reestructuración de instalaciones del Centro de Empleo a fin de tener mayor capacidad de atención y que a los usuarios se les haga fácil el reconocimiento del servicio para disminuir el tiempo de estadía (J.D, comunicación personal, 30 de octubre, 2019).

Asimismo, a partir de las observaciones realizadas se pudo apreciar respecto a la variable de equipos informáticos, que todos los consultores cuentan con computadoras para facilitar el registro de los usuarios. Se observó en la variable instalaciones cómodas que cuentan con un

sistema de entrega de *tickets*, podría permitir que el usuario haga seguimiento del tiempo que va a estar esperando durante su estadía. Cabe precisar que las cabinas de cada consultor son independientes lo cual puede brindar confianza al usuario en el momento de proporcionar información personal. Por último, en la variable de vestimenta del consultor, se percibió que cuentan con chalecos especiales que permiten al usuario reconocer si es parte del personal de la bolsa de trabajo.

De la misma manera como se ha explicado en la dimensión de empatía, también se han identificado las tareas relacionadas a la dimensión elementos tangibles: “realizar llamado según turno de atención”, “actualizar la ficha del postulante” y “crear una nueva ficha del postulante utilizando el programa SILNET”. En este sentido, estas actividades al estar vinculadas con la dimensión significativa en esta investigación, su desarrollo podría afectar positiva o negativamente el grado de satisfacción del usuario. De este modo, dado el análisis respectivo, se comprueba la validez de la segunda hipótesis planteada en esta investigación, es decir, que la dimensión elementos tangibles sí determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.

La dimensión seguridad representa el conocimiento y capacidad de los empleados de generar confianza en los usuarios respecto al servicio recibido (Parasuraman et al., 1988). Los hallazgos cuantitativos indican que la dimensión seguridad es estadísticamente no significativa en relación con la satisfacción general, pues los resultados de la técnica de máxima verosimilitud indican que el P-value no alcanzó un valor significativo en el análisis. Esto es, la dimensión seguridad podría no explicar alguna influencia en la variable satisfacción general de los usuarios de la bolsa de trabajo. Un factor que puede estar influenciando este resultado es que los usuarios no cuentan con experiencias previas en servicios públicos similares al que ofrece el MTPE con el cual comparar y valorar a los consultores. Esto se refuerza, en que el servicio de intermediación laboral muestra la particularidad de atender de manera presencial a diferencia de otros medios usados (Gamero Requena, comunicación personal, 16 de agosto, 2019). Cabe precisar que el 57.3% de las empresas privadas utilizan las redes informales para ofrecer puestos de trabajo y el 24.1% los anuncios en medios de comunicación mientras que la bolsa de trabajo del MTPE 6.9% (Novella et al., 2019). En ese sentido, se puede considerar que los usuarios buscan acudir a los medios más usados en donde las empresas ofrecen mayor cantidad de puestos de trabajo. Cabe precisar que si bien los resultados no muestran un vínculo con la variable dependiente (satisfacción general), en las observaciones efectuadas se rescata que el consultor ofrece una atención segura, amable y se encuentra capacitado lo cual permitiría seguridad al usuario de brindar sus datos personales. De esta manera, según el presente análisis, se rechaza la tercera

hipótesis específica planteada en el presente estudio, vale decir, que la dimensión seguridad no determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE

La dimensión capacidad de respuesta hace alusión a la disposición de los empleados a brindar un servicio oportuno, atento, rápido y en un tiempo prudente (Parasuraman et al., 1988). En este sentido, los resultados del análisis cuantitativo reflejan que la relación de la dimensión capacidad de respuesta no presenta una relación de significancia estadística con la satisfacción general del usuario, pues muestra el P-value más alejado del nivel de confianza. Cabe precisar que esta dimensión contiene inicialmente cuatro ítems que durante el AFC se redujeron a dos ítems: “considero que la persona que me atendió estuvo dispuesta ayudarme”, “considero que la persona que me atendió estaba dispuesta a responder todas mis preguntas”. Si bien los hallazgos demuestran que no existe algún vínculo, en la revisión de la literatura se especifica que la capacidad de brindar respuestas precisas y oportunas a los usuarios es un *driver* relevante que podría tener un efecto en la satisfacción general (PCM, 2019). Ante lo expuesto, se rechaza la cuarta hipótesis específica que plantea el presente estudio, es decir, la dimensión capacidad de respuesta no determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.

Finalmente, la dimensión fiabilidad se refiere a la capacidad de prestar el servicio de manera precisa y viable (Parasuraman et al., 1988). De acuerdo con los resultados, se determina que la fiabilidad no cuenta con una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario, es decir, que no expresa un vínculo con la variable satisfacción. Es preciso señalar que uno de los ítems encuestados en esta dimensión es el tiempo en el que al usuario le toma estar en el servicio y si bien no ha resultado significativo en esta investigación, el tiempo también se considera como un *driver* pertinente que podría afectar al nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio público (PCM, 2019). Asimismo, el ítem respecto al trato confiable no estaría relacionada con la satisfacción del usuario para este estudio. No obstante, según la PCM (2019), la confianza que percibe el usuario por parte del personal de atención sí es relevante para determinar el grado de satisfacción. Dado el análisis expuesto, se rechaza la quinta hipótesis específica que plantea el presente estudio, esto es, la dimensión fiabilidad no determina la satisfacción del usuario que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE.

CONCLUSIONES

A lo largo del presente estudio se muestran los factores subjetivos que el usuario percibe sobre su experiencia de atención en el servicio de la bolsa de trabajo del MTPE y de qué manera influyen en su nivel de satisfacción, en un contexto donde los esfuerzos por brindar un servicio público de calidad es uno de los mayores desafíos para cualquier entidad pública.

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar los factores que determinan la satisfacción del usuario a través de la aplicación de una herramienta oportuna de evaluación de calidad en el servicio de atención de la bolsa de trabajo del MTPE. Para cumplir con este objetivo se proponen cuatro objetivos específicos. El primero, explicar el funcionamiento del mercado laboral y el rol de la intermediación laboral, gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario en los servicios públicos. El segundo, presentar los aspectos contextuales del mercado laboral en el Perú, la situación de la bolsa de trabajo del MTPE y de otros servicios públicos que implementan la gestión de calidad o herramientas de evaluación de calidad de servicios. El tercero, aplicar a la muestra que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE, la herramienta cuantitativa de evaluación de calidad de servicios más pertinente. Por último, analizar los elementos más representativos del modelo seleccionado que determinan la satisfacción del usuario del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE. Mediante una metodología mixta con predominancia cuantitativa este estudio se basa en la evaluación de calidad en el servicio público de intermediación laboral a través de las cinco dimensiones del modelo elegido SERVPERF: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A partir del estudio de caso desarrollado en la investigación se puede concluir que, respecto al primer objetivo, se pudo conocer el funcionamiento del mercado laboral en el cual la existencia de un desajuste entre la oferta y la demanda laboral genera que sea más complicado acceder a un puesto de trabajo (Santomé, 2004). En ese contexto, surge la intervención del estado mediante servicios públicos de intermediación laboral que buscan reducir los costos de búsqueda de empleo, así como mejorar el ajuste entre la oferta y demanda laboral con el fin de que los sectores más desfavorecidos puedan acceder a mejores oportunidades en el mercado de trabajo (Mazza, 2003). No obstante, al tratarse de un servicio público, el usuario adquiere un rol fundamental, pues la percepción que tenga este de la calidad del servicio permite una mejora permanente que se oriente a satisfacer las necesidades de los usuarios (CLAD, 2018). En esa línea, el estudio expone un acercamiento conceptual a la gestión de la calidad, así como al vínculo que lo relaciona con el enfoque a procesos como uno de sus principios (ISO 9001, 2015b). Asimismo, se abordaron las particularidades de la gestión de calidad en los servicios y se presentan las dimensiones críticas que deberían operar sinérgicamente (Sureshchandar et al., 2001).

Finalmente, la teoría del presente estudio expone los diversos modelos de evaluación de calidad de servicios con sus principales características y limitaciones tales como el modelo Nórdico (Gronroos, 1984), modelo Multidimensional Jerárquico (Brady y Cronin, 2001), SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) y la herramienta empleada por el MTPE para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. De esta manera, mediante un análisis por criterios se concluye que el modelo SERVPERF es el más oportuno para evaluar la calidad del sujeto de estudio. En ese sentido, al desarrollar en el trabajo de investigación los aspectos que permitan comprender conceptualmente el fenómeno a estudiar se cumple con el primer objetivo específico.

El segundo objetivo de la investigación busca presentar el contexto del mercado laboral en el Perú, así como la situación de la bolsa de trabajo en el MTPE y de otros servicios públicos que implementan la gestión de calidad o evaluación de calidad de servicios. En ese sentido, el presente estudio expuso el comportamiento de la oferta (INEI, 2019a) y demanda laboral (MTPE, 2019d) en el Perú que evidenciaron la asimetría que existe entre ambas. Asimismo, se explicó el contexto situacional del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE y se identificó que solamente el 6.9% de las empresas privadas usan este servicio para ofrecer sus vacantes de empleo (Novella et al., 2019). Además, se expresa el incremento de la tasa de personas intermediadas y colocadas mediante este servicio en el año 2019 con respecto al año anterior (MTPE, 2020). Luego, se detalla el procedimiento de implementación del SGC en el MTPE, así como, los compromisos que mantiene la organización a fin de garantizar la calidad en la prestación de servicios (Pinedo, 2015). Finalmente, se presentaron algunos casos de aplicación de herramientas de medición de satisfacción y de implementación de evaluación de calidad de servicios públicos, tales como el caso de Osinergmin y la aplicación del MEG, el caso en el MINSA y sus acciones en el marco del SGC (MINSA, 2012) y, por último, el caso del MIMP y la identificación de estándares de calidad de atención (MIMP, 2015). Es así como el segundo objetivo de este estudio se cumple a partir de la revisión del panorama en el que se desarrollan los ejes de investigación involucrados.

Por otro lado, el tercer objetivo es aplicar a la muestra que asiste a la bolsa de trabajo del MTPE, la herramienta cuantitativa de evaluación de calidad de servicios más pertinente. Al respecto, a partir de la revisión de los diferentes modelos de evaluación de calidad, se propusieron ciertos criterios que sirvieron para la elección del modelo más pertinente: pertinencia con el objeto de investigación, evaluación de percepciones, tiempo de aplicación, adaptación al sector y división por dimensiones. En ese sentido, la elección se basó en esos criterios, pues el modelo SERVPERF cumple con lo que se pretende encontrar para la aplicación de las encuestas al usuario, que es un modelo de evaluación de calidad de servicios que analiza las percepciones del usuario después de recibir el servicio prestado, en otras palabras, evaluar la calidad subjetiva,

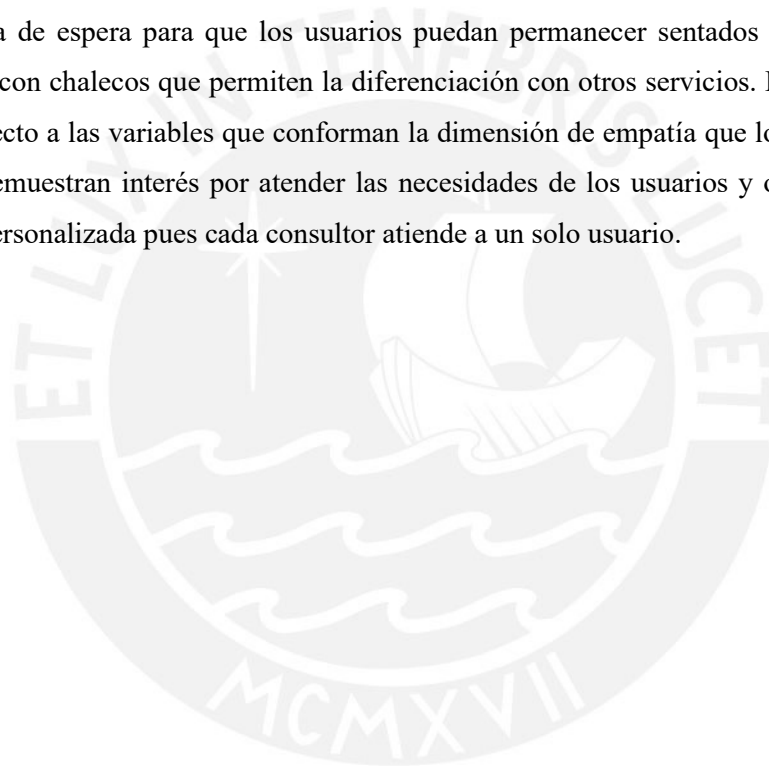
definida en el marco teórico. Cabe precisar que se consideró en un inicio evaluar las expectativas, en la revisión de la literatura, se determinó que esta evaluación puede significar que los resultados se vean afectados por ideas falsas, llegando a creer que son reales, pues las expectativas se describen en base a las reseñas que anteriormente hayan obtenido (Begazo, 2006).

Luego de elegir el modelo se concluyó que la herramienta para la recolección de información cuantitativa sea la encuesta, pues el modelo SERVPERF cuenta con una encuesta estandarizada. De este modo, se aplicaron 220 encuestas (ver Anexo E) que fueron medidas con escala de Likert acerca de las percepciones de los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo. El sustento de la técnica para determinar la cantidad para el tamaño de la muestra se basa en lo expuesto por Hair et al. (1999) que sugiere que si se usa el AFC para el análisis de sus datos, es recomendable multiplicar la cantidad de ítems en la encuesta por 10 con el propósito de hallar la cantidad total de encuestas a aplicar. Por ello, se aplicaron 220 encuestas en total, como resultado de multiplicar la cantidad de ítems (22) de la encuesta SERVPERF por 10. Por último, se logra cumplir con el tercer objetivo específico, pues se aplicaron encuestas para evaluar la calidad del servicio percibido por los usuarios que cuentan con la principal característica de inactividad con deseos de trabajar, subempleados o empleados con intención de cambiar de trabajo.

En cuanto al último objetivo específico que consiste en analizar los elementos más representativos del modelo SERVPERF que determinan la satisfacción del usuario del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE, se concluye que a partir de la aplicación de las diversas técnicas de recolección y análisis de datos se logra analizar los factores o dimensiones más significativos que son la empatía y los elementos tangibles. Para lograrlo se aplicó un análisis multivariado que consistió en primer lugar realizar una exploración de la consistencia interna entre ítems y dimensiones (factores) mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach donde se evidenció que todos los factores cumplen con el referente mínimo aceptable 0.6 (Malhotra, 2008). Luego, se procedió a efectuar el AFC con el fin de evaluar los índices de bondad de ajuste para determinar la validez de la estructura interna del modelo SERVPERF lo cual permitió probar que el modelo se ajusta apropiadamente con los resultados de las respuestas de la encuesta aplicada. No obstante, se ejecutaron algunos ajustes como eliminar ciertas preguntas (ítems) que no favorecen los resultados de los indicadores de bondad de ajuste. Por último, se emplea el método de máxima verosimilitud para identificar la relación entre los factores del modelo ajustado y la satisfacción general.

Finalmente, por lo expuesto anteriormente se responde a la pregunta de investigación principal ¿cuáles son los factores que determinan la satisfacción del usuario a través de la

aplicación de una herramienta oportuna de evaluación de calidad en el servicio de atención de la bolsa de trabajo del MTPE?, puesto que se encontró que el factor de empatía y elementos tangibles explican parcialmente la satisfacción general de los usuarios que asisten al servicio público de intermediación laboral del MTPE. Al respecto, en los hallazgos se evidencia que estas dos dimensiones son estadísticamente significativas a un nivel de confianza del 99%. Además, las dimensiones de empatía y elementos tangibles se identifican en el diagrama de flujo del servicio de atención de la bolsa de trabajo con la finalidad de mejorar la ejecución de las actividades correspondientes. Por un lado, a partir de las observaciones, se visualizó respecto a las variables que conforman la dimensión de elementos tangibles: cada consultor cuenta con una computadora para el registro y atención de los usuarios, el servicio cuenta con un sistema de entrega de tickets, existe una sala de espera para que los usuarios puedan permanecer sentados y cómodos y el personal viste con chalecos que permiten la diferenciación con otros servicios. Por otro lado, se visualizó respecto a las variables que conforman la dimensión de empatía que los colaboradores del servicio demuestran interés por atender las necesidades de los usuarios y ofrecen atención individual y personalizada pues cada consultor atiende a un solo usuario.



RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos se recomienda que el MTPE concentre sus esfuerzos en las dimensiones: empatía y elementos tangibles, pues son estas las que explican el 33.9% de la satisfacción general como se ha evidenciado en el análisis multivariado. A pesar de ello, con el fin de complementar el estudio las recomendaciones se darán por cada una de las dimensiones del modelo SERVPERF.

Respecto a la empatía se sugiere que el MTPE realice una investigación a profundidad sobre las variables sociodemográficas de los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo para que así los consultores de empleo puedan brindar una atención personalizada en base a sus intereses y necesidades. Asimismo, puede que al mejorar los horarios de atención del servicio cabe la posibilidad de abarcar a un grupo no atendido, pues en los resultados de las encuestas aplicadas se evidencia un porcentaje de usuarios que se encontraban actualmente laborando. Esto se complementa con la revisión sobre el panorama del mercado laboral, puesto que se identifica un grupo de personas que se encuentran laborando, pero con deseos de mejorar su salario o aumentar sus horas de trabajo también llamado subempleo.

Respecto a los elementos tangibles se recomienda al MTPE continúe con los proyectos de mejora de instalaciones mencionados en la entrevista con el Supervisor Sectorial del Servicio Nacional de Empleo, puesto que contar con equipos informáticos de última tecnología, espacios visualmente atractivos y cómodos pueden significar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios que asisten al servicio de la bolsa de trabajo, esto debido a que perciben una mejor calidad o también llamada calidad subjetiva como lo sugiere la literatura revisada. Asimismo, cabe la posibilidad que si los consultores se encuentran adecuadamente vestidos podría favorecer el grado de satisfacción.

En adición, de acuerdo con el estado del arte revisado los servicios de intermediación laboral implementados por el Estado deberían comprender una fase previa de asesoría sobre el contexto del mercado de trabajo y luego de ello ofrecer el servicio de intermediación lo cual podría brindar información pertinente al usuario (Mazza, 2001). En ese sentido, el MTPE puede adoptar estas recomendaciones, pues cuentan con las herramientas necesarias para otorgar datos relevantes que permitan la implementación de esta fase previa del servicio.

Asimismo, en la investigación se ha fundamentado la importancia de realizar análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos de medición (encuesta), pues permite corroborar que los resultados obtenidos puedan explicar parcialmente el fenómeno a evaluar (Frías, 2019). En ese sentido, se sugiere que el MTPE considere estos aspectos conceptuales como un método a

priori para la aplicación de la encuesta de satisfacción usada en sus servicios del Centro de Empleo. Cabe precisar que el fundamento teórico utilizado para la construcción de esta encuesta es en base a la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público (SGP, 2019).

Finalmente, se recomienda que los diversos actores involucrados en el desarrollo del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE como los directivos, coordinadores y consultores se considere proponer acciones estratégicas sobre aspectos vinculados a la empatía y elementos tangibles por ser estas las que explican parcialmente la satisfacción del usuario. Por último, si bien esta investigación evidencio los factores más significativos de la satisfacción, podría ser pertinente tomar en consideración otros factores como los organismos institucionales sugieren, pues posibilita explicar el nivel de satisfacción del usuario desde otro enfoque y así proponer mejoras en la calidad del servicio.



REFERENCIAS

- Alujas, J. (2009). Servicios públicos de empleo e intermediación laboral en la Unión Europea. *Revista Ekonomiaz*, 71(2), 201-219. Recuperado de https://www.academia.edu/10284369/Servicios_p%C3%BAblicos_de_empleo_e_intermediaci%C3%B3n_laboral_en_la_Uni%C3%B3n_Europea
- Arbuckles, J. & Worthke, W. (1999). *Amos 4.0 User's Guide*. Chicago, IL: Smallwaters Corporation.
- Asociación de Exportadores [ADEX]. (2019). *Portal de Empleo ADEX*. Recuperado de <http://portaldempleo.adex.edu.pe/>
- Begazo Villanueva, J. (2006). ¿CÓMO MEDIMOS EL SERVICIO? *Gestión En El Tercer Milenio*, 9(18), 73-81.
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Bourgon, J. (2007). Responsive, Responsible and Respected Government: Toward a New Public Administration Theory. *International Review of Administrative Sciences*, 73(1), 7-26. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852307075686>
- Brady, M., & Cronin J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD]. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Recuperado de http://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta_iberamericana_de_calidad.pdf
- Chacaltana, J. (2006). *Empleos para los jóvenes*. Lima: Naciones Unidas. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/c0cb/10061baa6cc7b08c0323ae513c7f61184025.pdf>
- Chacaltana, J., & Sulmont, D. (2003). *Políticas activas en el mercado laboral peruano: el potencial de la capacitación y los servicios de empleo*. Recuperado de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/parte-uno.pdf>
- Chi6n, S., & Charles, V. (2016). *Análitica de datos para la modelaci6n estructural*. Lima: Pearson Education.
- CompuTrabajo. (2019). *Bolsa de Trabajo*. Recuperado de <https://www.computrabajo.com.pe/>
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gesti6n por procesos, indicadores y est6ndares para unidades de informaci6n*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos,%20indicadores%20estandares.pdf>
- Creswell, J. W., & Garrett, A. L. (2008). The “movement” of mixed methods research and the role of educators. *South African journal of education*, 28(3), 321-333.

- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. Recuperado de https://www.jstor.org/stable/pdf/1252296.pdf?seq=1#page_scan_tab_contents
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el rendimiento y las percepciones menos expectativas. *Journal of marketing*, 58(1), 125-131. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299405800110>
- Cupani, M. (2012). Análisis de Ecuaciones Estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación. *Revista Tesis*, (1), 186-199. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/274716879_Analisis_de_Ecuaciones_Estructurales_conceptos_etapas_de_desarrollo_y_un_ejemplo_de_aplicacion
- Dávila, J. Á. M., & Romero, M. L. F. (2008). Calidad de servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (1), 105-128. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/41205786_Calidad_del_servicio_percibida_por_clientes_de_entidades_bancarias_de_Castilla_y_Leon_y_su_repercusion_en_la_satisfaccion_y_lealtad_a_la_misma
- Decreto Supremo N° 002-2015-TR. Aprueba el cambio de denominación de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo por la de Centro de Empleo. Presidencia de la República del Perú (2015). Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-cambio-de-denominacion-de-la-decreto-supremo-n-002-2015-tr-1216342-5/>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Presidencia de la República del Perú (2013). Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Presidencia de la República del Perú (2018). Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/265593/DS_N_123-2018-PCM.pdf
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de <https://vdocuments.site/libro-deming-completopdf.html>
- Díaz, A.A. (2008). *La calidad en la Gestión Pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/\\$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf)
- Douglas, T., & Fredendall, L. (2004). Evaluating the Deming Management Model of Total Quality in Services. *Decision Sciences*, 35(3), 393-422.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

- Frías, D. (2019). Análisis de fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento de medida. Alfa de cronbach: un coeficiente de fiabilidad. *Apuntes SPSS*, (5), 1-14. Recuperado de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gallego, G., Camacho, M., & López, J. (2016). La intermediación laboral con la participación de la administración pública. Una buena práctica de gestión municipal. Los casos de Medellín (Colombia) y San Cristóbal (Venezuela). *Pampa*, 13(12), 127-149. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/PAMPA/article/view/5910>
- Garau, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales*. Barcelona: Intress. Recuperado de http://www.plenainclusionandalucia.org/sites/plenainclusionandalucia.org/files/5-guia_para_la_gestion_de_calidad_de_los_procesos_de_ss.ss_.pdf
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1999). *Análisis Multivariante* (5ª ed.). Madrid: Prentice-Hal. Recuperado de <https://dokumen.tips/documents/analisis-multivariante-hairpdf.html>
- Harrison, A. (2002). *Case study research. Essential Skills for Management Research*. Londres: Sage Publicatios.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Herrero, J. (2010). El Análisis Factorial Confirmatorio en el estudio de la Estructura y Estabilidad de los Instrumentos de Evaluación: Un ejemplo con el Cuestionario de Autoestima CA-14. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 289 – 300. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179817507009.pdf>
- Hu, H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. (2009). Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The Service Industries Journal*, 29(2), 111-125.
- Hu, L., & Bentler, P. (1995). Evaluating model fit. En R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications* (pp.76- 99). Thousand Oaks: Sage
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2014). *Una mirada a Lima Metropolitana*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf

- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2019a). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a Nivel Nacional. Trimestre abril-mayo-junio del 2019*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_tecnico_mercado_laboral_nacional.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2019b). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Trimestre abril-mayo-junio del 2019*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_empleo_lima_metropolitana.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2019c). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Trimestre enero-febrero-marzo del 2019*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04_mercado-laboral-ene-feb-mar2019.pdf
- Interbank. (2019). *Trabaja en Interbank*. Recuperado de <https://www.trabajaeninterbank.pe/conocenos-62.html>
- International Organization for Standardization [ISO] 9000. (2000). *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)-conceptos y vocabulario*. Recuperado de <https://gestiondecualidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>
- International Organization for Standardization [ISO] 9000. (2015a). *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)-conceptos y vocabulario*. Recuperado de https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf
- International Organization for Standardization [ISO] 9001 (2015b). *Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos. Norma Internacional ISO 9001: 2015. Quinta Edición*. Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- Jöreskog, K. G. (1969). *A general approach to confirmatory maximum likelihood factor analysis*. *Psychometrika*, 34(2), 183–202.
- Jöreskog, K., & Sörbom, D. (1986). *LISREL VI: Analysis of Linear Structural Relationships by Maximum Likelihood and Least Squares Methods*. Mooresville: Scientific Software.
- Keynes, J. (1981). *La teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Kotler, P., & Armstrong, G., (2008). *Fundamentos de marketing* (8ª ed.). México, D. F.: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/42228045/Kotler_P._and_Armstrong_G._2008_.Fundamentos_de_marketing_8va_edici%C3%B3n._Pearson_Educaci%C3%B3n_M%C3%A9xico
- Lovelock, C. (1996). *Services Marketing* (3ª ed.). Englewood: Prentice Hall. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jochen_Wirtz/publication/263523474_Services_Marketing_People_Technology_Strategy_7th_edition/links/5e16ede8299bf10bc39de1bc/Services-Marketing-People-Technology-Strategy-7th-edition.pdf

- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados* (5ª ed.). México D.F.: Pearson Education. Recuperado de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>
- ManpowerGroup. (2018). *Encuesta de escasez de talento - Perú*. Recuperado de <https://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5686-7070551448398.pdf>
- Mazza, J. (2001). *Servicios de intermediación laboral: un análisis para los países de América Latina y El Caribe*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14947/servicios-de-intermediacion-laboral-un-analisis-para-los-paises-de-america-latina>
- Mazza, J. (2003). Servicios de Intermediación laboral: enseñanzas para América latina y El Caribe. *Revista de la CEPAL*, (80), 165-183. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10902/080165183_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McConnell, C., Brue, S., & Macpherson, D. (2007). *Economía Laboral* (7ª ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Miedes, B., & Asensio, M. J. (2003). La estructura de la oferta laboral en el mercado de trabajo local. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (69), 99-120. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/10815>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP]. (2015). *Estándares de calidad para servicios públicos y privados que atienden a personas afectadas por violencia de género*. Recuperado de http://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgcvg/contenidos/publicar-pdf/server/php/files/Estandares-de-calidad-con-aportes_dcto_de%20trabajo.pdf
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2013). *Encuesta de satisfacción del usuario externo Servqual*. Recuperado de <http://prodelcorp.edu.pe/material/2190ESTUDIO%20DE%20SATISFACCION%20DE%20USUARIO%20INFORME%20ESPECIAL%202013.pdf>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2014). *Encuesta de satisfacción aplicada a usuarios externos de emergencia*. Recuperado de <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2015). *Guía Metodológica para la implementación de Cartas de Servicios*. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/cartas_servicios/guia_implementacion_cartasde_servicios_2015.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2017a). *Guía del Servicio de Bolsa de Trabajo*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2017-12-29_001-2017-MTPE-3-18_6037.pdf

- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo [MTPE]. (2017b). *Informe Anual de Empleo en el Perú 2017*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/257373-informe-anual-del-empleo-2017>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019a). *Anuario Estadístico Sectorial 2018*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/321652/Anuario_2018_1.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019b). *Cartas de servicios del servicio de la bolsa de trabajo*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391890/Carta_de_servicio_bolsa_de_trabajo.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019c). *Código de Ética del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/309441/doc02445720190422134129.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019d). *Demanda de ocupaciones en Lima Metropolitana*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/303306/EDO_2018_Lima_Metropolitan_a-vf.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019e). *Informe Anual del Empleo en el Perú*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/437106/Informe_Anual_del_Empleo_2018.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019f). *Manual de Gestión de Calidad*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320715/Manual_de_Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad_10_copia_no_controlada.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019g). *Manual de Inducción del Servicio Bolsa de Trabajo*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/307230/MANUAL_DE_INDUCCI%C3%93N_DEL_SERVICIO_DE_BOLSA_DE_TRABAJO.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2019h). *Procedimiento específico de medición y seguimiento de la bolsa de trabajo*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/307231/PROCEDIMIENTO_ESPECIFICO_DE_MEDICION_Y_SEGUIMIENTO.pdf
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo [MTPE]. (2019i). *Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/470844/doc04587420191231101351_compressed.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE]. (2020). *Información de Lima Metropolitana del Periodo 2018-2019 (basado en el Sistema de Intermediación Laboral (SILNET) del MTPE (Informe institucional)*.

- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, Delta. Recuperado de <http://google-books.blogspot.com/2016/11/introduccion-la-gestion-de-la-calidad.html>
- Montgomery, DC. (1985). *Introduction to statistical Quality Control*. New York: Eds. John Wiley & Sons.
- Moore, M. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & González-Velosa, C. (2019). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería [Osinergmin]. (2016). *Modelo de excelencia en la Gestión-MEG*. Recuperado de <https://www.osinergmin.gob.pe/sig/Documentos%20Institucionales/MEG%202016/Guia%20MEG%202016%20-%20Aprobado.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1948). *Convenio sobre el servicio del empleo*. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C088
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (1997). *Convenio N° 181 sobre las agencias de empleo privadas*. Recuperado de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTUMENT_ID:312326
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2015). *Compilación de Convenios y Recomendaciones Internacionales del Trabajo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_384368.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Global Employment Trends for Youth 2020. Technology and the future of jobs*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/--publ/documents/publication/wcms_737648.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>

- Pérez, E., & Medrano, L., & Sánchez Rosas, J. (2013). El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 5(1), 52-66. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3334/333427385008.pdf>
- Petracci, M (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano – Usuario de servicios públicos privatizados*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Pinedo, J. (noviembre de 2015). *Experiencia peruana: compromisos y modelo de calidad para mejorar la atención de los servicios prestados a la ciudadanía*. Trabajo presentado en el XX Congreso Internacional sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E05258041000F6BF9/\\$FILE/docupine.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E05258041000F6BF9/$FILE/docupine.pdf)
- Ponce, M., & Pasco, M. (2015). *Guía de Investigación en Gestión*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/36558561/2015_Pasco_y_Ponce_Gu%C3%ADa_de_Investigaci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_1
- Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP]. (2019). *Bolsa de Trabajo PUCP*. Recuperado de <https://btpucp.pucp.edu.pe/>
- Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de calidad de servicios en el sector público*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? *Sinapsis*, 1(9), 59 - 63. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>
- Real Academia Española [RAE]. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/>
- Resico, M. F. (2010). *Introducción a la Economía Social de Mercado*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung. Recuperado de: https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=22412104-f255-886e-178f-8b32bf5bce06&groupId=252038
- Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. En Cienfuegos, D., & Rodríguez, L. (Eds.), *Actualidad en los servicios públicos en Iberoamérica* (pp. 589-600). México D.F: UNAM. Recuperado de <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/11457>
- Rojas, A. M. (2004). La intermediación laboral. *Revista de Derecho*, (22), 187-210. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/2847/1938>
- Rosander, A. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos

- Salomi, G., Miguel, P., & Abackerli, A. (2005). SERVQUAL X SERVPERF: Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção* 12(2), 279-293. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/gp/v12n2/26094.pdf>
- Samuel, M. T., & Stanescu, C. V. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/880/88043199005/index.html>
- Santomé, N. (2004). *Información y orientación para la inserción laboral. El mercado de trabajo*. Vigo: Ideas Propias.
- Sebastián, R., (2010). Las Cartas Iberoamericanas para una gestión pública de calidad. Orientaciones y buenas prácticas. *Revista Aportes para la Investigación Latinoamericana*, (23), 23-63. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/aportes/article/view/3400>
- Secretaría de Gestión Pública [SGP]. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de calidad de servicios en el sector público*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Serrano, A., López, C. & García, G. (2007). Gestión de la calidad en los servicios: una revisión desde la perspectiva del management. *Cuadernos de Gestión*, 7(1), 31-47. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320285002.pdf>
- Serrano, C. (2007). *Servicios públicos de empleo y agencias de empleo privadas. Público y privado en la actividad de colocación* (Tesis de doctorado, Universidad de Granada, Granada, España). Recuperado de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/1791>
- Sureshchandar, G., Chandrasekharan, R., & Anantharaman (2001) A conceptual model for total quality management in service organizations. *Total Quality Management*, 12(3), 343-363.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, (2), 53-55. Recuperado de <https://www.ijme.net/archive/2/cronbachs-alpha.pdf>
- Terziovski, M., & Dean, A. (1998). Best predictors of quality performance in Australian service organizations. *Managing Service Quality*, 8(5), 359-366.
- Uribe, M., (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Le Bret*, (5), 333-354. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5983192.pdf>
- Vázquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, M. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER* (Documento de Trabajo 119/ 96). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4074019>
- Weston, R., & Gore Jr., P. A., (2006). A Brief Guide to Structural Equation Modeling. *The Counseling Psychologist*, (34), 719-751. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/258192143_A_Brief_Guide_to_Structural_Equation_Modeling

Yin, R. (1994). *Case Study Research – Design and Methods*. Applied Social Research Methods (Vol. 5, 2nd ed.), Newbury Park: Sage Publications

Yin, R. (2003). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios* (5ª ed). México D.F: McGraw-Hill.

Zeithmal, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.



ANEXO A: Guías de entrevistas

1. Guía de entrevista a la Especialista en Modernización de la Oficina de Organización y Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Nombre: Jessica López Salcedo

Empresa o Institución: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es conocer el procedimiento de la elaboración e implementación de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Es primordial mencionar que, si alguna de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre la herramienta de medición de satisfacción del servicio bolsa de trabajo

1. ¿Cuál ha sido el procedimiento de elaboración de las encuestas de satisfacción de usuario del servicio bolsa de trabajo?
2. ¿Cuál ha sido el fundamento teórico/técnico para la elaboración de las encuestas de satisfacción de usuario del servicio bolsa de trabajo?
2. ¿Se ha usado un modelo de evaluación de servicios para la elaboración e implementación de encuestas de satisfacción?
3. ¿Se ha aplicado algún análisis de confiabilidad o de validez de las variables propuestas en la encuesta de satisfacción de usuario del servicio bolsa de trabajo?
4. ¿De qué manera se ha revisado y evaluado técnicamente tanto el planteamiento de los indicadores de calidad como la fórmula para la determinación del tamaño muestral propuestas en la encuesta de satisfacción de la bolsa de trabajo del Centro de Empleo?

2. Guía de entrevista a Supervisor Sectorial de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo

Nombre: J.D

Empresa o Institución: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es conocer el funcionamiento, avances y retos del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Es primordial mencionar si alguna de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre el funcionamiento, avances y retos del servicio bolsa de trabajo.

1. En líneas generales ¿Cuál es el marco normativo, presupuestal y funcional del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE?
2. En la actualidad, ¿cuál es el rol del MTPE en el marco de servicios de empleo e intermediación laboral en el Perú?
3. ¿Qué estrategias se adoptan para una efectiva intermediación laboral y de qué manera se monitorean los resultados?
4. ¿Cómo se caracteriza y desarrolla el servicio bolsa de trabajo del MTPE?
5. ¿Cómo se caracteriza el usuario del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE?
6. ¿Qué avances ha logrado el servicio bolsa de trabajo del MTPE en cuanto a implementación de una gestión por procesos para lograr una modernización del servicio?
7. ¿Qué retos enfrenta el servicio bolsa de trabajo del MTPE en cuanto a implementación de una gestión por procesos para lograr una modernización del servicio?
8. ¿Cómo se caracteriza el rol del consultor de empleo en el procedimiento de atención del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo y bajo qué criterios y metodología se determina la intermediación laboral para que aseguren?
9. ¿Qué riesgos se puede presentar y desviar el adecuado funcionamiento del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE?

3. Guía de Entrevista a Directora de la Maestría de Gobierno y Políticas Públicas de la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas y Coordinadora de la Mención Pública de la Facultad de Gestión y Alta Dirección

Nombre: Guiselle Marlene Romero Lora

Empresa o Institución: Pontificia Universidad Católica del Perú.

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es conocer la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario en los servicios de la administración pública. Es primordial mencionar si alguna de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario en los servicios públicos

1. En el marco de la política de la modernización de la gestión pública ¿Cuáles han sido los principales avances y retos?
2. En el marco de la gestión por procesos en los servicios públicos ¿cuáles son los principales avances y retos que enfrentan las entidades públicas para una adecuada implementación de la gestión por procesos?
3. Desde su experiencia, ¿cuáles son los factores de éxito que aseguran una adecuada implementación de la gestión por procesos?
4. En las fases de la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, ¿cuál de las fases considera que es el que más avances ha tenido?
5. Con respecto a la segunda fase de la gestión por procesos correspondiente al seguimiento, medición y análisis de procesos, ¿cuáles son los principales avances y retos que se presentan? Desde su experiencia, ¿podría mencionar algunos casos de éxito?
6. ¿De qué manera una adecuada implementación de la gestión por procesos influye en una mejora de la calidad de la prestación de los bienes y servicios públicos?

7. ¿De qué manera una adecuada gestión por procesos puede impactar en el nivel de satisfacción de atención de los servicios públicos? Desde su experiencia, ¿podría mencionar casos de éxito que se hayan dado en el Perú y/o países extranjeros?
8. Desde su experiencia, ¿cuáles son los factores claves que aseguran un alto grado de satisfacción en la prestación de los servicios públicos? Por ejemplo: empatía con el usuario, adecuado ambiente físico, conocimiento técnico de los servidores públicos, etc.

4. Guía de entrevista a colaborador del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Nombre: Luis Calderón la Madrid

Empresa o Institución: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es conocer el funcionamiento del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Es primordial mencionar si alguna de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre el funcionamiento del servicio bolsa de trabajo.

1. En la actualidad, ¿cuál es el rol del MTPE en el marco de servicios de empleo e intermediación laboral en el Perú?
2. ¿De qué manera se ejecuta el servicio de intermediación laboral en el MTPE?
3. ¿Cómo se caracteriza y desarrolla el servicio bolsa de trabajo del MTPE?
4. ¿Cuál es el perfil del usuario del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE?
5. ¿Qué riesgos se puede presentar en funcionamiento del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del MTPE para alcanzar los resultados esperados?
6. ¿Qué retos enfrenta el servicio bolsa de trabajo del MTPE en cuanto a implementación tecnológica para lograr una modernización del servicio?

5. Guía de entrevista a Exdirectora de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral (e) del MTPE

Nombre: Janet Cornejo Cabrera

Empresa o Institución: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es conocer la situación actual del servicio bolsa de trabajo del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Es primordial mencionar si alguna de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre la situación actual del servicio bolsa de trabajo.

1. En la actualidad, ¿Cuál es la situación actual del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
2. ¿Qué retos o inconvenientes encuentra actualmente el servicio bolsa de trabajo del MTPE?
3. ¿Qué cambios sustanciales se realizarán en los próximos meses con el propósito de mejorar el servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
4. ¿Qué alianzas estratégicas se planean establecer para brindar un mejor servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?

6. Guía de entrevista a la Coordinadora del servicio de la bolsa de trabajo de la Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del MTPE

Nombre: Yina Avilés López

Empresa o Institución: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo

y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es comprender cómo se desarrollan los colaboradores encargados de la atención del servicio público de intermediación laboral de la bolsa de trabajo del MTPE a fin de comparar y contrarrestar lo que se estipula en el flujograma del Manual de Calidad con lo que realmente realiza el proceso de atención del servicio de la bolsa de trabajo. Es primordial mencionar si alguna de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre el funcionamiento y desarrollo del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE.

1. En la actualidad, ¿cómo se efectúa el funcionamiento del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
2. ¿Existe protocolos del de atención al usuario del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente le toma a una persona pasar por todo el proceso de atención de intermediación laboral?
4. ¿Cómo es la actitud de los consultores al atender a los usuarios del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
5. ¿Qué recursos tangibles o intangibles utilizan los del servicio de la bolsa de trabajo para realizar su atención al usuario? Ej.: software, computadoras, útiles de escritorio, etc.
5. ¿Cómo inicia el proceso de atención del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
6. ¿Cómo termina el proceso de atención del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?
7. ¿Qué pasos involucran todo el proceso de atención del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE?

7. Guía de entrevista a consultor en políticas sociales, pobreza y empleo, y Especialista de Empleo en la Oficina Andina de la OIT

Nombre: Julio Hernán Gamero Requena

Empresa o Institución: Oficina Andina de la Organización Internacional del Trabajo

PRESENTACIÓN:

Somos Celeste Basaldúa, Ruddy Mendoza y Vanessa Ponticel, estudiantes de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Estamos elaborando la siguiente investigación: “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” El objetivo de esta entrevista es comprender el funcionamiento y desarrollo del mercado y la intermediación laboral en el Perú. Es primordial mencionar si alguna

de las preguntas mencionadas durante la entrevista le parece comprometidas, usted cuenta con todo el derecho de hacérselo saber al investigador o de otra manera no responderlas.

Sobre el funcionamiento y desarrollo del mercado laboral en el Perú.

1. ¿Cómo es el funcionamiento del mercado laboral en el Perú?
2. ¿Cómo es el funcionamiento de la oferta laboral en el Perú?
3. ¿Cómo es el funcionamiento de la demanda laboral en el Perú?
4. Sobre el funcionamiento y desarrollo de la intermediación laboral en el Perú.
5. ¿Cómo describe el servicio de intermediación laboral en el Perú?
6. ¿Considera que existe un vacío de conocimiento respecto a la calidad de los servicios públicos de intermediación laboral en el Perú?



ANEXO B: Actual encuesta de satisfacción del servicio de bolsa de trabajo del MTPE

Figura B1: Encuesta de satisfacción del servicio de bolsa de trabajo del MTPE

Con el propósito de mejorar los servicios que brindamos, lo invitamos a responder la siguiente encuesta; para ello marque con un aspa (x) en la casilla de cada pregunta, según su apreciación:

Edad: _____

Lugar de residencia: _____

Sexo: _____

Grado de Instrucción: _____

PREGUNTAS	Muy bueno	Bueno	Regular	Maló	Muy Maló
	5	4	3	2	1
1. ¿El trato del personal fue amable y respetuoso?					
2. ¿El personal que lo atendió mostró interés en satisfacer sus necesidades de información?					
3. ¿El personal del servicio uso un lenguaje de fácil comprensión?					
4. ¿El tiempo que espero para recibir el servicio fue el adecuado?					
5. ¿El ambiente de atención es cómodo, ordenado y limpio?					
6. Considerando la experiencia sobre el servicio recibido ¿Qué tan probable es que nos recomiendes a algún colega, familiar, amigo o compañero?					
7. Disfrutaste del servicio (si la respuesta es NO, indique por qué): _____ _____					
8. Conoces nuestros medios de atención para el servicio de Bolsa de Trabajo, menciónelos: _____ _____					

Número del Ticket de atención: _____

Número del módulo de la persona que lo atendió: _____

Fecha:/...../.....

Muchas gracias por su atención y su tiempo.

Fuente: MTPE (2019h).



ANEXO C: Guías de observación

Guía de observación a las instalaciones del Centro de Empleo del MTPE

I. Datos Generales:

Fecha:

Día de semana:

Sede:

Hora de inicio y fin:

La siguiente guía de observación tiene como finalidad comprender cómo objetivo conocer cómo se desarrolla el servicio de atención de un servicio público de intermediación laboral de la bolsa de trabajo del MTPE. Asimismo, poder conocer el comportamiento de los usuarios con respecto a la atención recibida en una situación real. De esta manera, el fenómeno a observar comprende las dimensiones del modelo elegido en el presente estudio.

II. Observaciones realizadas

Tabla C1: Observaciones realizadas

Dimensiones	Variables por observar	Comportamiento Observado
Elementos tangibles	Equipos informáticos	
	Instalaciones atractivas	
	Vestimenta del consultor	
	Instalaciones cómodas	
Fiabilidad	Tiempo de espera	
	Solución de problemas	
	Trato confiable	
	Tiempo de atención	
	Precisión en la información	
Capacidad de respuesta	Información completa	
	Servicio rápido	
	Disposición a ayudar	
	Disposición a absolver dudas	
Seguridad	Consultor seguro	
	Seguridad al brindar datos personales	
	Atención amable	
	Consultor capacitado	
Empatía	Atención individual	
	Atención personalizada	
	Conocimiento de necesidades	

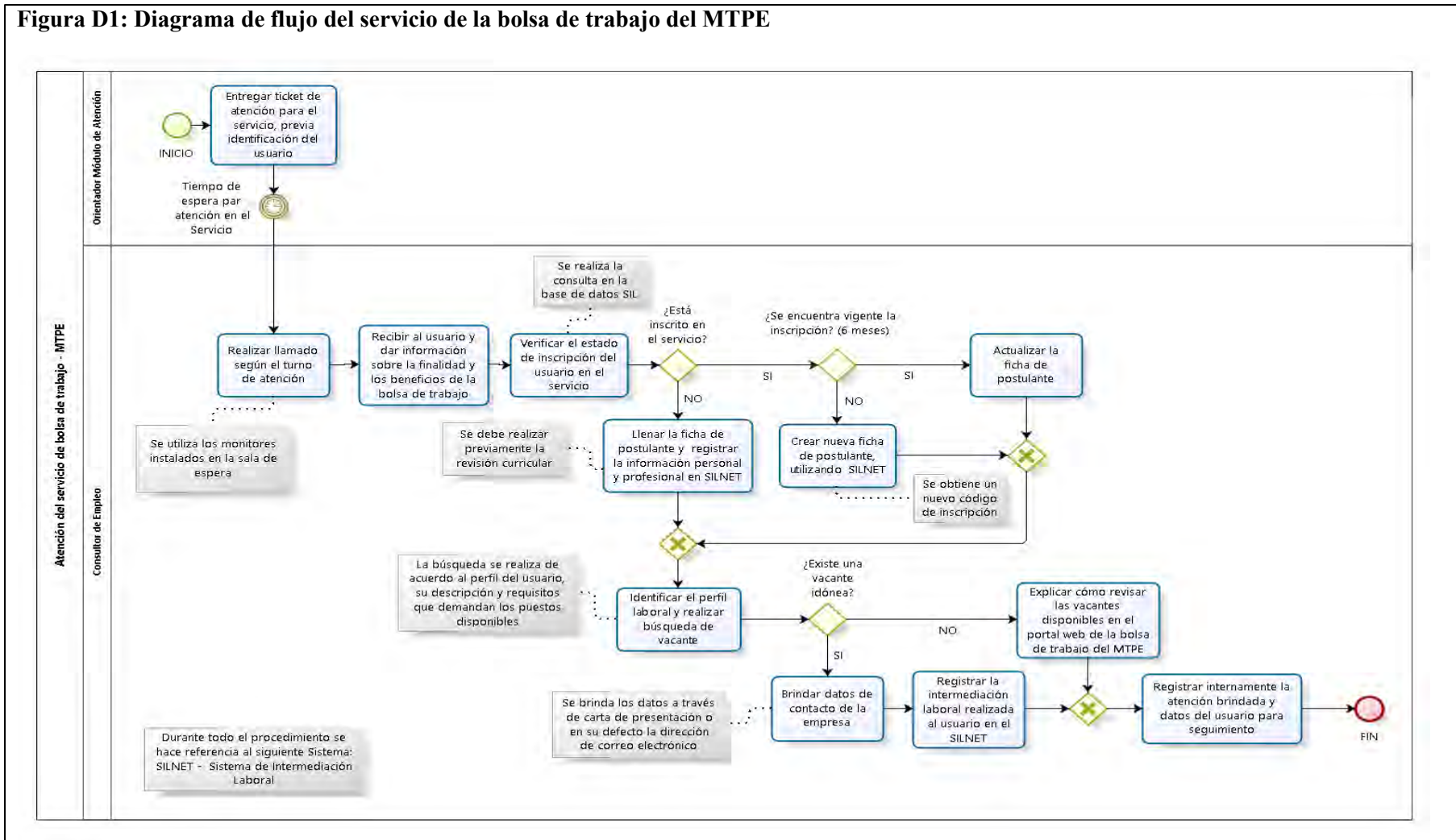
Tabla C1: Observaciones realizadas (continuación)

Dimensiones	Variables por observar	Comportamiento Observado
	Preocupación por intereses del usuario	
	Horario de atención adecuado	



ANEXO D: Diagrama de flujo del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE

Figura D1: Diagrama de flujo del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE



ANEXO E: Cuestionario de encuesta basada en el modelo SERVPERF aplicado a usuarios del servicio de la bolsa de trabajo del MTPE

Figura E1: Cuestionario de encuesta basada en el modelo SERVPERF

Cuestionario - Bolsa de trabajo del MTPE

PARTE I

Sede:			
Edad:			
Distrito de residencia:			
Sexo:	F	M	
Grado de instrucción	Primaria concluida		
	Secundaria concluida		
	Superior técnico concluido		
	Superior técnico no concluido		
	Superior universitario concluido		
	Superior universitario no concluido		
Ocupación:	Trabajador(a) dependiente	Trabajador independiente	Ninguno
Estado civil:	Soltero(a)	Casado(a)	Otro

PARTE II

1. ¿Ya ha venido antes a la Bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo? (responder sí o no)

2. De ser afirmativa su respuesta, indique si ha sido contratado por la empresa a la cual postuló gracias a la bolsa de trabajo del Centro de Empleo (responder sí o no)

3. En la actualidad, ¿está trabajando? (responder sí o no)

4. Indicar la hora que ingresó y la hora que salió del Centro de Empleo

Hora de ingreso:

Hora de salida:

PARTE III

DIMENSIONES		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Considero que los equipos informáticos son de última tecnología	1	2	3	4	5
2	Considero que las instalaciones del Centro de Empleo son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3	Considero que la persona que me atendió estaba vestida de forma adecuada	1	2	3	4	5
4	Considero que las instalaciones del Centro de Empleo son las adecuadas para atenderme	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
5	Considero que el tiempo que esperé para ser atendido fue el adecuado	1	2	3	4	5
6	Considero que la persona que me atendió, me ayudó y brindó una solución oportuna cuando tuve un problema	1	2	3	4	5
7	Me sentí en confianza con la persona que me atendió	1	2	3	4	5
8	Considero que el tiempo de atención que me brindó la persona que me atendió fue el adecuado.	1	2	3	4	5

Figura E1: Cuestionario de encuesta basada en el modelo SERVPERF (continuación)

9	Considero que la persona que me atendió me brindó la información precisa que necesito	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Me dijeron cuánto tiempo tenía que esperar para ser atendido	1	2	3	4	5
11	Considero que el servicio que recibí fue rápido	1	2	3	4	5
12	Considero que la persona que me atendió estuvo dispuesta a ayudarme	1	2	3	4	5
13	Considero que la persona que me atendió estaba dispuesta para responder mis preguntas	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
14	Considero que la persona que me atendió es confiable	1	2	3	4	5
15	Me siento seguro/a al brindar información a la persona que me atendió	1	2	3	4	5
16	Considero que la persona que me atendió fue amable	1	2	3	4	5
17	Considero que la persona que me atendió está bien capacitada para desarrollar su trabajo	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
18	Considero que hay atención individual	1	2	3	4	5
19	Considero que la persona que me atendió ofrece una atención personalizada	1	2	3	4	5
20	Considero que la persona que me atendió conoce mis necesidades	1	2	3	4	5
21	Considero que el servicio de bolsa de trabajo se preocupa por mis intereses	1	2	3	4	5
22	Considero que el horario de atención es el adecuado	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Me siento satisfecho con el servicio de Bolsa de Trabajo brindado por el Centro de Empleo		1	2	3	4	5