



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y gestión por procesos en la
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el
departamento de Lima, año 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Arevalo Ortecho, Leslie Vanessa (orcid.org/0000-0003-1720-3114)

ASESORES:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi hijo Leonardo por su apoyo incondicional por cada palabra de aliento, por cada dosis de amor vertida hacia mí, que me ha permitido seguir y no detenerme. A mis padres y hermanas por siempre darme motivos para no rendirme, que estoy segura estarán orgullosos de mí. A mi novio por su trabajo constante junto a mí para el cumplimiento de todos nuestros retos y sueños.

Leslie Arévalo

AGRADECIMIENTO

A: Dios por darme la fortaleza que he necesitado para cumplir cada uno de los retos que me he impuesto.

A: mis asesores que siempre a su forma y criterio lograron que siguiera hasta el final.

A: mi universidad la cual ha sido mi casa de estudios por estos casi dos años, en la cual he aprendido que la vida siempre te sorprende con cada nuevo reto y que existen personas maravillosas de las cuales siempre seguimos aprendiendo.

Leslie Arévalo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022", cuyo autor es AREVALO ORTECHO LESLIE VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427-8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 07-08- 2023 15:24:55

Código documento Trilce: TRI - 0594586





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, AREVALO ORTECHO LESLIE VANESSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LESLIE VANESSA AREVALO ORTECHO DNI: 70871176 ORCID: 0000-0003-1720-3114	Firmado electrónicamente por: LAREVALOOR el 16- 07-2023 10:37:16

Código documento Trilce: TRI - 0594587



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos del plan piloto, n=15.	67
Tabla 2: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1, n= 15.	68
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 2, n= 15.	68
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1 y 2, n=15.	69
Tabla 5: Estadísticas del plan piloto, n=15.	69
Tabla 6: Estadística del total de las preguntas realizadas, n=15.	72
Tabla 7: Estadística Descriptiva, n=15.	74
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos, n=50	77
Tabla 9: Estadístico de fiabilidad de todos los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1, n= 50	77
Tabla 10: Estadístico de fiabilidad de todos los datos recogidos del cuestionario de la Variable 2, n= 50	77
Tabla 11: Estadístico de fiabilidad de todos los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1 y 2, n= 50	78
Tabla 12: Estadística descriptiva del total de pregunta, n=50	78
Tabla 13: Estadística del total de elemento	81
Tabla 14: Estadística de Escala	83
Tabla 15: <i>Misión</i>	84
Tabla 16: <i>Objetivos</i>	85
Tabla 17: Estrategias	86
Tabla 18: Procedimientos	87
Tabla 20: División de trabajo (funciones)	89
Tabla 21: Coordinación	90
Tabla 22: Toma de decisiones	91
Tabla 23: <i>Liderazgo</i>	92
Tabla 24: Comunicación	93
Tabla 25: <i>Motivación</i>	94
Tabla 26: Comparación	95
Tabla 27: Acciones correctivas	96
Tabla 28: Retroalimentación	97
Tabla 29: Identificación de productos	98
Tabla 30: Identificación de procesos	99
Tabla 31: Determina la secuencia de procesos	100
Tabla 32: Aprueba y difunde documentos generados	101
Tabla 33: Seguimiento de procesos	102
Tabla 34: Medición de procesos	103

Tabla 35: Analiza procesos	104
Tabla 36: Selecciona problemas	105
Tabla 37: Análisis causa efecto	106
Tabla 38: Selecciona mejoras	107
Tabla 39: Implementa mejoras	108
Tabla 40: Resumen de procesamiento de casos, de la prueba de normalidad	109
Tabla 41: Tabla descriptiva, de la prueba de normalidad	109
Tabla 42: Prueba de normalidad	110
Tabla 43: Resultado de correlaciones de variables	111
Tabla 44: Resultado de correlaciones de dimensión 1 con la variable 2	111
Tabla 45: Resultado de correlaciones de dimensión 2 con la variable 2	112
Tabla 46: Resultado de correlaciones de dimensión 3 con la variable 2	112
Tabla 47: Resultado de correlaciones de dimensión 4 con la variable 2	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Misión	84
Figura 2: Objetivos	85
Figura 3: Estrategias	86
Figura 4: Procedimientos	87
Figura 5: Presupuestos	88
Figura 6: División de trabajo (funciones)	89
Figura 7: Coordinación	90
Figura 8: Toma de decisiones	91
Figura 9: Liderazgo	92
Figura 10: Comunicación	93
Figura 11: Motivación	94
Figura 12: Comparación	95
Figura 13: Acciones correctivas	96
Figura 14: Retroalimentación	97
Figura 15: Identificación de productos	98
Figura 16: Identificación de procesos	99
Figura 17: Determina la secuencia de procesos	100
Figura 18: Aprueba y difunde documentos generados	101
Figura 19: Seguimiento de procesos	102
Figura 20: Medición de procesos	103
Figura 21: Analiza procesos	104
Figura 22: Selecciona problemas	105
Figura 23: Análisis causa efecto	106
Figura 24: Selecciona mejoras	107
Figura 25: Implementa mejoras	108

RESUMEN

La presente investigación se propuso objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022. El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental con un corte del tipo transversal; fue de un nivel descriptivo correlacional teniendo un enfoque cuantitativo. Teniéndose a una población y muestra de 50 servidores bajo el régimen CAS y practicantes de las oficinas y unidades directamente ligados a las variables de estudios. Quiénes respondieron el cuestionario de 25 preguntas, validadas previamente por el juicio de expertos, este cuestionario fue llenado de manera virtual siendo supervisados para que concluyeran con la totalidad de preguntas en un tiempo objetivo.

De acuerdo a los resultados arrojaron que existe correlación positiva de 75.30% entre la gestión administrativa y la gestión por procesos, en lo que se concluyó que existe una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y la gestión por procesos, asimismo se obtuvo una significancia de por lo que se acepta la hipótesis de este estudio según los encuestados de la SUNAFIL.

Palabras clave: Gestión Administrativa, gestión por procesos, planificación

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and Process Management in the National Superintendence of Labor Inspection in the department of Lima, 2022. The study was of a basic type, with a non-experimental design with a transversal type cut; it was of a descriptive correlational level with a quantitative approach. It had a population and sample of 50 employees under the CAS regime and trainees from the offices and units directly linked to the study variables. They answered the questionnaire of 25 questions, previously validated by expert judgment, this questionnaire was filled out virtually and they were supervised so that they concluded with all the questions in an objective time.

The results showed that there is a positive correlation of 75.30% between administrative management and process management, which led to the conclusion that there is a considerable positive relationship between administrative management and process management, and that the hypothesis of this study is accepted according to the SUNAFIL respondents.

Keywords: administrative management, process management, planning.

I. INTRODUCCIÓN

En el 2013 hubieron muchos cambios entre ellos se aprobó la Política Nacional de Modernización Pública hecha para un periodo de siete años, esto con la consigna de construir un estado eficiente, eficaz y moderno lo cual ha sido prioridad constante para el PCM es por eso que se ha trabajado en esta política con el objetivo de llevarla a cabo hasta el año 2030 publicada con Decreto Supremo 103-2022-PCM, sin embargo, el progreso en la implementación por parte de los organismos públicos no ha logrado alcanzar una correcta eficacia y eficiencia debido a una deficiente estructura en la organización así como en la forma de identificar y controlar sus procesos. Esto ha creado una estructura del Estado compleja y engorrosa en cada una de las entidades. (PCM, 2022).

En el mundo, diversos países han mejorado en la adecuada gestión administrativa tal como se muestra en estos casos: Canadá, Japón, Alemania y Europa. A diferencia de América donde las brechas entre los que tienen y no tienen se ha vuelto un gran cañón, es por ello que se ha impulsado una visión posmoderna de las organizaciones. (Boje y Dennehy, 1993).

Bajo esa línea, la principal razón para aplicar la Gestión Administrativa Pública basada en procesos en el mundo, es la necesidad de dotar a la organización de la flexibilidad para que pueda modificar su comportamiento a los cambios del entorno y las circunstancias es por ello que resulta complejo aplicar el estilo de gestión de procesos ya que puede resultar difícil y a un largo plazo por ser un proceso evolutivo que va madurando en forma gradual, y que en su camino motiva al personal. (Malla, 2010)

En esa perspectiva la Gestión por Procesos junto con la modernización en la gestión pública que coadyuva a identificar procesos de cada entidad incluida en la cadena de valor, la cual debe ser adoptada de manera paulatina para poder satisfacer gradualmente los requerimientos y exigencia

de todos los ciudadanos. (SGP,2018).

En el Perú, se ha podido reflejar que a pesar de las diferentes crisis tanto la sanitaria como las económicas donde, Perú ha logrado ser uno de los países que ha podido alcanzar una estabilidad económica, que ha logrado avanzar y recuperarse rápidamente después de la pandemia pudiendo crecer en 2,7 % en el 2022 que ha sido impulsado por la demanda interna y las exportaciones y con una proyección del PBI para el año 2023 de 2.4% que le da fundamentos macroeconómicos sólidos al mismo tiempo que enfrentará desafíos estructurales. (BM, 2023).

Estos desafíos en el gobierno dificultan la implementación en las organizaciones pese a los esfuerzos de poder avanzar y mejorar la gestión pública en el Perú, no ha podido ser sostenible en el tiempo (PCM,2022). De acuerdo al estudio de la OECD (2016) el gobierno del Perú no cuenta con un enfoque “En todo gobierno”, que le permita aplicar planes, estrategias y metas orientada a los procesos de cada entidad de forma más sistemática en evidencias y análisis.

En ese sentido en el caso de la entidad escogida Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral- SUNAFIL, se tiene un avance importante respecto a la estrategia Gestión por procesos la cual se encuentra enmarcada en la modernización y los estándares que esto conlleva, se ha advertido que tiene procesos que están en desarrollo y que no han obtenido un estado de madurez conveniente para una adecuada gestión, por lo que en la administración de la entidad a través de su alta dirección debe priorizar y tener como ideal institucional trabajar a través de los procesos y que haya una transformación cultural en todas las áreas, ordenar los procesos que conlleven a la mejora y a una implementación eficiente de la gestión por procesos. (SUNAFIL 2020)

Es así que la Ley de la Modernización enmarcada en Ley N° 27658 la cual en el 2022 por decreto supremo habla de una política que deberá

implementar de cara al 2030 el cual es de manera obligatoria para todas las entidades la cual tiene como misión de poder alcanzar una mayor eficiencia en el estado de manera que se logre la priorización de recursos y un correcto uso, para una mejor atención a la ciudadanía través de una correcta gestión administrativa utilizando la gestión de procesos. (PCM 2022).

Por estos motivos, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión Administrativa y Gestión por Procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022? En cuanto a los problemas específicos, se establecieron las siguientes: a) ¿Cuál es la relación que existe entre planificación y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre organización y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre dirección y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre organización y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre dirección y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre control y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022?.

Por lo cual la justificación teórica, se rige con la realización de esta investigación científica, que pretenderá ampliar los conocimientos teóricos sobre la gestión administrativa y la transcendencia de la gestión de procesos, así como brindar soporte a las próximas investigaciones, reforzar e indicar cuáles se deben cambiar en un manejo administrativo para alcanzar la modernización integral de la gestión en el sector público.

En el caso de la justificación práctica, este estudio evidenciará con

exactitud la aplicación de teorías y metodologías que puedan permitir una adecuada planificación, una correcta organización, la dirección y el control en control de los recursos. El propósito es cumplir con las metas de manera eficiente, de esta forma identificar actividades esenciales para dar cumplimiento a los objetivos y poder mejorar de forma continua los procesos. Con estas evidencias, se pretende ver la capacidad de mejorar eficientemente los procesos de las entidades lo que se traduce como un beneficio para sus profesionales y la sociedad en general.

En la parte de la metodología, se ha realizado un enfoque cuantitativo y se pretenderá reconocer la relación entre la gestión administrativa y gestión por procesos, cuyo objetivo es reafirmar la importancia de este vínculo para lograr enfrentar las falencias. Esto resultara que en las futuras investigaciones sea relevante plantear la vinculación entre las variables y poder obtener, así, nuevas técnicas y estrategias para su intervención, tanto en lo teórico o práctico.

Teniendo como objetivo general es poder determinar la relación que existe entre gestión administrativa y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022.

Asimismo, se han propuesto como objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre planificación y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022; b) Determinar la relación que existe entre organización y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022; c) Determinar la relación que existe entre dirección y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022; d) Determinar la relación que existe entre control y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, 2022.

Por consiguiente, se tiene como hipótesis general: Se relacionará la gestión administrativa y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022. Mientras que como hipótesis específicas: a) Se relacionará la planificación y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022; b) Se relacionará la organización y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022; c) Se relacionará la dirección y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022; d) Se relacionará el control y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De lo recabado e investigado en artículos y libros que se encontraban dentro de los últimos 7 años de páginas como Scielo y Scopus entre otros, artículos e investigaciones nacionales e internacionales sobre las variables Gestión administrativa y gestión por procesos.

Entre las investigaciones nacionales se consideró:

Córdova et al (2022) cuyo estudio tuvo como objetivo hacer un diagnóstico de cómo se llevó a cabo la gestión administrativa en gobiernos locales del Perú en pandemia. Por ello realizó un estudio no experimental y realizando una recolección de datos, para esto se les pasó la encuesta a 384 servidores, la cual según los resultados concluyó en que el 54.7% indica estar de acuerdo con la importancia y relevancia de tener una buena gestión en una organización donde los empleados puedan desarrollar sus tareas de una forma más eficiente y eficaz, así mismo se destacó en un porcentaje regular de encuestados su desacuerdo respecto a la organización en el punto de distribución de recursos.

Flores & Nuñez (2021) realizaron un estudio referidos a casos de la Defensoría del Pueblo los cuales tiene relación con la Modernización de la Gestión Pública y aplicación con estrategia en procesos, tipo cualitativo y un tipo de investigación etnográfica de estudio de caso estudiando el tema desde un ángulo adecuado, con el objetivo de descubrir como aplicar la gestión por procesos junto con la política de la modernización. Para esta investigación se analizó documentos y se realizó entrevistas a expertos de esta entidad dando como resultado que aún se viene desarrollando en el Estado la implementación de forma gradual para impactar de manera significativa para implantar mejoras.

Anchelia et al (2021) realizando una investigación básica no experimental buscando esta correlación, enfocó su investigación en demostrar que relación existente entre la gestión administrativa y el compromiso que debe haber en la entidad con los trabajadores en el sector educativo, para lo cual tomo una población de 88 empleados entre docentes, administrativos y autoridades de la entidad, dando como resultado ambas

variables se relacionan de manera significativa, por lo cual se concluye la importancia de la gestión administrativa para la labor de los servidores.

Girao (2020) enfocó su análisis en identificar la capacidad de gestión administrativa de seis municipios en la región de Ica, realizando una investigación de tipo de comparativa y realizando encuestas, teniendo como objetivo poder identificar que fortalezas y que riesgos ocurren en la gestión de una organización cuando no están en su mayor capacidad para realizar o proponer las recomendaciones para la mejora, se obtuvo como conclusión que se debe fortalecer la capacidad de gestionar la administración pública a través de implementación de talleres o programa para mejorar lo entregado.

Domingo & Fernández (2016) realizó un análisis para así conocer el vínculo entre planificación estratégica y una adecuada gestión por procesos para lo cual utilizó un el método de revisiones bibliográficas las cuales concluyeron que existe una relación fuerte entre ambos, y que esto permite que la administración en el sector público pueda adaptarse a los múltiples cambios es por ellos que planificar, dejar metas y conocer los objetivos es clave para eso.

Entre las investigaciones internacionales están:

Barrios et al (2019), cuya investigación tenía como objetivo investigar en pequeñas y medianas empresas de Colombia el cual tenía como propósito de validar su gestión por procesos y la influencia que tiene la competitividad y en su organización empresarial, para ellos se utilizó un estudio cualitativo contrastando diversas teorías sobre la estructura de la organización y revisión de diversos textos de investigación que contribuyeron a determinar cuál es el fin de la gestión por procesos en la forma de administrar una organización, asimismo se pudo determinar cuánto había madurado el proceso administrativo y que permite que se pueden anticipar algunos cambios y que se cuente con un mejor enfoque respecto a la competitividad. Resolviendo que los procesos contribuyen de manera

significativa a la mejora de competencias de los servidores y sus entidades, para que así mejoren la utilización de los recursos que tienen disponible.

Según Medina et al (2019), con su investigación propone procedimientos para mejorar procesos, cuyo objetivo principal es desarrollar el enfoque cliente, el alineamiento de las estrategias y la mejora continua. Para esto se estudió 50 procedimientos para la mejora dentro de un plazo de 10 años. Para esto se utilizó diferentes métodos estadísticos que dieron como resultado la representación de procesos que contribuyeron a implementar algunos sistemas para una gestión que estuvieran vinculadas a Normas ISO y su integración con otras herramientas. También, establece una base de conocimiento formal en cuanto al examen de leyes, herramientas, métricas y otros aspectos significativos que guían a la organización en dirección a un desempeño óptimo, la implementación tecnológica, la excelencia en el servicio y una buena atención al cliente.

Alarcón et al (2018) el cual en su artículo tuvo como propósito aproximarse a la gestión de procesos y la relación que desarrollan con la Gestión Administrativa en Cuba, para lo cual se utilizó la revisión bibliográfica, la entrevista a expertos, así como un muestreo aleatorio a 30 entidades subordinadas seleccionando 214 de 368 de las funciones más importantes que mostraron la correspondencia entre las variables determinadas y lo importante que puede llegar a ser una adecuada gestión por procesos para instituciones de la administración pública con un alto compromiso con el ciudadano.

Mendoza et al (2018) nos señala lo importante que es mantener una buena gestión en la entidad donde el propósito era determinar cuál era la influencia del control interno para la gestión administrativa en dichas entidades, para esto se tomó el método inductivo -deductivo y analítico -sintético para poder desarrollar la teoría de ambas variables y analizar los diferentes aspectos. Se llegó a la conclusión que si se mejoran el desempeño en la utilización de recursos públicos, el mecanismo de control interno aplicada a la gestión administrativa reforzará los procesos aplicados para los sistemas administrativos.

Armijo et al (2022) este autor quiso determinar cuáles son factores que

afectan los componentes de la gestión administrativa para empresas del rubro comercial en una ciudad ubicada en Ecuador, realizando un estudio descriptivo con un muestreo probabilístico, en dichas empresas se concluyó que debido a las demandas del ciudadano la gestión administrativa influye muy notable en dicha empresa teniendo como recomendación que los gerentes estén siempre en constante capacitación para un mejor rendimiento.

Ordoñez et al (2021) realizó una investigación que explica el nivel de riesgo del control interno, así como los factores que mejorarían la gestión administrativa en una Universidad de Ecuador, para esto utilizó una investigación descriptiva y cualitativa, así mismo tomó un cuestionario de 50 preguntas que le permitieron concluir en la importancia del control en las organizaciones y como esto afecta sustancialmente a la gestión administrativa y sus procesos.

González (2019) en su artículo establece los mecanismos que debe adquirir el gobierno colombiano para poder conseguir una Gestión Administrativa con mayor flexibilidad y que esto permita que sea más eficiente y efectiva. Asimismo, remarcó la importancia de garantizar que el Estado cumpla, según el marco de procesos de internacionalización y la globalización, su investigación fue de tipo básica, descriptiva donde se realizó recolección de información llegando a la conclusión que el rol del estado debe centrarse en la vida pública para así garantizar que se dé cumplimiento del plan los derechos fundamentales, y que se propicie que los ciudadanos puedan participar los procesos de la gestión pública.

Salimbeni (2019), Se buscó identificar, en el artículo, las disparidades en la gestión de procesos en los dos sectores público y privado y como se ha ido desarrollando al pasar los años, así como los cinco aspectos fundamentales involucrados en su implementación dentro de la administración gubernamental. El estudio se llevó a cabo en una perspectiva enfocada en ciencias empresariales y económicos, mediante la aplicación de un método que combinó una fase cualitativa y otra cuantitativa. Al finalizar

la primera fase, se observaron diferencias de naturaleza política en comparación con el interés público, así como una falta de conciencia para optimizar los recursos como se cree que estos son del sector público y no tienen costos, existe una tendencia a ocultar tareas y a no brindar capacitaciones al persona En última instancia, se comprobaron elementos clave para establecer en la administración gubernamental, como un fuerte patrocinio, capacitaciones apropiadas y disponibilidad de personal interno experimentado en el tema.

Las investigaciones previas han ampliado logrado ampliar gratamente este marco teórico y han proporcionado un mayor conocimiento sobre la gestión por procesos, debido a estudios científicos realizados sobre una problemática similar a la que se va a estudiar.

Además, con el fin de profundizar y fortalecer la presente investigación, se han revisado diferentes autores teóricos y conceptuales relacionados con el tema, luego de esta revisión se llega a entender que la gestión por procesos ha estado vinculada a través de la historia con la calidad y está estrechamente ligada con la evolución de la administración, en particular en la búsqueda de objetivos eficientes y efectivos de las instituciones. En este sentido, muchos teóricos del ámbito administrativo han contribuido a generar un enfoque de gestión por procesos a través de sus teorías.

La gestión administrativa es un enfoque gerencial que se enfoca en planificar las actividades corporativas siguiendo las políticas, proyecciones, objetivos y metas de la organización., Este enfoque también implica la estructuración y el poder diseñar la organización, dirigir las actividades en función de lograr el liderazgo y la estrategia de poder comunicarse de forma interna con los colaboradores y grupos de interés, e implementar medidas que pueda contribuir al control para control para garantizar que se cumplan efectivamente los planes y objetivos definidos para la gestión institucional. (Chiavenato, 2017)

Según, Escalante (2017), se le conoce como administración a la

disciplina que tiene un papel importante en las diversas actividades humanas. Es responsable de llevar a cabo diversas tareas que buscan consolidar las instituciones públicas y privadas, utilizando una amplia variedad de herramientas. Además, de ser una disciplina profesional que se enfoca en el estudio y la formación de especialistas encargados de dirigir el trabajo del recurso humano en equipo, con el fin de fomentar una competencia sana entre el sector privado y público para mejorar.

El proceso administrativo puede definirse en el marco de la administración pública, como una herramienta por medio del cual el gestor o administrador ejerce sus funciones y alcanza sus objetivos (Duque 2018). Esta gestión administrativa tiene cuatro funciones principales, las cuales se han utilizado como dimensiones en esta investigación.

Para la planificación, esto se refiere a la proyección del trabajo futuro de la organización o entidad, y en el poder establecer objetivos e implementar estrategias para lograr cumplir las metas, minimizando los riesgos. Además, poder determinar los recursos necesarios y programar las actividades que deben realizarse en un plazo determinado para obtener el éxito. En el caso de la organización es la parte más importante de este proceso que permitirá la integración de todos los recursos humanos y medio para orientar y poder agrupar las actividades. (Duque, 2018).

Es así como Mendoza (2018), indica que la dirección es un elemento que a través de la parte interpersonal logra que, a través del liderazgo, motivación y una buena comunicación se los que pertenecen a la organización cumplan sus metas, respecto al control Carrasco (2011), se sostiene que es la función que realiza el seguimiento para poder medir los resultados y corregir que mantengan el sistema regulado y orientado a los objetivos.

La gestión por procesos tiene sus inicios también en la teoría de calidad, la cual se inspira en el modelo de calidad propuesto por Deming.

Este enfoque permite que las actividades de operación puedan organizarse en un ciclo de planificación (planear, ejecutar o hacer, monitorear, controlar o medir o verificar) y posterior mejora. Después de llevar a cabo los procesos, se establecen medidas para mejorar los mismos, aplicando de manera sistemática los principios de la calidad. (Deming, 1989, citado en Zamora, 2017)

Se define gestión por procesos como la estrategia que integra los procesos que se trabajan en la organización para cumplir sus objetivos, así como sus relaciones entre sus grupos, que concluye en poder identificar y definir los procesos para una gestión sólida. (Marín y Pérez 2021). Esto representa una estrategia importante para mejorar la dinámica estructural y la funcionalidad.

La dimensión de determinación de proceso, hará referencia a los requisitos que deben presentar la entidad identificando y determinando los elementos que lo integran, el cual debe haber establecido un orden o patrón para poder continuar con el desarrollo de procesos del sector, así como la interrelación entre todas las áreas. (SGP, 2018).

Referente al Seguimiento y medición del proceso, Beltrán et al. (2009) nos hace reflexionar acerca de que a pesar de tener un buen mapa de procesos no tendremos un verdadero enfoque en procesos si es que no se obtiene resultados que estén alineados a los objetivos verificando el nivel de desempeño e identificando las oportunidades de mejora. (SGP, 2018).

Para la dimensión de Mejora de los procesos, es un paso muy importante que contribuye a mejorar no solo la eficiencia del sistema sino por lo contrario permite que se implementen sistemas modernos de gestión y tendencias de la gestión por procesos. (Medina et al. 2018)

La teoría de la Modernización en la que se enmarca esta nueva implementación en la gestión pública, según Rostow (1960) nos comparte una creencia en que explica que cada país puede desarrollarse en cuanto

tenga la intervención adecuada. Esto acompañado de nuevos conceptos que le han dado un enfoque a la modernización dónde lo tradicional no tiene por qué ser un obstáculo sino por el contrario un aditivo para el desarrollo que se busca.

La nueva gestión pública tiene como una de sus bases a la Teoría de la Contingencia (Arias 2013) ya que las nuevas instituciones necesitan poder adecuarse a las diferentes condiciones según surjan como bien lo menciona Lawrence y Lorsch en su teoría la estructura en una organización responderá a diferentes entornos y subsistemas, los cuales se verán reflejados con una correcta planificación y orientación de sus objetivos (Lawrence y Lorsch, 1967a).

Asimismo, la Teoría relacionada a los Recursos y Capacidades por Edith Pteraf quien señaló la importancia de aprovechar los recursos de manera eficiente para obtener una ventaja competitiva que se de manera sostenible en la gestión pública es muy importante (Sánchez & Herrera, 2016), los recursos son clave para lograr una gestión pública efectiva qué y para eso es fundamental cumplir con un correcto proceso administrativo. Del mismo modo esta teoría está relacionada a los procesos y como se desempeñan, los procesos son capaces de obtener resultados sacando el mejor provecho de los recursos siendo una pieza importante de las capacidades. (Pérez & Pérez)

Por otro lado tenemos la Teoría de la Calidad Total la cual nos remonta al país de Japón donde y otros desarrolladores en EEUU los cuales realizaron este movimiento y lo incluyeron en el centro de la gestión de la empresa si bien la calidad es parte de la gestión (ISO 9000), se pudo establecer una relación que vincula la calidad del servicio y una gestión por procesos adecuada lo cual fue estandarizado como Gestión de Calidad Total gracias a los aporte de Ishikawa (1988) y de Imai (1997) que nos habla de la relación de estas dos variables y que debe implementarse a un nivel integral en la organización y no como inició en la producción.

La agenda 2030 es considerada como el acuerdo internacional más importante para garantizar la sostenibilidad del planeta hasta el momento. Determina 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que buscan lograr la prosperidad social, económica y ambiental. Para alcanzar estos objetivos se aplican metodologías participativas en la investigación donde se interviene 'en la sociedad liderado por el Trabajo Social. (Romaní & Gómez, 2023). De ahí que el Objetivo 11 de Desarrollo Sostenible, en concordancia con la 17 política de estado considera a la planificación estratégica como pieza angular de la materialización de una herramienta eficaz para el desarrollo territorial (López, 2020). Dicha herramienta permite guiar a los recursos que se necesiten y llevar a cabo las acciones pertinentes para conseguir objetivos que permitan el desarrollo, crecimiento y la integración.

III. METODOLOGÍA

Este estudio está orientado en el enfoque cuantitativo de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) se basa en la estimación de las magnitudes y probar la hipótesis a través del análisis de datos con métodos estadísticos. (p. 7).

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo y diseño de investigación se escogió mediante una evaluación sobre el estado situacional y problemática de la entidad investigada por lo que se elaboró la matriz de consistencia donde se evidencia la problemática general y los problemas específicos.

Por ello indico el tipo y diseño de la presente investigación:

3.1.1 Tipo de investigación

Básica: Esta teoría nombrada también pura, fija estudios exploratorios y descriptivos donde se vea un incremento de conocimiento con el propósito de enriquecer la parte teórica en función de las variables. (Congreso de la República, 2022).

3.1.2 Diseño de Investigación

- **No experimental:** Debido a que no manipula de manera intencional de las variables, ni influye en ellas en su contexto natural. (Arias y Covinos, 2021).
- **Transversal:** El diseño transversal implica que se recoja datos en un solo momento y en un lugar específico. (Hernández & Mendoza, 2018).
- **Descriptiva - Correlacional:** La cual según su definición quiere el grado de asociación que pudiera existir entra ambas variables empezando primero por medirlas en forma individual estudiando su problemática, luego describiéndolas y analizando la vinculación. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual

Es el instrumento que utiliza un administrador para alcanzar objetivos, teniendo como etapas la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, esto hace posible identificar de elementos y estrategias que estén vinculadas a los conflictos, con el fin de que se puedan aprovechar y generar oportunidades que logren la forma correcta de aprovechar los insumos y recursos. (Duque, O. 2018).

- **Definición operacional**

La gestión administrativa se compone de los procesos componentes de la del proceso administrativo, algunos indicadores aún pasarán por televisión y se evaluarán mediante un cuestionario, el cual incluirá preguntas de tipo Likert para su medición y posterior análisis.

- **Dimensiones:**

Planificación: Es poder determinar lo que se busca lograr, definiendo los objetivos, estableciendo metas claras, reduciendo riesgos y tomando decisiones estratégicas para el futuro. (Duque, O. 2018, p. 3)

Organización: Función encargada de diseñar e implementar estructuras que puedan permitir combinar el recurso disponible y así alcanzar las metas propuestas para alcanzar los objetivos y cumplir la misión de la entidad que optimice el uso de recursos. (Duque, O. 2018).

Dirección:

Proceso de dirigir utilizando técnicas de liderazgo para influir en el comportamiento de la entidad, involucrando la utilización de mando y la motivación. (Duque, O. 2018, p.52).

Control: Encargada de medir el rendimiento y la ejecución de acciones que nos aseguren los resultados deseados. (Duque, O. 2018, p.54).

Variable 2: Gestión por Procesos

- **Definición conceptual**

Enfoque de este modelo es producir resultados, y su objetivo es identificar y definir los distintos procesos de una organización. Esto implica una que se planifique, organizase y controle de forma secuencial las diferentes tareas, actividades y procesos en todas las unidades organizativas, con el propósito de beneficiar al ciudadano. (SGP, p. 4, 2018).

- **Definición Operacional**

Para implementar esta variable cuenta las siguientes dimensiones puede dividirse en determinación del proceso, seguimiento, medición y análisis de procesos y mejora de procesos. Estas dimensiones se evaluarán mediante un cuestionario con la escala Likert, para poder posteriormente analizar de forma estadística.

Dimensiones:

- **Determinación del proceso**

La identificación de los procesos institucionales y la descripción de sus componentes son necesarias para establecer los procesos de manera adecuada. (SGP, p. 4, 2018).

- **Seguimiento, medición y análisis de procesos**

Implica revisar y verificar el nivel de rendimiento y detectar posibles áreas de mejora. (SGP, p. 8, 2018).

- **Mejora de procesos**

Busca mejorar el rendimiento de los procesos, en línea con las prioridades de la organización. (SGP, p. 9, 2018).

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Son un conjunto de personas finito a las cuales será explorada por el investigador con características similares. (Arias, 2012)

La investigación se realizó en la SUNAFIL a una población constituida por 90 servidores.

- Criterios de inclusión: Los colaboradores del régimen especial de Contratación administrativa de servicios según el DL N° 1057, el régimen laboral según el DL N° 728 y los practicantes, todos fueron tomados en cuenta.
- Criterios de exclusión: Servidores con poco conocimiento de los procesos o cuya función no está relacionada con los procesos.

3.3.2 Muestra: Es aquel subconjunto de población en donde se centrará el estudio y del cual se tomarán los datos pertinentes. (Hernández & Mendoza, 2018). Para esta investigación se tomó una muestra de 50 servidores quienes están relacionados con la gestión por procesos a través del proceso administrativo.

3.3.3 Muestreo: Es el procedimiento de seleccionar de una población, en este caso el tipo no probabilístico intencional o también llamado dirigidas. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.3.4 Unidad de Análisis: Por otro lado, la unidad de análisis fueron los servidores de la entidad que se le tomó el cuestionario.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La técnica que se determinó utilizar es la encuesta para analizar las variables de estudio. Arias y Covinos (2021) sostienen que es una herramienta que se utiliza en forma de cuestionario que dará información respecto a opiniones y percepciones.

Instrumentos: Para la medición de la variable se ha utilizado el cuestionario para medir y analizar los aspectos más relevantes. (Arias y Covinos 2021). Este cuestionario se realizó a través del Google forms para evitar el uso de recursos físicos, el cual contó con 25 preguntas.

De los 25 ítems, 14 ítem son de la variable 1: gestión administrativa y 11 ítem son de la variable 2: Gestión por procesos.

Ver Anexo adjunto N°7: Cuestionario

Validación: Este cuestionario fue validado por el juicio de expertos los cuales fueron encargados para indicar si existía suficiencia.

Ver Anexo adjunto: N° 9: Validaciones de expertos

Confiabilidad: Para conocer la confiabilidad del estudio se consideró una muestra de 10 servidores públicos del área administrativa con el coeficiente de Cronbach mediante el programa SPSS, donde se obtuvo el valor de

Ver Anexo adjunto N° 12: Resultado de la confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Después de identificar la problemática y concluir la etapa de elaboración del proyecto de investigación se procedió a la validación de instrumentos por los expertos y habiendo obtenido la autorización por parte de la entidad para el levantamiento de la información se procedió a aplicar el instrumento del cuestionario, para ello se programó actividades presenciales y virtuales a través de Google form.

Este cuestionario estaba compuesto por 25 preguntas en la escala de Likert siendo remitido a través de sus correos institucionales entre otros medios de comunicación.

3.6 Método de análisis de datos

Luego de la recopilación de datos y para realizar una base de datos se utilizó el programa excel para analizarlo estadísticamente. Esta información se obtuvo a través de una encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario, todo codificado con la escala de Likert del 1 al 5, esto fue agrupado según las dimensiones y variables para poder determinar esta correlación se utilizó el software SPSS aplicando la prueba de Pearson.

3.7 Aspectos éticos

Durante esta investigación desde la introducción hasta las conclusiones se ha desarrollado cumpliendo los reglamentos y los principios éticos dispuestos por la Universidad, citando de la manera correcta y parafraseando esto se pudo evidenciar en el porcentaje mínimo alcanzado en el Turnitin. Así como el respecto hacia los servidores encuestados a los cuales llenaron el cuestionario de forma voluntaria y a los que se les informó de los fines de esta investigación. De la misma forma se contó con la autorización de la Superintendencia de la SUNAFIL a través del área de Recursos Humanos.

IV. RESULTADOS

Se realizó la prueba de normalidad a través de la cual se determinó la fiabilidad de la hipótesis, así como el resultado de los cuestionarios. Con el propósito de obtener qué tipo de relación existía entre las variables.

Considerando los siguientes aspectos:

Ho: Las variables y dimensiones siguen una normalidad

H1: Las variables y dimensiones no siguen una normalidad

Tabla 1.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,117	50	,086	,973	50	,306
Gestión por procesos	,082	50	,200*	,983	50	,680

En la tabla 1 se trabajó con la prueba de Smirnov, se escogió esta prueba debido a la cantidad de la muestra que era mayor a 30, arrojando una significancia de 0.306 para la primera variable y 0.680 para la segunda variable, ambos resultados > 0.05 , aceptando las muestras de estudios e indicando su normalidad.

Posterior a esta prueba se procedió a realizar la prueba con la muestra completa de 50 servidores que fueron encuestados para ello se utilizó la correlación de Pearson, para lo cual se consideró los siguientes parámetros para esta prueba de hipótesis:

Ho: No existe una correlación simple entre la gestión administrativa y la gestión por procesos.

H1: Existe una correlación simple entre la gestión administrativa y la gestión por procesos.

Si es < 0.05 se rechaza la Ho de lo contrario se acepta.

Tabla 2

Correlación entre Gestión Administrativa y Gestión por procesos

Correlación		Gestión administrativa	Gestión por procesos
Gestión administrativa	Correlación	1	,753
	Sig. (bilateral)		,000
Gestión por procesos	Correlación	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000.	
	Número de encuestados	50.	50.

En la tabla 2 arroja como resultado a través de Pearson una significancia de 0.000 que es $< 0,05$, por lo que resuelve aceptar la H1 y rechazar la Ho comprobándose que existe una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y la gestión por procesos. Lo cual refleja una correlación del 75.3 %.

Por lo consiguiente se admite la hipótesis general formulada.

Ho: No existe relación entre la dimensión planificación y la variable 2

H1: Si existe relación entre la dimensión planificación y la variable 2.

Si es < 0.05 se rechaza la Ho de lo contrario se acepta.

Tabla 3.
Correlación entre Planificación y Gestión por procesos

Correlaciones		Planificación	Gestión por procesos
Planificación	Correlación	1	,689
	Sig. (bilateral)		,000
	Número	50	50
Gestión por procesos	Correlación	,689	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Número	50	50

En la tabla 3, se ha determinado el resultado respecto a la hipótesis específica 1 hay una relación positiva media entre la dimensión de planificación de la variable 1 gestión administrativa y la variable 2, gestión por procesos en la SUNAFIL, en donde se observa que debido a que su significancia es $0.000 < 0.05$, nos muestra que se acepta la H1 y se rechaza la Ho concluyendo que existe una correlación entre las variables de 68.90%.

Ho: No existe relación entre la dimensión 2: organización y la variable gestión por procesos

H1: Si existe relación entre la dimensión 2: organización y la variable gestión por procesos

Tabla 4
Correlación entre Organización y Gestión por procesos

Correlaciones		Organización	Gestión por procesos
Organización	Correlación	1	,701**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación	,701**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

En la tabla 4, se presentan los resultados respecto a la hipótesis específica 2, hay una relación positiva media entre la dimensión de organización de la variable 1 gestión administrativa y la variable 2, gestión por procesos en la SUNAFIL, en donde se observa que debido a que su significancia es $0.000 < 0.05$, nos muestra que se acepta la H1 y se rechaza la Ho concluyendo que existe una correlación entre las variables de 70.10%.

Ho: No existe relación entre la dimensión 2: organización y la variable gestión por procesos

H1: Si existe relación entre la dimensión 2: organización y la variable gestión por procesos.

Tabla 5.

Correlación entre dirección y gestión por procesos

		Dirección	Gestión por procesos
Dirección	Correlación	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se determina la relación respecto a la hipótesis específica 3, donde resulta que hay una relación positiva media entre la dimensión de dirección de la variable 1 gestión administrativa y la variable 2, gestión por procesos en la SUNAFIL, en donde se observa que debido a que su significancia es $0.000 < 0.05$, nos muestra que se acepta la H1 y se rechaza la Ho concluyendo que existe una correlación entre las variables de 64.0%.

Ho: No existe relación entre la dimensión 2: organización y la variable gestión por procesos

H1: Si existe relación entre la dimensión 2: organización y la variable gestión por procesos

Tabla 6.

Correlación entre Control y Gestión por procesos

		Control	Gestión por procesos
Control	Correlación	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, después de realizada la prueba se expresa al respecto de la hipótesis específica 4, donde resulta que hay una relación positiva media entre la dimensión de control de la variable 1 gestión administrativa y la variable 2, gestión por procesos en la SUNAFIL, en donde se observa que debido a que su significancia es $0.000 < 0.05$, nos muestra que se acepta la H1 y se rechaza la Ho concluyendo que existe una correlación entre las variables de 59.5%.

Ver Anexo adjunto N° 11: Análisis descriptivo y ver anexo adjunto N° 12: Resultado de la investigación y análisis inferencial de la prueba de normalidad, y de correlación de variables y dimensiones.

V. DISCUSIÓN

En la SUNAFIL la gestión administrativa y gestión por procesos de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos, están relacionados de manera positiva ya que existe una correlación significativa entre ambos. Es así que comparando lo hallado en esta investigación y las conclusiones y resultados de otras investigaciones, es que encontramos muchas similitudes entre ellas y otras donde se puede encontrar diferencias que pueden representar mejoras.

En ese aspecto, la investigación se desarrolló con un enfoque tipo cuantitativo donde este estudio permite que se conozca el nivel de relación de las variables escogidas teniendo que verificar primero su viabilidad y la confianza de cada una de las hipótesis. De la misma forma se recolectó gran información al ser un tipo descriptivo requiere bastante información por lo que es necesario registrar los debates. En ese sentido se pudo reconocer la ventaja de esta metodología aplicada ya que se pudo detectar cual era la fuerza que unía a la variable, escogiendo un punto en el tiempo, la debilidad de este tipo de metodología es que no se pudo generar un tipo de seguimiento de todas las gestiones pasadas para hacer una comparativa de como ha ido evolucionando.

Según los datos obtenidos en los resultados descriptivos se ha podido observar que la muestra de 50 servidores públicos que fueron escogidos estratégicamente según su funciones y participación en los procesos. Se observó que el 60% de encuestados califica gestión administrativa con un nivel medio y que el 30% la califica con un alto nivel y solo el 10% de los servidores tuvo una calificación baja. Esto ha demostrado que en la SUNAFIL la Gestión administrativa se viene ejecutando con un correcto proceso administrativo que evidencia la importancia de una planificación adecuada.

Debido a estos resultados descriptivos se evidenció también la percepción que se obtuvo de las dimensiones de gestión administrativa, en el cual se obtuvo una calificación alta: planificación (50%), organización (42%) y calificación media en dirección (62%) y control (74%).

Es así que se concuerda con lo dicho por Chiavenato (2017) donde indica que una de las partes esenciales de la gestión administrativa es la planificación de las actividades, proyecciones, los objetivos y metas logrando estructurar el diseño organizacional, esto es de suma importancia para poder planificar de forma adecuada.

Para gestión por procesos en el Superintendencia el resultado de los encuestados ya antes mencionados, fue de 60.0% los que calificaron con el valor medio, 38.0% con un valor alto y solo un 2% con un valor bajo, esto evidencia que la gestión por procesos en la entidad viene desarrollándose enfocada en poder implementar en forma total y realizando el seguimiento y mejoras necesarias, esto reafirma lo dicho por la SGP (2018), en donde el gobierno a través de presidencia de consejo y enmarcado en la Modernización de la Gestión Pública acuerda implementar de manera progresiva en todas las entidades del estado, y así lograr modernizar a la administración pública y poder satisfacer a los ciudadanos.

De la misma forma en el conjunto de sus dimensiones se obtuvo: una calificación alta como en el caso de Seguimiento, medición y análisis de procesos (92%), y en calificación media en las dimensiones: determinación de los procesos (54%), mejora de procesos (58%). Esto nos rebela la alta aceptación y lo avanzado de su implementación con la que cuenta la entidad

Los hallazgos que se obtuvieron concuerdan con Barrios et al (2019), esto respecto a la importancia y madurez que ha alcanzado el proceso administrativo para llevar los procesos de manera adecuada, esto concuerda con la importancia que tiene el proceso administrativo y cómo influye en la gestión por procesos llevando a cabo una buena organización y utilidad de recursos como se muestra en los resultados, y que esto debe aportar a la competencia sana pero significativa de entidades tanto públicas como

privadas ya que esto permitirá la vigencia de la organización y siempre manteniéndose en la vanguardia.

De acuerdo a las conclusiones de Córdova et al (2022). La gestión administrativa cumple una función vital en las entidades esto permite que se puedan dar las actividades y tareas de una forma eficiente, en relación al trabajo de investigación se concluyó que, en la institución, la gestión administrativa tiene un rol esencial para que se dé cumplimiento a los objetivos trazados, el correcto funcionamiento y conocimiento de los procesos administrativos generan eficiencia es por ellos que se concuerda con esta investigación.

De la misma forma se coincide con Anchelia et al (2021), quienes resaltan la relevancia de la gestión administrativa que permite mejorar la labor de trabajadores y mejorar su compromiso con su entidad, así mismo en según los resultados de la entidad de estudio se refleja la necesidad de tener un mejor y mayor conocimientos del proceso administrativo para fortalecer este compromiso.

Así en los resultados hallados podemos destacar el aporte de Girao (2020) donde concluye en su artículo de municipios de Ica, que se debe de fortalecer la gestión en la administración pública a través de capacitaciones constantes donde los empleados tengan en cuenta como se lleva a cabo la gestión, así como en los resultados obtenidos respecto a la SUNAFIL se evidencia que en lo que respecta a capacitación y motivación está presente pero que falta fortalecer el liderazgo y la vinculación con gestión por procesos desde alta dirección hacia todas las áreas enseñando con el ejemplo.

Es por ello que se reafirma lo dicho por Flores & Nuñez (2021) donde en su análisis de la documentación revisada encontraron que a pesar de que la gestión por procesos se ha integrado al sector público desde el 2013 aún su

implementación se está dando en forma gradual para que pueda impactar de manera significativa, así mismo en acuerdo con los resultados del estudio, se puede aceptar que aún la implementación y sobre todo la mejora de procesos y control de los procesos están aún siendo parte de mejoras y sobre todo difundidas.

Uno de los pasos para que la implementación sea de forma integral es optimizar los procesos y que se dé la mejora de procesos. Y en eso concordamos con Medina et al (2019) quien llega a la conclusión que al optimizar los procesos que están enfocados al cliente y que tienen como objetivo mejorar de forma continua permiten tener una organización con un mejor rendimiento este tipo de gestión ya que desde siempre se ha querido implementar la gestión por procesos, pero ha sido sumamente difícil para las entidades hacerlo, por la exigencia que esto implica en mejorar y transformar la gestión tradicional que busca un tipo de alineación entre la estrategia, la misión que tiene la organización y sus objetivos, lo complicado de esta implementación es que en algunas organizaciones aun coexisten ambas formas de gestión y no se consigue aplicar de manera integral ya que implicaría una transformación a la cultura empresarial.

Respecto al objetivo general el resultado determinó la significancia de 0.000 y al ser menor que 0.005 se aceptó la hipótesis arrojando el coeficiente de correlación de 75.30% entre ambas variables, al igual que lo reafirma Alarcón et al (2018) quien buscó el vínculo existente entre las variables y concluyó en que gestión administrativa está altamente relacionada con gestión por procesos y que lo importante que es para que las entidades públicas logren impactar en el ciudadano y que se cumplen con atención con sus necesidades.

De la misma forma se puede hacer mención a lo dicho González (2019) en su estudio en el estado de Colombia en el cual confirma que la Gestión administrativa debe ser más flexible para poder cumplir con los procesos que conlleven a trabajar conjuntamente con la Modernización Pública y su mirada

a un mundo más globalizado y alineadas a políticas internacionales que permitan propiciar que los ciudadanos participen en la mejora de los procesos, en esa línea se acepta esta teoría según lo expuesto en los resultados.

Para la primera hipótesis específica de esta investigación, los resultados evidencian una relación positiva media, dando una correlación de 68.9% entre la gestión por procesos y la dimensión planificación, donde si bien hay conocimiento de la gestión aún no se ha identificado los procedimientos con los objetivos de la entidad y un gran porcentaje del personal no siente que los objetivos estén claros o que se adapten a los cambios, coincidiendo con Domingo & Fernández (2016) quienes concluyeron que la variable de gestión por procesos está íntimamente vinculado al planificación estratégico ya que da respuesta a un entorno que está en constante cambio, así mismo permite revisar de manera continua a los procesos con una correcta planificación.

De acuerdo a la segunda hipótesis pudimos apreciar el valor en esta investigación se demostró la correlación positiva entre la dimensión organización y Gestión por procesos con una significación de 70.10%, por lo cual se denota que hay una gestión por procesos organizada estructuralmente según lo solicitado por el mapeo de procesos y sus bases teóricas sin embargo si se hace mención que aún no se ha logrado que haya una percepción completa de la distribución de funciones y de la eficiencia que debe haber para lograr las metas con una adecuada coordinación

Del mismo modo Armijo et al (2022) concluyó que la gestión administrativa influye de manera notable en los procesos de las entidades y como los altos funcionarios tienen una gran responsabilidad es el proceso administrativo es por ello que deben estar en una constante capacitación para que la organización pueda tener un gran rendimiento, así mismo resultó en esta investigación que la entidad cuenta con jefes, directores y gerente que tienen presencia en la entidad y que son profesionales capacitados pero en ciertas áreas aún falta dicha capacitación constante.

De acuerdo a la tercera hipótesis pudimos apreciar el valor en esta investigación se demostró la correlación positiva entre la dimensión dirección y Gestión por procesos con una significación de 64.10%, esto nos refiere una adecuada vinculación entre ambos que demuestra que hay un camino desarrollado pero que sin perjuicio de ello hay factores que son importantes fortalecer como es un buen liderazgo e incluir al equipo en la toma de decisiones para así trabajar proyectos a largo plazo y en eso aceptamos lo dicho por Salimbeni (2019) quien nos habla de que debe haber disposición de los funcionarios y jefes para que la gestión pueda llevarse de forma eficiente motivando a una capacitación constante y especialistas calificados, asimismo priorizar siempre al ciudadano y el adecuado uso de recursos.

De acuerdo a la cuarta hipótesis pudimos apreciar el valor en esta investigación se demostró la correlación positiva entre la dimensión control y Gestión por procesos con una significación de 59.60%, por lo cual, podemos decir que este resultado ratifica el estudio hecho por Ordoñez et al (2021) quienes en su estudio realizado en Ecuador concluyen en la importancia de tener un control en las organizaciones esto permitirá garantizar que se cumpla las normas y se pueda tener seguridad de las acciones tomadas en los diferentes procesos administrativos. Esto es necesario en entidades como la SUNAFIL que poseen diferentes sedes y necesitan tener un mayor control de las acciones que se toman en cada intendencia.

En esta línea validamos y corroboramos lo dicho por Salimbeni et al. (2021) en donde hace una recopilación de información de cómo se maneja en otros países, así como el nuestro la implementación de la Gestión por procesos en ambos sectores privado y público, esto como el proceso administrativo hace la diferencia. Para así poder planear y visionar una entidad que está camino a modernización junto con la Transformación digital y el gobierno abierto sin descuidar la necesidad del ciudadano, y sobre todo los procedimientos con eficiencia y eficacia, para esto debemos utilizar las herramientas de gestión necesarias y entender que la Gestión por procesos no debe ser tratado como un objetivo sino como un camino que se está recorriendo y que tiene que difundirse más en el sector público.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, la cual se determinó como una correlación positiva de coeficiente equivalente a $r = 0,753$.
2. Para el objetivo específico, se determinó que existe dicha relación en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral la cual se determinó como una correlación positiva media de coeficiente equivalente a $r = 0,689$.
3. Para el objetivo específico 2, se determinó que existe dicha relación en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, la cual se determinó como una correlación positiva media de coeficiente equivalente a $r = 0,701$.
4. Para el objetivo específico 2, se determinó que existe dicha relación en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, la cual se determinó como una correlación positiva media de coeficiente equivalente a $r = 0,640$.
5. Para el objetivo específico 2, se determinó que existe dicha relación en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, la cual se determinó como una correlación positiva media de coeficiente equivalente a $r = 0,595$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Debido a la relación positiva identificada entre gestión administrativa y gestión por procesos en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, se recomienda a los gestores de la SUNAFIL se fortalezca la implementación de la estrategia gestión por procesos a través de la migración gradual al uso de los manuales de procedimientos de cada proceso como marco de instrucción y cumplimiento de las actividades a realizarse, complementando y reemplazando en muchos casos directivas, guías y protocolos. Dado que el enfoque de procesos garantiza la identificación de los elementos de entrada para una correcta ejecución de un proceso.
2. Respecto al primer objetivo específico, y a partir de la identificación de la relación positiva entre dimensión planificación y variable gestión por procesos, se recomienda que, a través de la alta dirección en la SUNAFIL, se debe incluir en los documentos de planificación una matriz de alineamiento de los objetivos planteados con los procesos definidos y la política de modernización, de tal manera que las metas que se planteen sean las adecuadas.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, y a partir de la identificación de la relación positiva que hay con dimensión organización y la variable gestión por procesos, se recomienda a los gestores de la SUNAFIL la conformación de equipos de seguimiento de los procesos funcionales y el desarrollo de la dinámica organizacional de cada área; ello con el objetivo de verificar el nivel de implementación de cada uno de los procesos, los roles y el desarrollo funcional de los servidores involucrados en cada proceso, para con ello buscar la incorporación de mejoras en la definición de los perfiles de puestos, la gestión y desarrollo funcional de cada uno de ellos y su posterior evaluación.
4. En cuando al tercer objetivo específico, y a partir de la identificación de la relación positiva entre dimensión dirección y gestión por procesos, se recomienda a los gestores de la SUNAFIL involucrar a los servidores, indistintamente de los niveles y jerarquías funcionales de los mismos, en la toma de decisiones para los procesos, para con ello gestionar el liderazgo

funcional según el rol que desempeñan. Asimismo, se recomienda realizar reuniones y talleres presenciales con los servidores responsables de los procesos para capacitarlos y fortalecer su liderazgo, desempeño y asertividad, con la finalidad que ejerzan la función de agentes de cambio, los cuales motivan la mejora comunicacional y la conformación de equipos de trabajo, lo cual conlleva al aumento de la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano.

5. En el caso del cuarto objetivo específico, y a partir de la identificación de la relación positiva leve entre dimensión control y variable gestión por procesos, se recomienda que la Alta Dirección de la SUNAFIL se incluya en su medición de Gestión de Rendimiento la toma de acciones frente a la medición negativa del resultado de los procesos, para con ellos ir implementando mejoras continuas a la ejecución de los procesos.
6. Por último, se le recomienda que se invierta en la transformación digital que mejore y se adecue a procesos que deben ser adaptables y prestos al cambio, y este cambio debe ir de la mano con la transformación cultural de los servidores, esto generará cambios importantes en el rendimiento y obtención de resultados y sobre todo una concientización de la importancia de generar valor público y de trabajar con vocación de servicio por el ciudadano.

REFERENCIAS

- Alarcón Barrero, R., & Sánchez Vignau, B. S. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y desarrollo*, 159(1), 198–215. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100013
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9(SPE1), e899–e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Andrade, H. D. S., Chagas, M. D. F., Jr, Urbina, L. M. S., & Silva, M. B. (2017). Application of a process model for the management of Intellectual Property in a Technology Licensing Office from a Brazilian research center. *International Journal of Innovation*, 5(3), 335–348. <https://doi.org/10.5585/iji.v5i3.206>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arteaga Lora, R. C., & Saavedra Salazar, O. W. (2019). Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Banco Mundial (2023, junio 22). La economía mundial se encuentra en una situación precaria en un contexto de tasas de interés elevadas. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2023/06/06/global-economy-on-precarious-footing-amid-high-interest-rates>
- Barrios - Hernández, K. del C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *CIT Información Tecnológica*, 30(2), 103–114. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000200103>

- Bases de la administración y Teoría de la organización, Á. de I. T. (s/f). BASES TEÓRICAS Y BENEFICIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS. Unam.mx. Recuperado el 25 de julio de 2023, de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>
- Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic management in public administration. En Oxford Research Encyclopedia of Politics. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1396>
- Beltran, J., Carmona, M., Pérez, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Волошина, О. (2021). MÉTODOS MODERNOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS. SWorldJournal , 2 (07-02), 56–67. <https://doi.org/10.30888/2663-5712.2021-07-02-002>
- Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración. (9ª ed.). McGraw Hill
- Carrasco. (2011). investigación denominada Estudio Sobre Implementación de Gestión Basada en Procesos en Banco Estado. Santiago de Chile
- Castanedo Abay, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. Revista cubana de educación superior, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN PERU Documentos diversos – Plan Bicentenario actualizado – 2014 – Características Congreso de la República del Perú. (2021). Ley N° 31250, Ley del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. 1–17. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-ley-n-31250-1968664-1>
- Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., y Merino, M. (2022) Gestión

- administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 28(3), 294–305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República (2018). Informe de evaluación: relaciones intergubernamentales en el proceso de descentralización Congreso de la Republica. Lima: Congreso de la Republica del Perú.
- Escalante, P. (2016). *Introducción a la administración y gestión pública*. Lima: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf
- Figuroa, W., Molina, M. y Peñate, M. (2019). Gestión Pública por resultados para el desarrollo en Centroamérica. (Boletín de Estudios Fiscales N°21). Recuperado del sitio web de internet Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales: <https://www.icefi.org/publicaciones/boletín-de-estudios-fiscales-21-gestion-publica-por-resultados-para-el-desarrollo-de>
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. doi: <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Girao, Augusto Guillermo. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica.. *Political Observer - Revista Portuguesa de Ciência Política*, 13, 107-120. Epub 18 de maio de 2021. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.rpcp2020.13/pp.107-120>
- González Buitrago, J. I. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de derecho*, 76(168), 43–71. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Herla, de S. A., Milton, de F. C., Ligia, M. S. U., & Messias, B. S. (s/f). Application of a process model for the management of intellectual property in a technology licensing office from a Brazilian research center. [Redalyc.org](https://www.redalyc.org/).

- <https://www.redalyc.org/journal/4991/499151573005/499151573005.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Imai M. (1997). Gemba Kaizen: A Commonsense, Low Cost Approach to Management. USA: McGraw Hill. DOI: 10.1007/978-3-8349-9320-5_2
- Ishikawa K. (1988). ¿Qué es el Control Total de Calidad?: La Modalidad Japonesa. Colombia: Ediciones Versalles. ISBN: 9789580408635
- Kregel, I., Distel, B., y Coners, A. (2022). Business Process Management Culture in Public Administration and Its Determinants. *Business y Information Systems Engineering*, 64(2), 201-221. <https://doi.org/10.1007/s12599-021-00713-z>
- Lages Ruíz, J., & Martínez Trujillo, N. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Revista cubana de enfermería*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000300018
- López, J. J. G. (2020). La planificación estratégica imperativa como instrumento para la consecución de ciudades sostenibles. *Opción*, 93, 444–469. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7820367>
- Marín, F. y Pérez, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1), 162-179.
- Mallar, M. Á., (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1), .
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería* , 27 (2), https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión

- administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206.
<https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). Internal control 46 and its influence on the administrative management of the public sector. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Munch, L. (2010) *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Editorial PEARSON EDUCACIÓN, México, 297.
- Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3)*, Santiago.
- Nicaretta, R. (2017, abril 3). Seis indicadores para evaluar la administración pública en América Latina y el Caribe. *Gestión fiscal*; Inter-American Development Bank. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/seis-indicadores-para-evaluar-la-administracion-publica-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Ordóñez Parra, Janice; Cárdenas Muñoz, Jorge; Cuadrado Sánchez, Gina; Zamora Zamora, Geovanny *Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXVII, núm. 1, 2021. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533035/28065533035.pdf>
- PCM. (2013). Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- PCM. (2022). Decreto Supremo N°103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACION%3%93N%20DE%20LA%20GESTION%3%93N%20PUBLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>
- Pedro, J., Michel, I., & Velarde Valdez, M. (s/f). *LA POSMODERNIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SUSTENTABILIDAD; ENFOQUE EN LAS ORGANIZACIONES*. [Www.uv.mx](http://www.uv.mx). Recuperado el 4 de agosto de 2023,

- de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/18CA201701.pdf>
- Peteraf, M.A. (1993), "The Cornerstones of Competitive Advantage: A Resource-Based View", *Strategic Management Journal*, 14, pp. 179-192
<https://www.jstor.org/stable/2486921>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (s/f). Gob.pe. Recuperado el 2 de julio de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Qi, M., & Wang, J. (2021). Using the Internet of Things E-government platform to optimize the administrative management mode. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2021, 1–11. <https://doi.org/10.1155/2021/2224957>
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. Podium. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Samborska O (2020) Enfoques modernos de la participación comunitaria en el proceso de planificación del desarrollo económico local. *Revista científica de Europa del Este*, n.º 6 (58), págs. 39-47.
- Sánchez Salazar, F. G., Carrión Hurtado, L. H., & Bosmediano Andrade, F. G., (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513/ <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2891/2844>
- Sánchez, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2022). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84–102. Recuperado a partir de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-porprocesos/>
- Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-porprocesos/>

Silva, C. R. M. da, & Crisóstomo, V. L. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities. *Revista de administração pública*, 53(4), 791–801. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180234x>

Solórzano, E. (2020). *Gestión por procesos y gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador-2019*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%c3%b3rzano_%c3%81EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SUNAFIL. (2020). Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N°10- 48 2020-SUNAFIL/PCD. Formaliza la aprobación de la Arquitectura Empresarial para la SUNAFIL. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/normas-legales/1434209-10-2020-sunafil-pcd>

SUNAFIL. (2021). Resolución de Gerencia General N°053-2021- SUNAFIL/GG. Aprueba el Mapa de Procesos Nivel 0 de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/normaslegales/1844556-053-2021-sunafil-gg>

Tuesta Soldevilla, F. (2018). Partidos en su laberinto: una reforma sin brújula. En E. Toche(Comp.). *Serie Perú Hoy. Paradero final*. Lima: desco, Centro de Estudios y Promoción del Desarrollo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Gestión por Procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Gestión por Procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022"	Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022"	Gestión Administrativa	Es una ciencia arte o técnica de realizar cosas por medio de la gente, partiendo de la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, que busquen el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos. (Duque, O. 2018)	La gestión administrativa presenta como dimensiones los procesos administrativos: planificación, organización, dirección, control la cual se medirá a través del cuestionario, formulándose preguntas en la escala Likert para su medición y posterior análisis	Planificación	Es determinar lo que se busca lograr y definir condiciones del futuro y lo que se requiere para conseguirlo, es mitigar los riesgos, visibilizar los esfuerzos, hacer elección de decisiones para el futuro (Duque, O. 2018, p. 3)	Misión	Es la razón de ser de la empresa, ya que indica con exactitud la función o lo que realiza en cuanto a producto y servicio (Duque, O. 2018, p. 48)	encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario
							Objetivos	Son los fines, resultados o aspiraciones que la empresa busca conseguir en un tiempo determinado y que van a enmarcar hacia donde se debe dirigir lo planeado (Duque, O. 2018, p. 49)		
							Estrategias	son el camino que permite que los objetivos se cumplan. Permiten elegir lo que se va a hacer, de manera estudiada y adecuada (Duque, O. 2018, p. 49)		
							Procedimientos	Serie de pasos secuenciales que se utilizan para responder a un problema bien estructurado. Dan las características principales de cómo se realiza un proceso (Duque, O. 2018, p. 50)		
						Organización	Presupuestos	Calculo anticipado de donde nace y como se asignarán los recursos económicos del grupo social. (Duque, O. 2018, p. 50)		
							División de trabajo (funciones)	Separar o delimitar las actividades (Duque, O. 2018, p. 51)		
						Dirección	Coordinación	es armonizar íntegramente todo lo que se ha organizado, para el logro eficiente de las actividades (Duque, O. 2018, p. 52)		
							Toma de decisiones	Es la responsabilidad más relevante de quien ejerza como administrador, es la elección más apropiada, de alternativas (Duque, O. 2018, p. 53)		
							Liderazgo	La habilidad que tenemos las personas de poder influir en los otros desarrollando sus potencialidades y para el logro de los objetivos estratégicos y personales (Duque, O. 2018, p. 54)		
							Comunicación	proceso a través del cual se transmite y recibe información de un grupo social (Duque, O. 2018, p. 54)		
						Control	Motivación	es impulsar a las personas a desarrollar una actividad (Duque, O. 2018, p. 54)		
							Comparación	consiste en comparar los resultados con los estándares establecidos (Duque, O. 2018, p. 56)		
Acciones Correctivas	son la parte más importante de este proceso. Los directivos son quienes deciden las acciones correctivas que se deben llevar a cabo en aras del mejoramiento continuo y oportuno de los procesos. (Duque, O. 2018, p. 56)									
Retroalimentación	La comunicación vuelve a ser un punto clave en este proceso, toda vez que al haber cambios es importante informar a todas las áreas pertinentes, sobre lo sucedido. (Duque, O. 2018, p. 56)									

PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
<p>Problema Especifico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación en la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022?</p> <p>Problema Especifico 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la organización en la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022?</p> <p>Problema Especifico 3 ¿Qué relación existe entre la dirección en la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022?</p> <p>Problema Especifico 4 ¿Qué relación existe entre el control en la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022?</p>	<p>Objetivo Especifico 1 Determinar la relación entre la planificación y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022"</p> <p>Objetivo Especifico 2 Determinar la relación entre la organización y la gestión por procesos C52 una Entidad Pública en el departamento de Lima, año 2022"</p> <p>Objetivo Especifico 3 Determinar la relación entre la dirección y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022"</p> <p>Objetivo Especifico 4 Determinar la relación entre el control y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022"</p>	<p>Hipótesis Específica 1 Existe relación significativa entre la planificación y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022"</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación significativa entre la organización y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación significativa entre la dirección y la gestión por en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación significativa entre el control y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022.</p>	Gestión por Procesos	<p>La gestión por procesos es un modelo dirigido a resultados que permite identificar y definir el desarrollo de la entidad, siendo entendida como la figura de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas, actividades y procesos de manera transversal y consecutivo a todas las unidades de organización, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los personas y lograr los objetivos institucionales, así como, asegurar que los bienes y servicios generen productos de calidad en beneficio de las personas. (SGP, pag. 4, 2018)</p>	<p>La gestión por procesos presenta como dimensiones los procesos estratégicos, operativos y de soporte; la cual se G2medirá a través del cuestionario, formulándose preguntas en la escala de Likert, para su medición y posterior análisis estadístico.</p>	<p>Determinación del procesos</p> <p>Seguimiento, medición y análisis de procesos</p> <p>Mejora de procesos</p>	<p>La determinación de procesos implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman.</p> <p>El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora.</p> <p>La mejora de procesos se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad-</p>	<p>Identificación de productos</p> <p>Identificación de procesos</p> <p>Determina la secuencia e interacción de procesos</p> <p>Aprueba y difunde documentos generados</p> <p>Seguimiento de procesos</p> <p>Medición de procesos</p> <p>Analiza procesos</p> <p>Selecciona problemas</p> <p>Análisis causa efecto</p> <p>Selección mejoras</p> <p>Implementa mejoras</p>	<p>Identifican por parte del equipo, de los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que lo recibirán (SGP 2018, p.6)</p> <p>Identificar las actividades que deben cumplirse para ofrecer los servicios (Huerta F. y Huerta S. 2022, p.38)</p> <p>En este paso se busca presentar el mapa de procesos de la organización. Es decir, se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad. (Huerta F. y Huerta S. 2022, p. 72)</p> <p>El responsable lo revisa y da su conformidad y son difundidos mediante comunicaciones al personal. (SGP 2018, p.9)</p> <p>Consiste en seleccionar los indicadores para realizar el seguimiento, verificar y cuantificar.</p> <p>Consiste en seleccionar los indicadores sobre los que se realizará en la medición de desempeño de procesos. (SGP 2018, p.11)</p> <p>Consiste en la comparación de los resultados obtenidos e la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador. (SGP 2018, p.11)</p> <p>Implica a identificación y selección de aquellos problemas cuya solución tengan un impacto (SGP 2018, p.12)</p> <p>Consiste en el análisis e identificación. (SGP 2018, p.12)</p> <p>Identificación de las causas que dan origen al problema seleccionado. (SGP 2018,p.12)</p> <p>Consiste en la implementación y seguimiento de las mejoras. (SGP 2018,p. 13)</p>	<p>encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz Operacional de la Variable 1

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador
Gestión Administrativa	Es una ciencia arte o técnica de realizar cosas por medio de la gente, partiendo de la planeación, organización, dirección y control, y de los demás principios administrativos, que busquen el correcto aprovechamiento de los insumos y recursos. (Duque, O. 2018)	La gestión administrativa presenta como dimensiones los procesos administrativos: planificación, organización, dirección, control la cual se medirá a través del cuestionario, formulándose preguntas en la escala likert para su medición y posterior análisis	Planificación	Es determinar lo que se busca lograr en el grupo social, es definir las condiciones del futuro y lo que se requiere para conseguirlo, es mitigar los riesgos, visibilizar los esfuerzos, hacer elección de decisiones para el futuro, es la base del proceso y es el inicio (Duque, O. 2018, p. 3)	Misión	Es la razón de ser de la empresa, ya que indica con exactitud la función o lo que realiza en cuanto a producto y servicio (Duque, O. 2018, p. 48)
					Objetivos	Son los fines, resultados o aspiraciones que la empresa busca conseguir en un tiempo determinado y que van a enmarcar hacia donde se debe dirigir lo planeado (Duque, O. 2018, p. 49)
					Estrategias	son el camino que permite que los objetivos se cumplan. Permiten elegir lo que se va a hacer, de manera estudiada y adecuada (Duque, O. 2018, p. 49)
					Procedimientos	Serie de pasos secuenciales que se utilizan para responder a un problema bien estructurado. Dan las características principales de cómo se realiza un proceso (Duque, O. 2018, p. 50)
					Presupuestos	Calculo anticipado de donde nace y como se asignarán los recursos económicos del grupo social. (Duque, O. 2018, p. 50)
			Organización	División de trabajo (funciones)	Separar o delimitar las actividades (Duque, O. 2018, , p. 51)	
				Coordinación	es armonizar íntegramente todo lo que se ha organizado, para el logro eficiente de las actividades (Duque, O. 2018, , p. 52)	
			Dirección	Toma de decisiones	Es la responsabilidad más relevante de quien ejerza como administrador, es la elección más apropiada, de alternativas (Duque, O. 2018, , p. 53)	

				un grupo o una organización que implica la utilización del mando y la motivación para los que realizan las tareas. (Duque, O. 2018, p.52)	Liderazgo	a habilidad que tenemos las personas de poder influir en los otros desarrollando sus potencialidades y para el logro de los objetivos estratégicos y personales (Duque, O. 2018, , p. 54)
					Co municación	proceso a través del cual se transmite y recibe información de un grupo social (Duque, O. 2018, , p. 54)
					Motivación	es impulsar a las personas a desarrollar una actividad (Duque, O. 2018, , p. 54)
			Control	Función que mide el desempeño y la realización de las acciones que garanticen los resultados deseados. (Duque, O. 2018, p.54)	Comparación	consiste en comparar los resultados con los estándares establecidos (Duque, O. 2018, , p. 56)
					Acciones Correctivas	son la parte más importante de este proceso. Los directivos son quienes deciden las acciones correctivas que se deben llevar a cabo en aras del mejoramiento continuo y oportuno de los procesos. (Duque, O. 2018, p. 56)
					Retroalimentación	La comunicación vuelve a ser un punto clave en este proceso, toda vez que al haber cambios es importante informar a todas las áreas pertinentes, sobre lo sucedido. (Duque, O. 2018, , p. 56)

Anexo 3: Matriz Operacional de la Variable 2

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador
Gestión por Procesos	La gestión por procesos es un modelo dirigido a resultados que permite identificar y definir el desarrollo de la entidad, siendo entendida como la figura de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas, actividades y procesos de manera transversal y consecutivo a todas las unidades de organización, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de las personas y lograr los objetivos institucionales, así como, asegurar que los bienes y servicios generen productos de calidad en beneficio de las personas. (SGP, p. 4, 2018)	La gestión por procesos presenta como dimensiones los procesos estratégicos, operativos y de soporte; la cual se medirá a través del cuestionario, formulándose preguntas en la escala de Likert, para su medición y posterior análisis estadístico.	Determinación del proceso	La determinación de procesos implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman.	Identificación de productos	Identifican por parte del equipo, de los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que lo recibirán (SGP 2018,p.6)
					Identificación de procesos	Identificar las actividades que deben cumplirse para ofrecer los servicios (Huerta F. y Huerta S. 2022, p.38)
					Determina la secuencia e interacción de procesos	En este paso se busca presentar el mapa de procesos de la organización. Es decir, se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad. (Huerta F. y Huerta S. 2022, p. 72)
					Aprueba y difunde documentos generados	El responsable lo revisa y da su conformidad y son difundidos mediante comunicaciones al personal. (SGP 2018, p.9)
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora.	Seguimiento de procesos	Consiste en seleccionar los indicadores sobre los que se realizará el seguimiento, verificación y corroboración de los procesos (SGP 2018, p.11)
					Medición de procesos	Consiste en seleccionar los indicadores sobre los que se realizará la medición de desempeño de procesos. (SGP 2018, p.11)
					Analiza procesos	Consiste en la comparación de los resultados obtenidos e la medición y del seguimiento contra las metas definidas para cada indicador. (SGP 2018,p.11)
			Mejora de procesos	La mejora de procesos se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad-	Selecciona problemas	Implica a identificación y selección de aquellos problemas cuya solución tengan un impacto (SGP 2018,p.12)
					Análisis causa efecto	Consiste en el análisis e identificación. (SGP 2018,p.12)
					Selección mejoras	Identificación de las causas que dan origen al problema seleccionado. (SGP 2018,p.12)
					Implementa mejoras	Consiste en la implementación y seguimiento de las mejoras. (SGP 2018,p. 13)

Anexo04: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación



PERÚ

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral



Firmado digitalmente por :
RIVERA LECAROS Félix Amadeo FALI
DNI: 705410444
Fecha: 02.05.2023 15:40:10-0500

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 02 de mayo de 2023

CARTA N° 000309-2023-SUNAFIL/SGG/DIRH

Señora

BEATRIZ PANCHE RODRÍGUEZ

Jefe de Unidad de Posgrado - Campus Callao

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Presente.-

Asunto : Sobre otorgamiento de permiso para obtención de grado

Referencia: Carta s/n de fecha 27.04.2023

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, con el cual presenté a la maestrante LESLIE VANESSA AREVALO ORTECHO, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, a favor de quien solicité otorgar permiso para obtener información y el uso del nombre de nuestra institución, a fin de desarrollar su trabajo de investigación titulado Gestión Administrativa y Gestión por Procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima - año 2022.

Al respecto, precisamos a vuestra representada que, de acuerdo a las coordinaciones efectuadas con la AEA Dirección de nuestra institución, derivadas del Provedo N° 0000002173-2023-SUNAFIL/SP, se ha determinado la pertinencia de acceder a lo solicitado, esto es, brindando el permiso correspondiente a la maestrante LESLIE VANESSA AREVALO ORTECHO, para los fines académicos descritos previamente.

En ese sentido, agradeceremos hacer extensivo el presente documento a la interesada, a fin que pueda iniciar las gestiones y coordinaciones a que hubiera lugar.

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

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
FÉLIX AMADEO RIVERA LECAROS
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

FRJ/had
HR: 02147-2023

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando la disposición por el Art. 25 del D.L. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 070-2013-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser controladas a través de la siguiente dirección: <http://aplicacionesweb/sunafil.gob.pe/verificafirmaDigital/> e ingresando la siguiente clave: **2188300209457**

www.sunafil.gob.pe

Av. Salaverry 606, 3do. Piso
Jesús María, Lima – Perú
T. (011) 390 - 2800



SUNAFIL

SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
FISCALIZACIÓN
LABORAL

Anexo 4: Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ex.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1088032488&o=2141368552&ro=103

feedback studio Leslie Vanessa Arévalo Ortecho | Gestión administrativa y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lim... /null < 16 de 200 >

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Arévalo Ortecho, Leslie Vanessa (orcid.org/0000-0003-1720-3114)

ASESORES:
Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)
Dra. Panche Rodríguez, Odofia Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO-PERÚ

Página: 1 de 35 Número de palabras: 8981 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:23 4/9/2023

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	10 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	Entregado a Instituto S...	1 %
5	tesis.ucsm.edu.pe	1 %
6	www.slideshare.net	<1 %
7	www.coursehero.com	<1 %
8	repositorio.une.edu.pe	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	es.scribd.com	<1 %
11	repositorio.ufadec.ed...	<1 %

Anexo 5: Diseño de investigación

El presente trabajo es de diseño transversal se muestra en el ámbito de investigaciones cuantitativas además cuando se revisa este diseño nos centramos en ámbitos relacionados con el objetivo de investigaciones cuantitativas. Por otro lado, es primordial conocer que las investigaciones cualitativas con frecuencia se centran en un tipo de diseño transversal (Clark et al. 2021, p. 53)

En la presente investigación se empleó el diseño de investigación de tipo descriptivo transversal, debido a que se busca detallar y analizar los datos de las variables de una muestra de una determinada población. Así mismo la investigación es no experimental, puesto que las variables gestión de calidad y supervisión documentaria no fueron manipuladas, solo se aplicó la observación del comportamiento de estas.

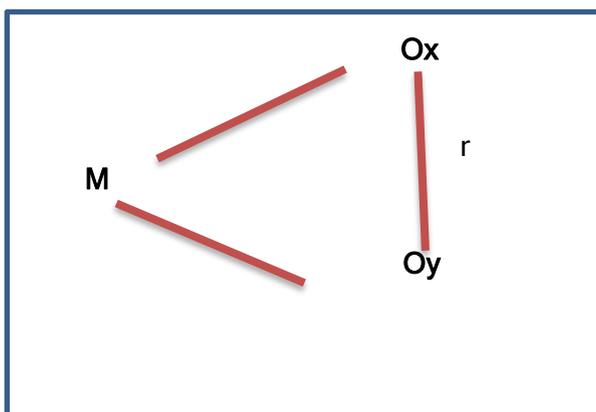


Figura 1: Diseño correlacional del estudiante.

M = Es la muestra que se tomó de la SUNAFIL, 2022

V1 = Es la primera variable de estudio denominada Gestión Administrativa.

V2= Es la segunda variable de estudio denominada Gestión por Procesos.

R = Es la relación que existe entre las dos variables del estudio.

Anexo 5: Cálculo de la Muestra

Con respecto a la muestra, se utilizó el muestreo de no probabilística intencional. Es decir, el investigador escoge la muestra en base a lo que considera más resaltante, no se utiliza métodos estadísticos. (Changboa y Thompson, 2020, p.6)

Anexo 6: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN -								
1	Conoce los productos y servicios que ofrece la entidad.	X		X		X		
2	La entidad tiene objetivos que buscan conseguir en el tiempo planeado.	X		X		X		
3	Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	X		X		X		
4	La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas.	X		X		X		
5	La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	X		X		X		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
6	Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una.	X		X		X		
7	La entidad está organizada estructuralmente, para el logro eficiente de las actividades.	X		X		X		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
8	La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad.	X		X		X		
9	Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	X		X		X		
10	Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	X		X		X		
11	La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	X		X		X		
DIMENSIÓN: CONTROL								
12	Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	X		X		X		
13	La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados.	X		X		X		
14	La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: ALEGRIA VARONA GONZALO RICARDO DNI: 06513752

Especialidad del validador: DOCTOR EN ECONOMÍA, MAGISTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

12 de mayo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DEL PROCESOS								
1	Logra identificar los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que lo recibirán.	X		X		X		
2	Logra identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios.	X		X		X		
3	La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad.	X		X		X		
4	Se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANALISIS DE PROCESOS								
5	Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	X		X		X		
6	Considera que se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	X		X		X		
7	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	X		X		X		
DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS								
8	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	X		X		X		
9	Optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	X		X		X		
10	Considera que la selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es seleccionada adecuadamente	X		X		X		
11	La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: ALEGRIA VARONA GONZALO RICARDO DNI: 06513752

Especialidad del validador: DOCTOR EN ECONOMÍA, MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

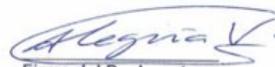
12 de mayo del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN -								
1	Conoce los productos y servicios que ofrece la entidad.	X		X		X		
2	La entidad tiene objetivos que buscan conseguir en el tiempo planeado.	X		X		X		
3	Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	X		X		X		
4	La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas.	X		X		X		
5	La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	X		X		X		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
6	Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una.	X		X		X		
7	La entidad está organizada estructuralmente, para el logro eficiente de las actividades.	X		X		X		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
8	La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad.	X		X		X		
9	Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	X		X		X		
10	Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	X		X		X		
11	La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	X		X		X		
DIMENSIÓN: CONTROL								
12	Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	X		X		X		
13	La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados.	X		X		X		
14	La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombre del juez validador. Mg: Anibal Novillo Jara Aquirre DNI: 25466154

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial – Arquitecto, Mg en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

10 de mayo de 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DEL PROCESOS								
1	Logra identificar los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que lo recibirán.	X		X		X		
2	Logra identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios.	X		X		X		
3	La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad.	X		X		X		
4	Se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS								
5	Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	X		X		X		
6	Considera que se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	X		X		X		
7	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	X		X		X		
DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS								
8	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	X		X		X		
9	Optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	X		X		X		
10	Considera que la selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es seleccionada adecuadamente	X		X		X		
11	La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mq: Anibal Novillo Jara Aquirre DNI: 25466154

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial – Arquitecto, Mg en Gestión Pública

10 de mayo de 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN -								
1	Conoce los productos y servicios que ofrece la entidad.	X		X		X		
2	La entidad tiene objetivos que buscan conseguir en el tiempo planeado.	X		X		X		
3	Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	X		X		X		
4	La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas.	X		X		X		
5	La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	X		X		X		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN								
6	Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una.	X		X		X		
7	La entidad está organizada estructuralmente, para el logro eficiente de las actividades.	X		X		X		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN								
8	La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad.	X		X		X		
9	Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	X		X		X		
10	Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	X		X		X		
11	La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	X		X		X		
DIMENSIÓN: CONTROL								
12	Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	X		X		X		
13	La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados.	X		X		X		
14	La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAUL PAUCAR LLANOS..... DNI:....25691179.....

Especialidad del validador:.....INVESTIGADOR.....

...12.....de.....mayo.....del 2023



.....
Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

N ^o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DEL PROCESOS								
1	Logra identificar los productos previstos de la entidad en el marco de sus competencias, así como de las personas que lo recibirán.	X		X		X		
2	Logra identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios.	X		X		X		
3	La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad.	X		X		X		
4	Se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS								
5	Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	X		X		X		
6	Considera que se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	X		X		X		
7	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	X		X		X		
DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS								
8	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	X		X		X		
9	Optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	X		X		X		
10	Considera que la selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es seleccionada adecuadamente	X		X		X		
11	La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAUL PAUCAR LLANOS..... DNI:....25691179.....

Especialidad del validador:.....INVESTIGADOR.....

...12.....de.....mayo.....del 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
Firma del Experto Informante.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa Académico de Maestría en Gestión Pública

Gestión Administrativa y Gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en el departamento de Lima, año 2022

Cuestionario a los funcionarios de Sunafil

Estimado (a):

El siguiente cuestionario tiene es de carácter académico.

Cabe mencionar que el cuestionario es anónimo, por lo cual se le pide al encuestado, responder con honestidad, para poder realizar un buen análisis de datos de la presente investigación.

De antemano, gracias por su tiempo y compromiso con el presente Cuestionario.

Gestión Administrativa

1. Conozco los productos y servicios que ofrece la entidad *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Gestión por Procesos

15. Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

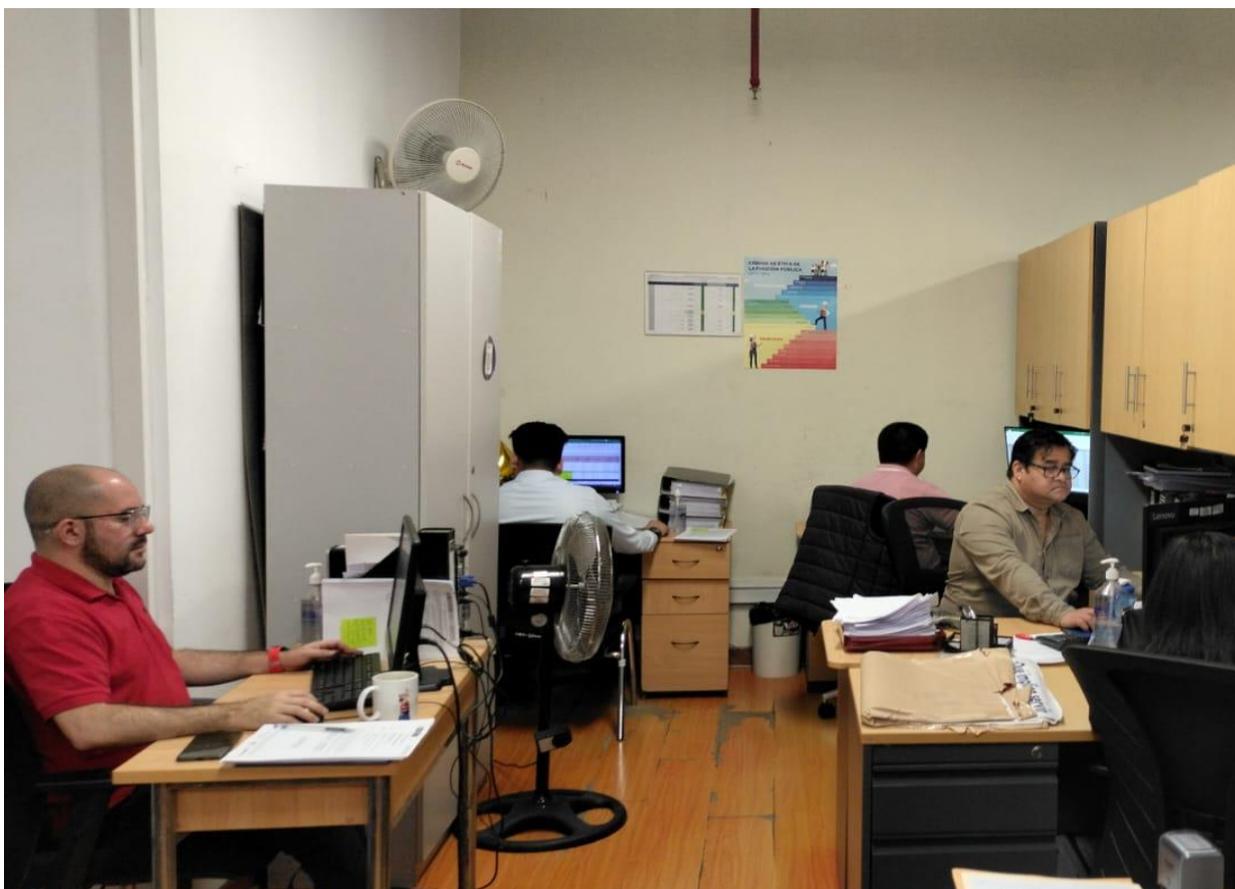
24. La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente *

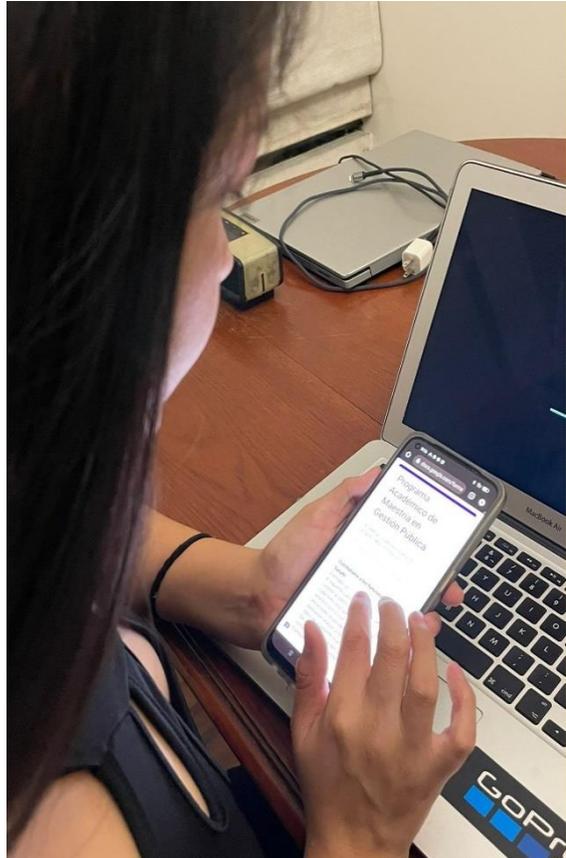
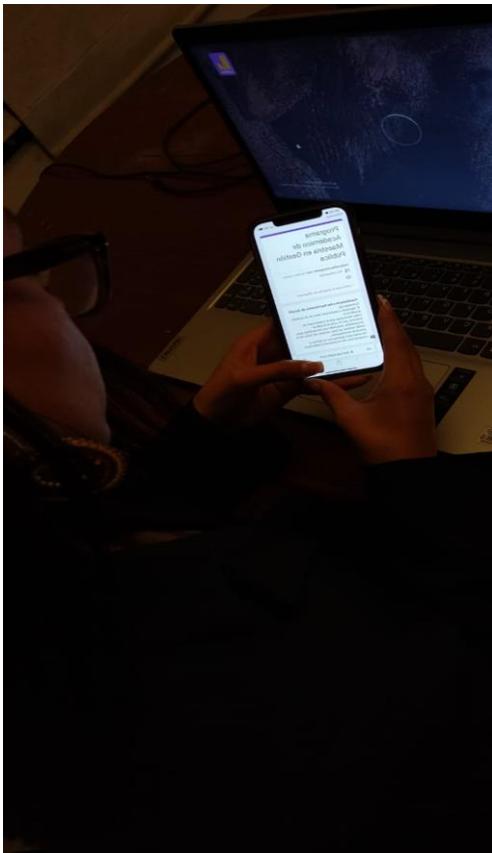
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo 8: Evidencia de la recolección de datos





Registro de participantes:

Correo electrónico	DNI
dromero@sunafil.gob.pe	20031956
clopez@sunafil.gob.pe	07354659
kbustamante@sunafil.gob.pe	70674377
yapaza@sunafil.gob.pe	73682672
malvarez@sunafil.gob.pe	07011226
kvasquez@sunafil.gob.pe	05348586
ncastillo@sunafil.gob.pe	41172341
frivera@sunafil.gob.pe	08628538
kjara@sunafil.gob.pe	23985196
yquispe@sunafil.gob.pe	70404473
jquintanilla@sunafil.gob.pe	41630944
mromerom@sunafil.gob.pe	72672758
KMOGROVEJO@SUNAFIL.GOB.PE	71918151
bferre@sunafil.gob.pe	43190757
jcarrillo@sunafil.gob.pe	70675937
rolando199732@gmail.com	72127722
cosorio@sunafil.gob.pe	46091253
pfernandez@sunafil.gob.pe	44781861
kmoran@sunafil.gob.pe	42518872
mchumbes@sunafil.gob.pe	45039130
mtravezano@sunafil.gob.pe	74690177
azeballos@sunafil.gob.pe	42438084
mbernabel@sunafil.gob.pe	41599306
yrivera@sunafil.gob.pe	72716698
cdelcarpio@sunafil.gob.pe	43442484
cvizcarra@sunafil.gob.pe	46768944
ATELLEZ@SUNAFIL.GOB.PE	70492994
kromero@sunafil.gob.pe	71056522
vcruz@sunafil.gob.pe	72712341
fguillermo@sunafil.gob.pe	00499651
djaen@sunafil.gob.pe	46110446
etaype@sunafil.gob.pe	47047167
aluna@sunafil.gob.pe	41103810
a.soncco@sunafil.gob.pe	47000154
eblanco@sunafil.gob.pe	74160446
gramos@sunafil.gob.pe	43898218
dhercilla@sunafil.gob.pe	73575629
mcanaza@sunafil.gob.pe	72226444
ivelasquez@sunafil.gob.pe	45840230
asoncco@sunafil.gob.pe	47000154

IZEGARRA@SUNAFIL.GOB.PE	41490073
mhuapaya@sunafil.gob.pe	09832772
mttito@sunafil.gob.pe	73329772
iromero@sunafil.gob.pe	70659287
bquispe@sunafil.gob.pe	09901451
cguzman@sunafil.gob.pe	08866449
ygalindo@sunafil.gob.pe	18073666
rrojasp@sunafil.gob.pe	47876307
gporras@sunafil.gob.pe	71887678
mcuadros@sunafil.gob.pe	29650905

Anexo 09: Recolección de datos de las variables de estudio

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 18 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 24																									
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA												VARIABLE 2: GESTIÓN POR PROCESOS										Variable 1	Variable 2		
Identificación			Organización			Dirección			Control			Determinación de los procesos				Seguimiento, medición y análisis de procesos			Mejora de procesos			V1	V2		
Estrategia	Predefinir	Procesos	División de trabajo (funciones)	Coordinación	Tamaño de decisión	Liderazgo	Comunicación	Motivación	Comparación	Acciones correctivas	Retrasamiento	Identificación de productos	Identificación de procesos	Determinación de frecuencia de procesos	Aplicación y difusión de documentos generados	Seguimiento de procesos	Medición de procesos	Análisis de procesos	Selección de problemas	Análisis causa efectiva	Selección de mejoras	Implementación de mejoras			
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	61	48
6	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	52	44
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46	40
8	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	36	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	4	4	4	52	35
10	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	49	30
11	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	48	35
12	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	49	36
13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	65	44
14	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	48	37
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	52	34
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	53	38
17	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	45	38
18	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	52	34
19	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	43	30
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50	42
21	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	46	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	53	42
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	51	39
24	2	4	3	3	4	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	43
25	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	49	37
26	4	3	3	3	3	4	2	1	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	40	37
27	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	37	30
28	4	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	3	1	26	29
29	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	2	3	3	3	51	41
30	4	2	1	4	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	29	34
31	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	1	2	3	1	40	25
32	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3	3	4	3	39	34
33	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	35	28
34	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	42	34
35	4	4	1	2	3	5	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	31	37
36	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	32
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	42
38	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	55	46
39	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	30	27
40	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	1	1	3	2	4	2	2	2	2	3	37	27
41	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	39	32

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos del plan piloto, n=15.

Anexo 10: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación realizada a una muestra: $n = 50$.

1. Resultado de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

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

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

2. Estadísticas de fiabilidad del plan piloto

Tabla 2: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1, $n = 15$.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	14

En la tabla N° 2 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.855, la cual se considera buena para ser aplicada en el estudio de investigación.

Tabla 3: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 2, $n = 15$.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	11

En la tabla N° 3 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.771, la cual se considera aceptable para ser aplicada en el estudio de investigación.

Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del plan piloto de los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1 y 2, n=15.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	25

En la tabla N° 4 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.892, la cual se considera buena para ser aplicada en el estudio de investigación.

3. Estadísticos de cada pregunta realizada en el plan piloto, n=15

Tabla 5: Estadísticas del plan piloto, n=15.

Estadísticos descriptivos			
	N	Media	Desv. Desviación
Conozco los productos y servicios que ofrece la entidad	15	3,80	,862
La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto	15	3,73	,884
Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	15	3,60	,737
La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas	15	3,53	,834

La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	15	3,67	,724
Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una	15	3,67	,724
La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades	15	3,73	,884
La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad	15	3,53	,743
Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	15	3,53	,915
Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	15	3,27	1,100
La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	15	3,40	1,056
Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	15	3,47	,915
La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados	15	3,67	,488
La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos	15	3,47	,743
Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias	15	3,53	,743

Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios	15	3,47	,834
La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad	15	3,27	,704
En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	15	3,20	,862
Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	15	3,20	1,014
Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	15	3,40	,828
Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	15	3,47	1,060
Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	15	3,20	,941
Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	15	3,47	,743
La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente	15	3,33	,900
La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	15	3,47	,743
N válido (por lista)	15		

4. Estadísticos del total de las preguntas realizadas en el presente proyecto

Tabla 6: Estadística del total de las preguntas realizadas, n=15.

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conozco los productos y servicios que ofrece la entidad	83,27	123,352	,103	,897
La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto	83,33	115,524	,514	,887
Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	83,47	115,124	,658	,885
La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas	83,53	116,410	,498	,888
La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	83,40	116,400	,585	,886
Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una	83,40	115,686	,633	,885
La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades	83,33	110,238	,811	,880
La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad	83,53	118,695	,421	,890
Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	83,53	113,267	,614	,885

Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	83,80	111,029	,597	,885
La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	83,67	115,524	,416	,890
Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	83,60	117,543	,387	,891
La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados	83,40	121,114	,439	,890
La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos	83,60	117,829	,476	,888
Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias	83,53	117,124	,522	,888
Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios	83,60	112,971	,700	,883
La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad	83,80	118,886	,436	,889
En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	83,87	117,981	,392	,890
Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	83,87	115,267	,449	,889
Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	83,67	117,238	,454	,889

Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	83,60	116,829	,354	,892
Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	83,87	119,410	,281	,893
Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	83,60	118,257	,449	,889
La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente	83,73	117,924	,375	,891
La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	83,60	117,971	,467	,889

5. Estadísticos descriptivo del plan piloto aplicada a la presente investigación, n= 15

Tabla 7: Estadística Descriptiva, n=15.

	Conozco los productos y servicios que ofrece la entidad	La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto	Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas	La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área
N	Válido	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.80	3.73	3.60	3.53
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		0.862	0.884	0.737	0.834
Varianza		0.743	0.781	0.543	0.695
Rango		3	3	3	3

		Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una	La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades
N	Válido	15	15
	Perdidos	0	0
Media		3.67	3.73
Mediana		4.00	4.00
Moda		3	4
Desv. Desviación		0.724	0.884
Varianza		0.524	0.781
Rango		2	3

		La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad	Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño
N	Válido	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.53	3.53	3.27	3.40
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		0.743	0.915	1.100	1.056
Varianza		0.552	0.838	1.210	1.114
Rango		2	3	4	4

		Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados	La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos
N	Válido	15	15	15
	Perdidos	0	0	0
Media		3.47	3.67	3.47
Mediana		4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4
Desv. Desviación		0.915	0.488	0.743
Varianza		0.838	0.238	0.552
Rango		3	1	2

		Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias	Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios	La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad	En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas
N	Válido	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.53	3.47	3.27	3.20
Mediana		4.00	4.00	3.00	3.00
Moda		4	4	3	4
Desv. Desviación		0.743	0.834	0.704	0.862
Varianza		0.552	0.695	0.495	0.743
Rango		2	3	2	2

		Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos
N	Válido	15	15	15
	Perdidos	0	0	0
Media		3.20	3.40	3.47
Mediana		3.00	3.00	4.00
Moda		3	3 ^a	4
Desv. Desviación		1.014	0.828	1.060
Varianza		1.029	0.686	1.124
Rango		4	3	4

		Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente	La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua
N	Válido	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.20	3.47	3.33	3.47
Mediana		3.00	4.00	3.00	3.00
Moda		4	4	4	3
Desv. Desviación		0.941	0.743	0.900	0.743
Varianza		0.886	0.552	0.810	0.552
Rango		3	2	3	3

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Anexo 11: Estadísticos descriptivo de todos los datos recogidos de una muestra; n=50

1. Resultado de fiabilidad

Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos, n=50

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

2. Estadísticas de fiabilidad de todos los datos recogidos de una muestra; n=50

Tabla 9: Estadístico de fiabilidad de todos los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1, n= 50

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	14

En la tabla N° 9 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.913, la cual se considera excelente para ser aplicada en el estudio de investigación.

Tabla 10: Estadístico de fiabilidad de todos los datos recogidos del cuestionario de la Variable 2, n= 50

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	11

En la tabla N° 10 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.880, la cual se considera buena para ser aplicada en el estudio de investigación.

Tabla 11: Estadístico de fiabilidad de todos los datos recogidos del cuestionario de la Variable 1 y 2, n= 50

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	25

En la tabla N° 11 se obtuvo el alfa de Cronbach de 0.939, la cual se considera excelente para ser aplicada en el estudio de investigación.

3. Estadística de cada pregunta del cuestionario formulado y realizado en la presente investigación

Tabla 12: Estadística descriptiva del total de pregunta, n=50

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Conozco los productos y servicios que ofrece la entidad	50	1	5	3,94	1,038
La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto	50	2	5	3,56	1,013
Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	50	2	5	3,66	,848
La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas	50	2	5	3,48	,789
La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	50	1	5	3,26	1,046

Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una	50	1	5	3,36	,898
La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades	50	1	5	3,46	,994
La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad	50	1	5	3,24	1,001
Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	50	1	5	3,06	1,058
Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	50	1	5	2,90	1,035
La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	50	1	5	3,10	1,035
Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	50	1	5	3,06	1,058
La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados	50	1	5	3,30	,886
La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos	50	1	5	3,28	,948
Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias	50	1	5	3,58	,835
Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios	50	2	5	3,52	,789

La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad	50	1	5	3,62	,901
En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	50	1	5	3,46	,994
Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	50	1	5	3,38	,855
Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	50	2	5	3,44	,837
Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	50	1	5	3,74	,803
Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	50	1	5	3,14	,990
Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	50	1	5	3,30	,863
La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente	50	2	5	3,32	,868
La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	50	1	5	3,20	1,030
N válido (por lista)	50				

4. Estadística del total de las preguntas del cuestionario formulado y realizado en la presente investigación

Tabla 13: Estadística del total de elemento

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conozco los productos y servicios que ofrece la entidad	80,42	216,493	,258	,425	,942
La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto	80,80	204,612	,684	,756	,936
Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos	80,70	210,908	,562	,779	,938
La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas	80,88	211,659	,574	,666	,937
La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área	81,10	204,908	,650	,745	,936
Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una	81,00	208,000	,643	,748	,936
La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades	80,90	201,439	,816	,810	,934
La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad	81,12	206,720	,616	,742	,937
Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo	81,30	204,214	,666	,749	,936

Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas	81,46	204,825	,660	,786	,936
La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño	81,26	206,319	,608	,813	,937
Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos	81,30	205,153	,633	,776	,937
La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados	81,06	207,119	,688	,781	,936
La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos	81,08	207,626	,620	,751	,937
Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias	80,78	210,665	,581	,732	,937
Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios	80,84	208,504	,717	,824	,936
La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad	80,74	211,462	,503	,864	,938
En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas	80,90	208,010	,574	,843	,937
Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan	80,98	214,469	,410	,622	,939
Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad	80,92	209,218	,642	,799	,937

Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos	80,62	215,832	,381	,842	,940
Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos	81,22	208,951	,543	,823	,938
Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias	81,06	208,996	,630	,722	,937
La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente	81,04	208,937	,629	,686	,937
La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua	81,16	202,668	,741	,889	,935

5. Estadística de escala

Tabla 14: Estadística de Escala

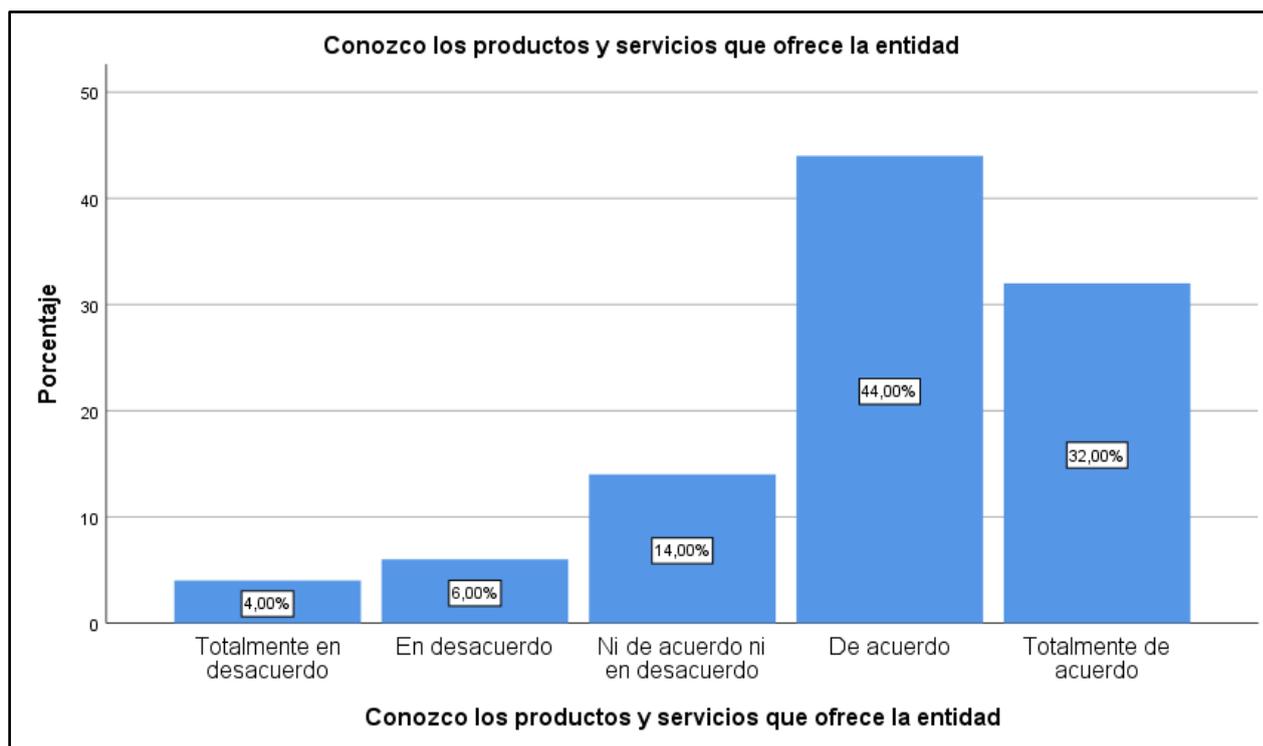
Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
84,36	225,460	15,015	25

6. Tablas de frecuencia y gráficos de barra de datos en la presente investigación

Tabla 15: Misión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,0	14,0	24,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 1: Misión



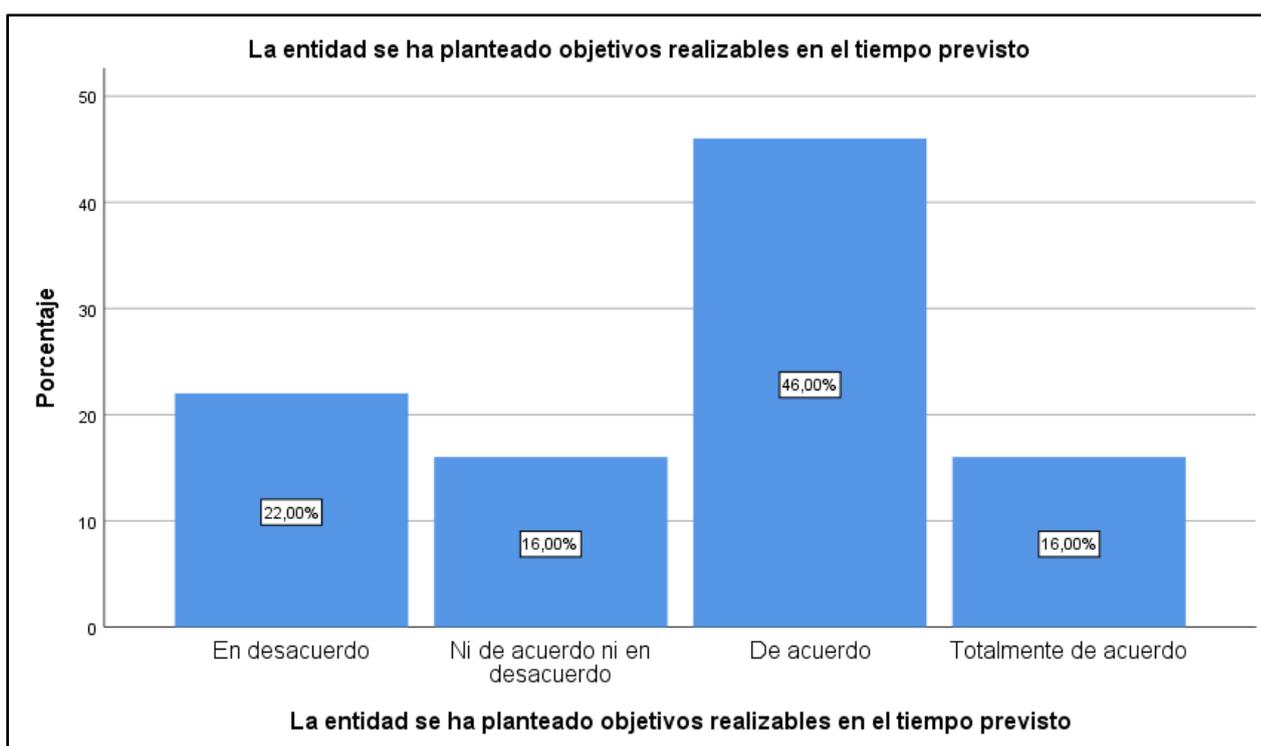
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de misión que el 32% respondió totalmente de acuerdo; el 44% respondió de acuerdo; el 14% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6% respondió en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 16: Objetivos

La entidad se ha planteado objetivos realizables en el tiempo previsto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	38,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	84,0
	Totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2: Objetivos



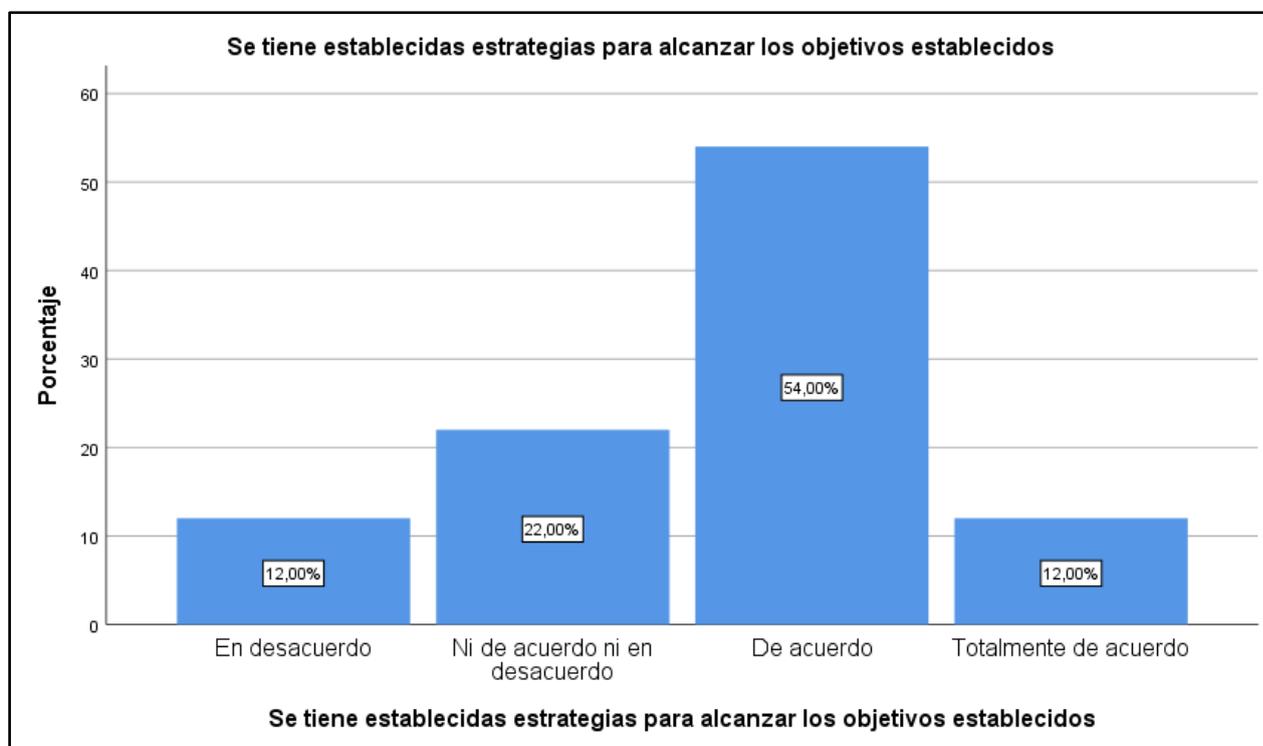
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de objetivos que el 16% respondió totalmente de acuerdo; el 46% respondió de acuerdo; el 16% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 22% respondió en desacuerdo.

Tabla 17: Estrategias

Se tiene establecidas estrategias para alcanzar los objetivos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	34,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 3: Estrategias



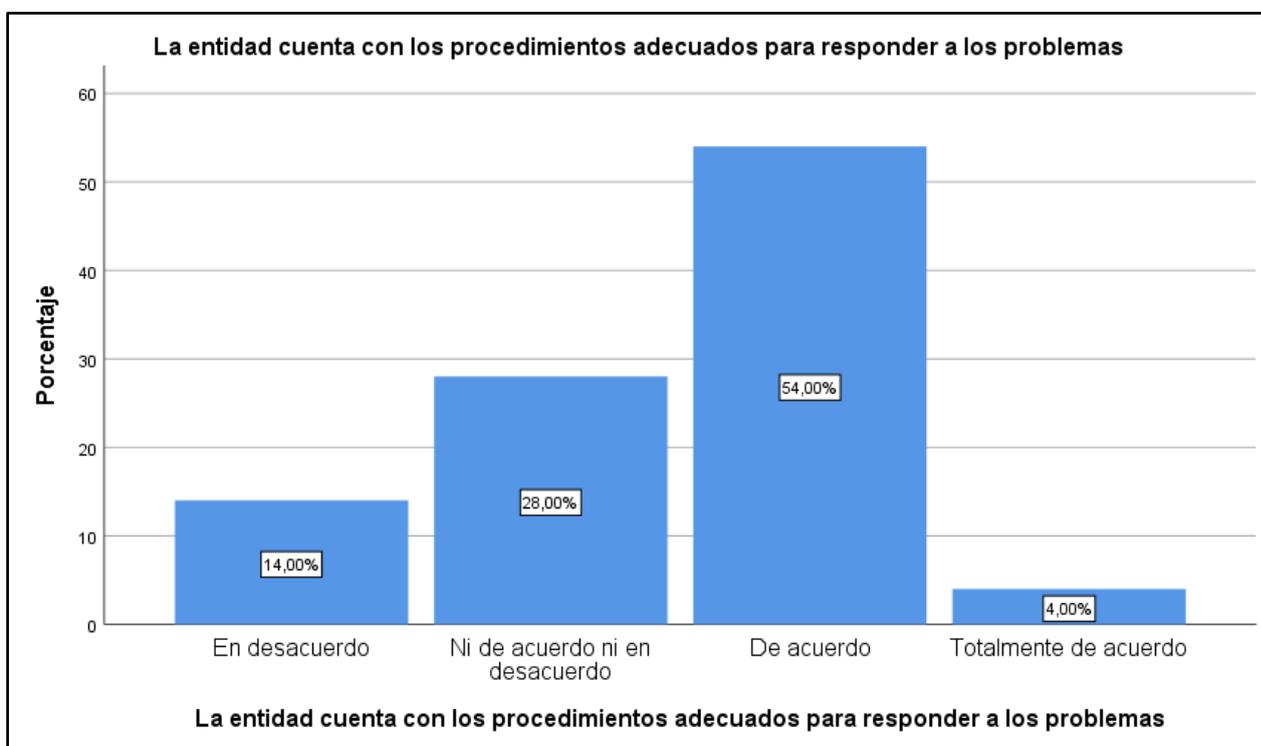
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de estrategias que el 12% respondió totalmente de acuerdo; el 54% respondió de acuerdo; el 22% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 12% respondió en desacuerdo.

Tabla 18: Procedimientos

La entidad cuenta con los procedimientos adecuados para responder a los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	42,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4: Procedimientos



Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de procedimientos que el 4% respondió totalmente de acuerdo; el 54% respondió de acuerdo; el 28% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 14% respondió en desacuerdo.

Tabla 19: Presupuestos

La entidad calcula como se asignarán los recursos económicos para cubrir la necesidad del área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	7	14,0	14,0	22,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	50,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5: Presupuestos



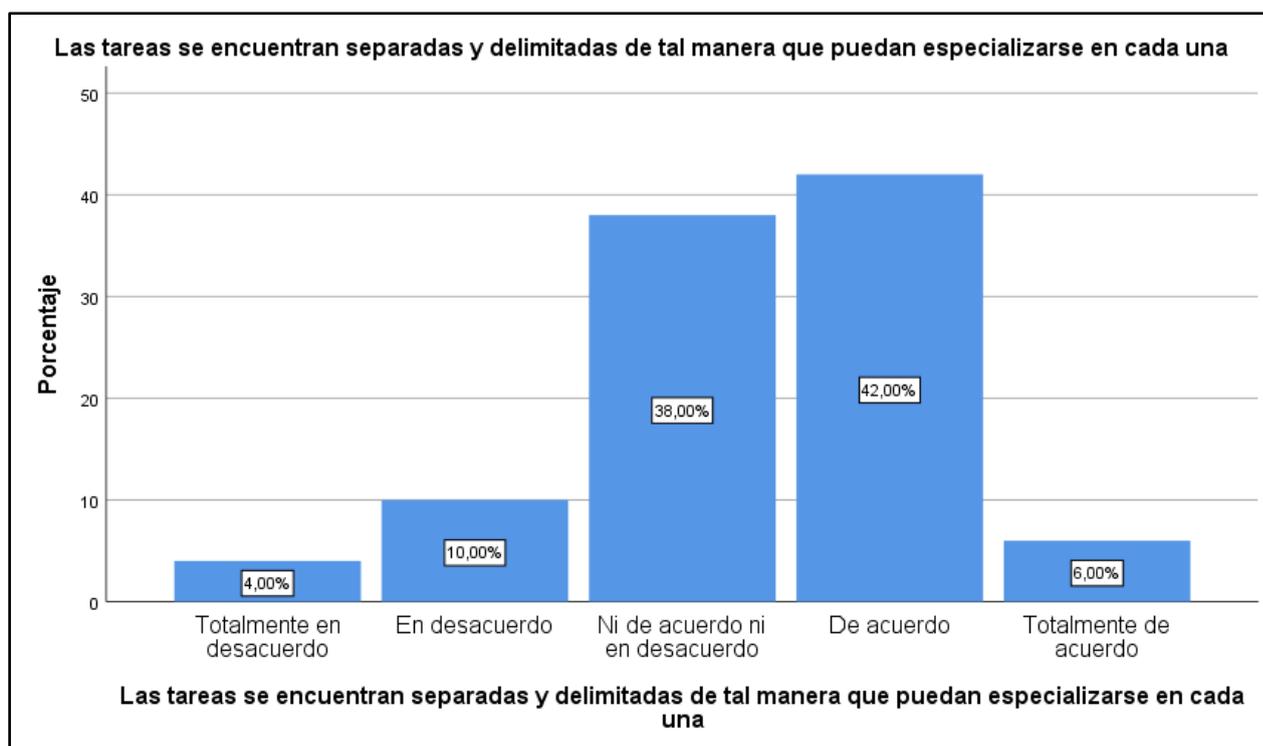
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de presupuestos que el 6% respondió totalmente de acuerdo; el 44% respondió de acuerdo; el 28% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% respondió en desacuerdo; y el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 20: División de trabajo (funciones)

Las tareas se encuentran separadas y delimitadas de tal manera que puedan especializarse en cada una

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	38,0	38,0	52,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6: División de trabajo (funciones)



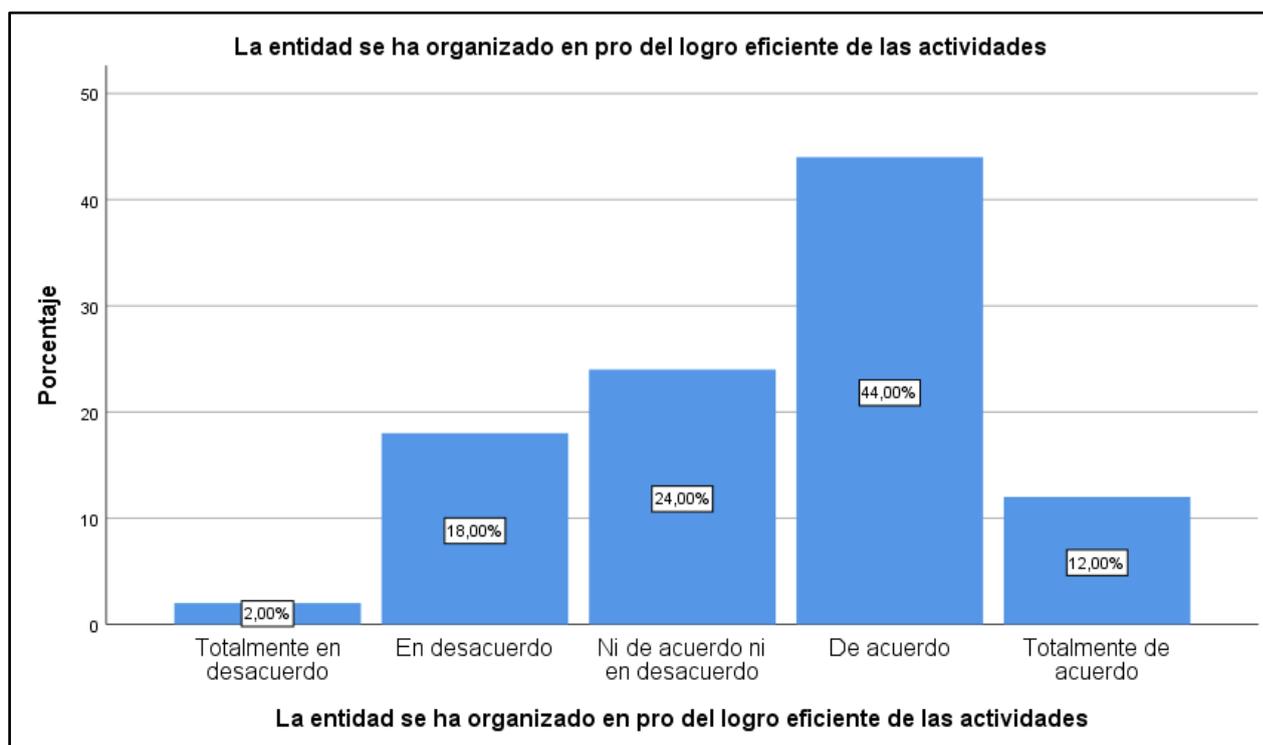
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de división de trabajo que el 6% respondió totalmente de acuerdo; el 42% respondió de acuerdo; el 38% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% respondió en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 21: Coordinación

La entidad se ha organizado en pro del logro eficiente de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	9	18,0	18,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,0	24,0	44,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 7: Coordinación



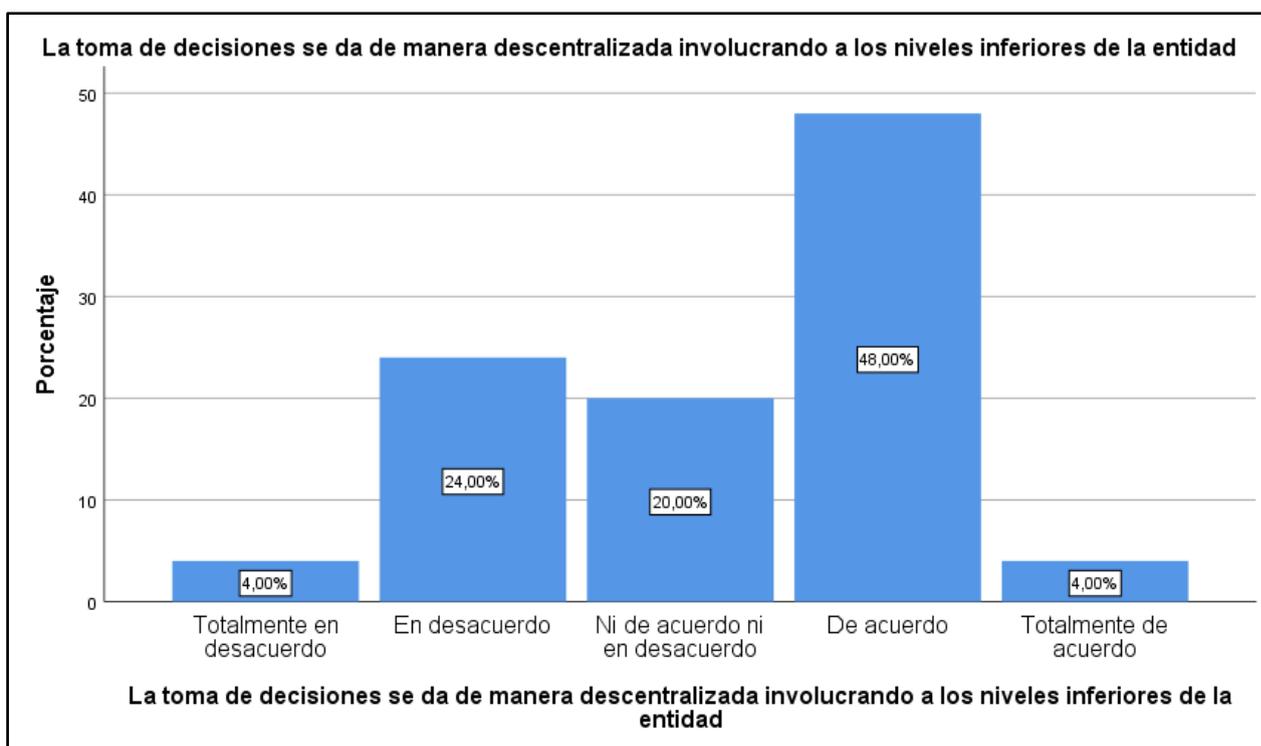
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de coordinación que el 12% respondió totalmente de acuerdo; el 44% respondió de acuerdo; el 24% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% respondió en desacuerdo; y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: Toma de decisiones

La toma de decisiones se da de manera descentralizada involucrando a los niveles inferiores de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	12	24,0	24,0	28,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	48,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 8: Toma de decisiones



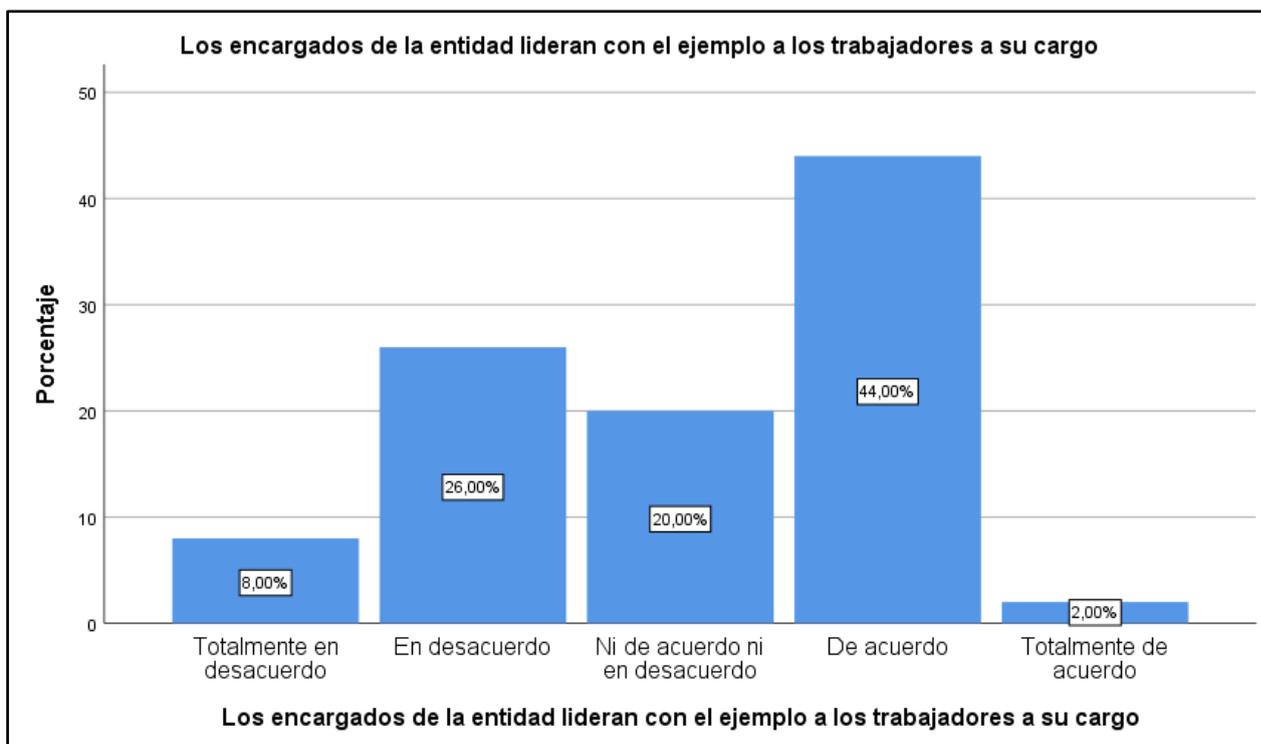
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de toma de decisiones que el 4% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 20% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24% respondió en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 23: Liderazgo

Los encargados de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores a su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	13	26,0	26,0	34,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20,0	20,0	54,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 9: Liderazgo



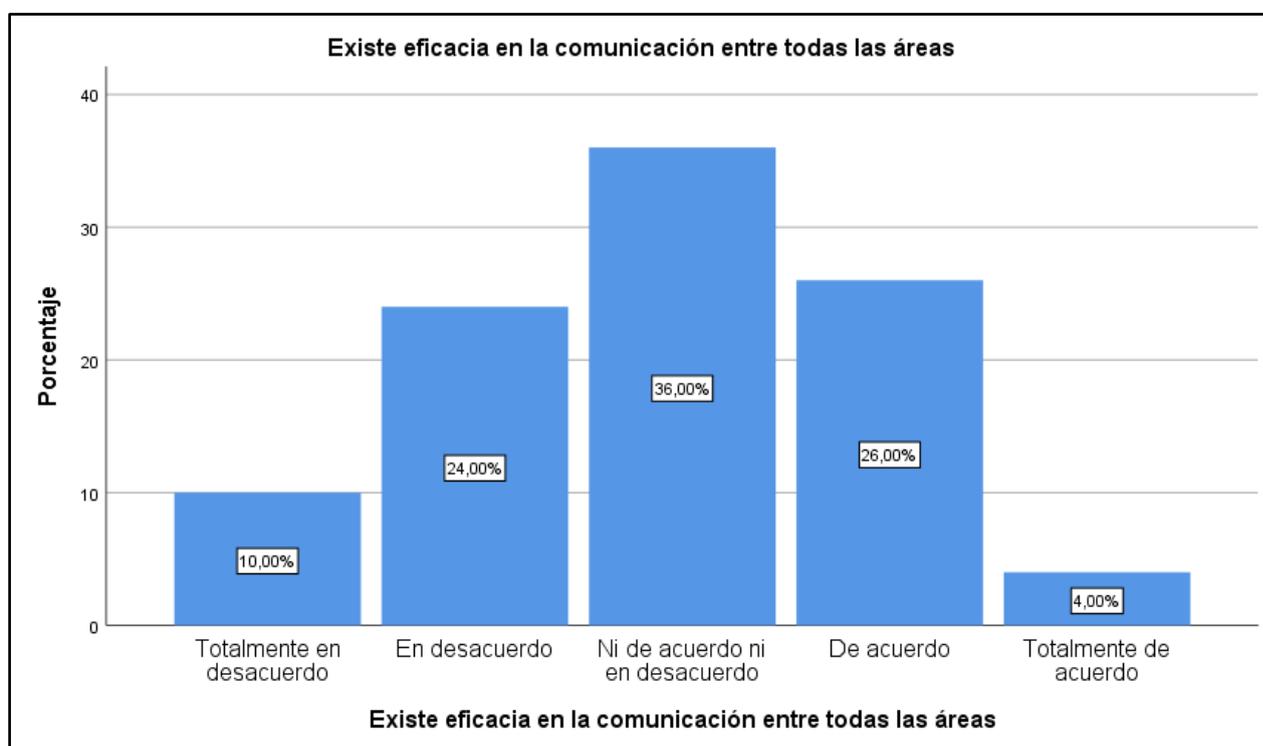
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de liderazgo que el 2% respondió totalmente de acuerdo; el 44% respondió de acuerdo; el 20% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26% respondió en desacuerdo; y el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 24: Comunicación

Existe eficacia en la comunicación entre todas las áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	12	24,0	24,0	34,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36,0	36,0	70,0
	De acuerdo	13	26,0	26,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 10: Comunicación



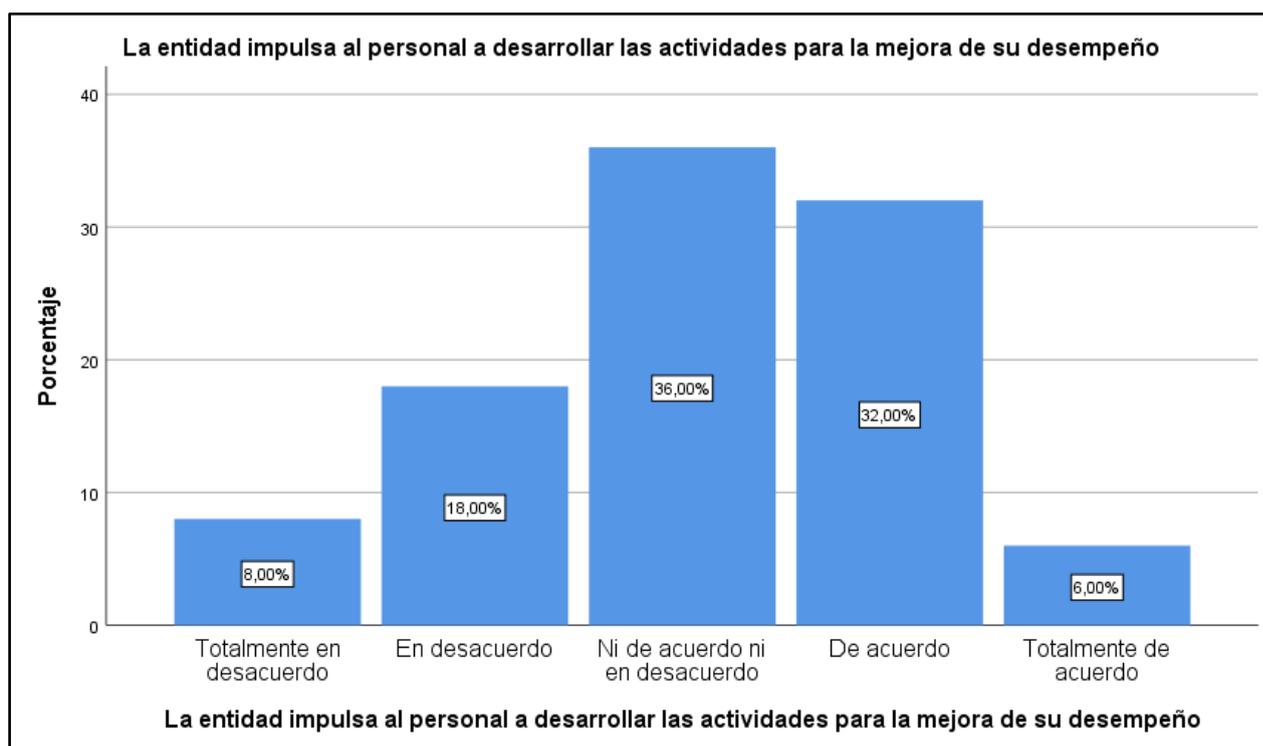
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de comunicación que el 4% respondió totalmente de acuerdo; el 26% respondió de acuerdo; el 36% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24% respondió en desacuerdo; y el 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 25: Motivación

La entidad impulsa al personal a desarrollar las actividades para la mejora de su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	9	18,0	18,0	26,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36,0	36,0	62,0
	De acuerdo	16	32,0	32,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 11: Motivación



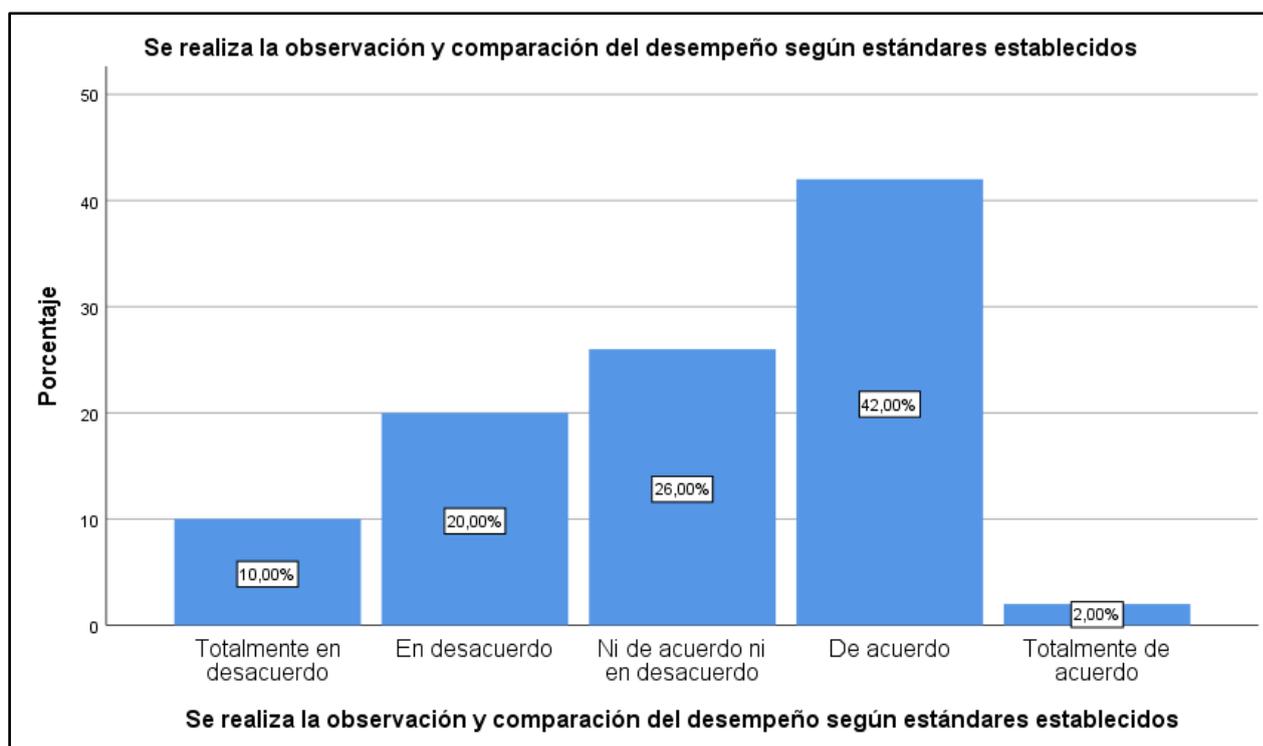
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de motivación que el 6% respondió totalmente de acuerdo; el 32% respondió de acuerdo; el 36% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% respondió en desacuerdo; y el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 26: Comparación

Se realiza la observación y comparación del desempeño según estándares establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	26,0	26,0	56,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 12: Comparación



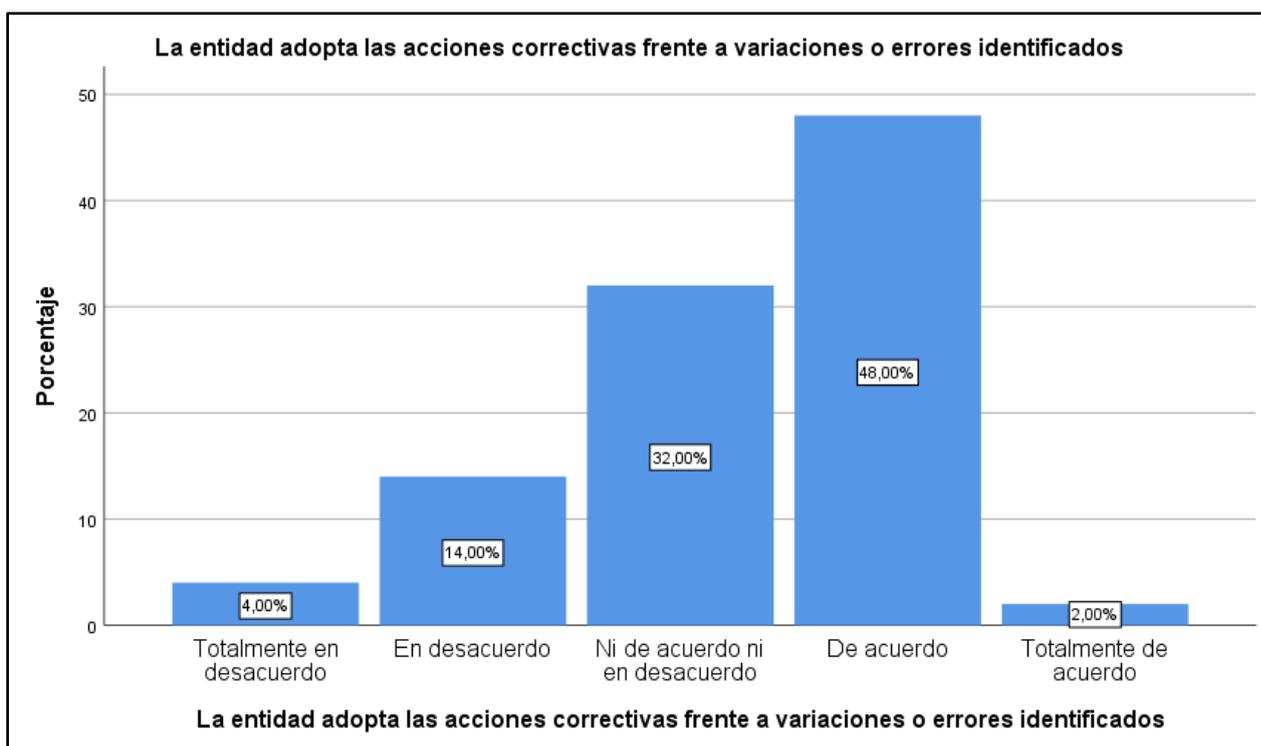
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de comparación que el 2% respondió totalmente de acuerdo; el 42% respondió de acuerdo; el 26% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% respondió en desacuerdo; y el 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 27: Acciones correctivas

La entidad adopta las acciones correctivas frente a variaciones o errores identificados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	7	14,0	14,0	18,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	50,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 13: Acciones correctivas



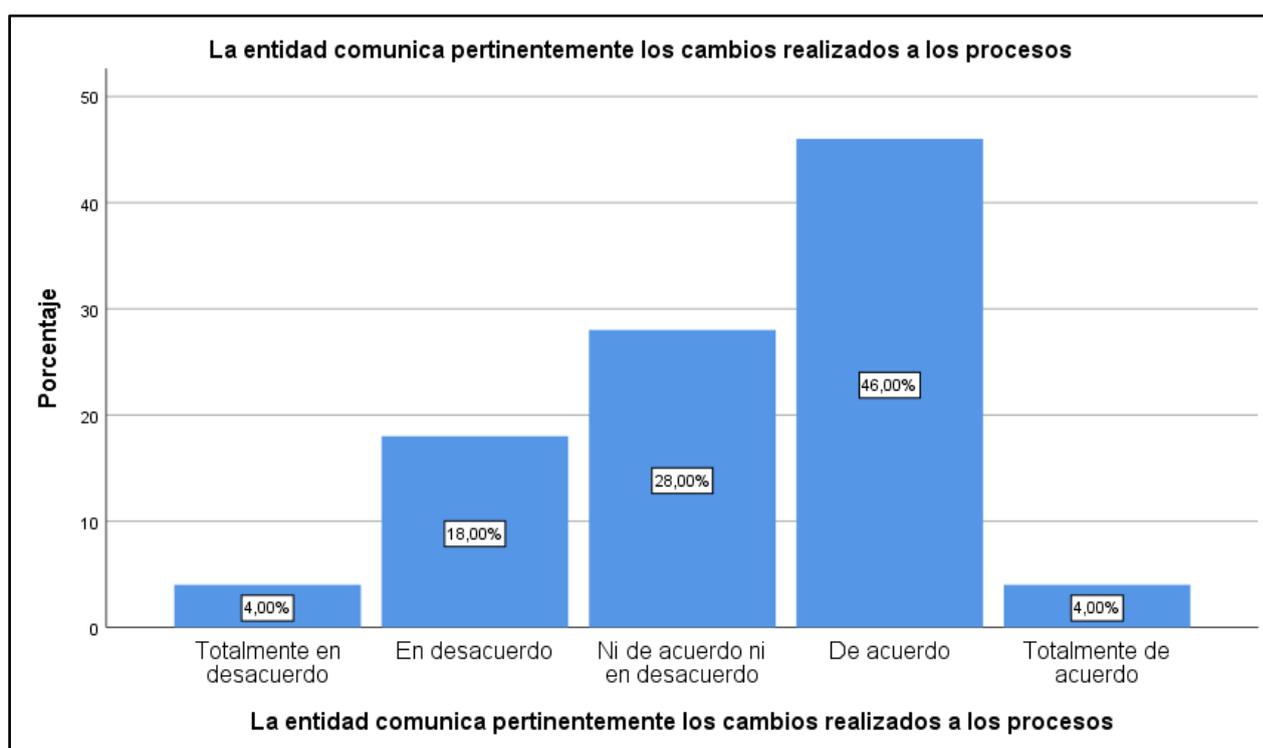
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de acciones correctivas que el 2% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 32% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% respondió en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 28: Retroalimentación

La entidad comunica pertinentemente los cambios realizados a los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	9	18,0	18,0	22,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	50,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	96,0
	Totalmente de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 14: Retroalimentación



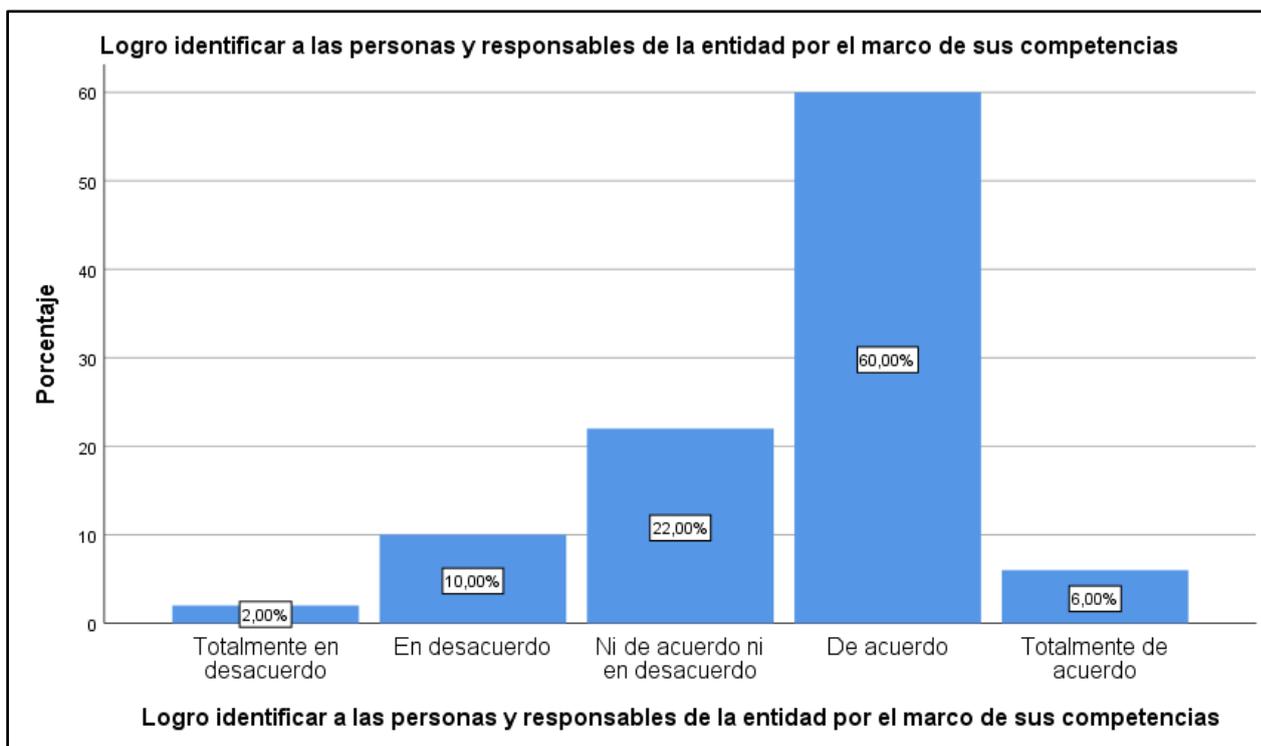
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de retroalimentación que el 4% respondió totalmente de acuerdo; el 46% respondió de acuerdo; el 28% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% respondió en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 29: Identificación de productos

Logro identificar a las personas y responsables de la entidad por el marco de sus competencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	5	10,0	10,0	12,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	34,0
	De acuerdo	30	60,0	60,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 15: Identificación de productos



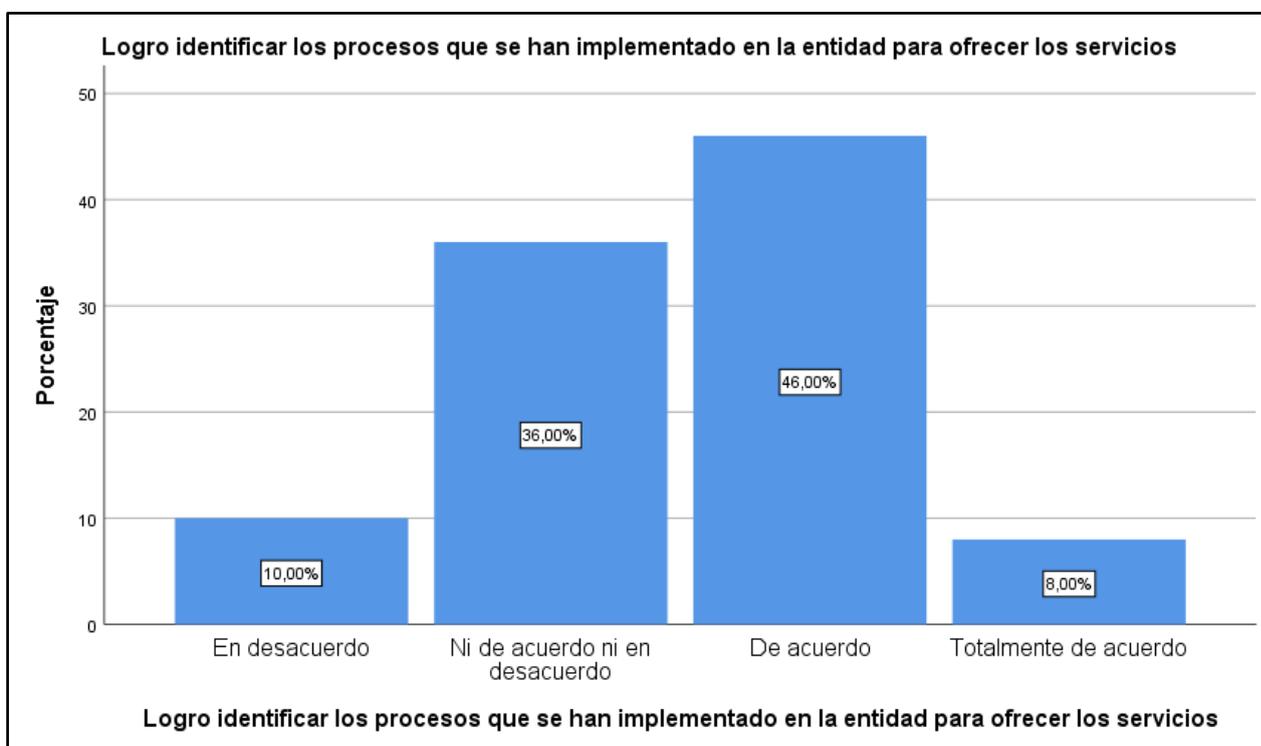
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de identificación de productos que el 6% respondió totalmente de acuerdo; el 60% respondió de acuerdo; el 22% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% respondió en desacuerdo; y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 30: Identificación de procesos

Logro identificar los procesos que se han implementado en la entidad para ofrecer los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36,0	36,0	46,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 16: Identificación de procesos



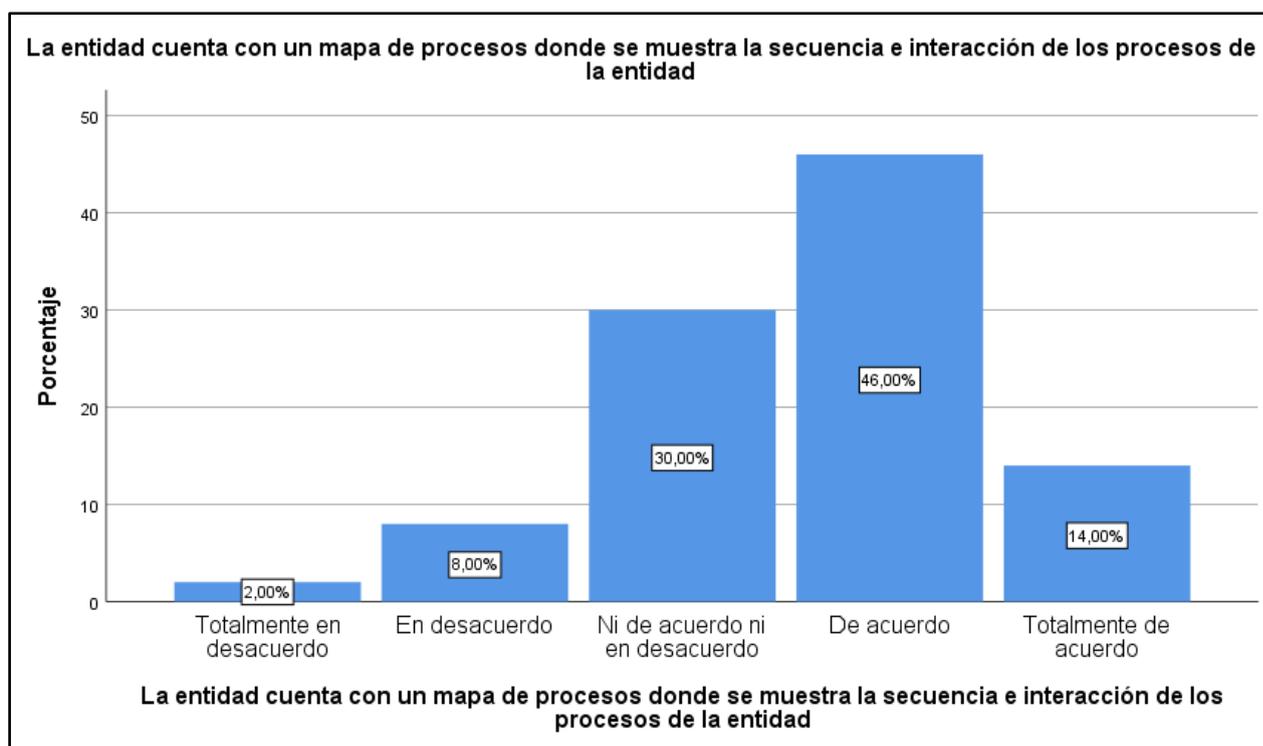
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de identificación de procesos que el 8% respondió totalmente de acuerdo; el 46% respondió de acuerdo; el 36% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 10% respondió en desacuerdo.

Tabla 31: Determina la secuencia de procesos

La entidad cuenta con un mapa de procesos donde se muestra la secuencia e interacción de los procesos de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	4	8,0	8,0	10,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	23	46,0	46,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 17: Determina la secuencia de procesos



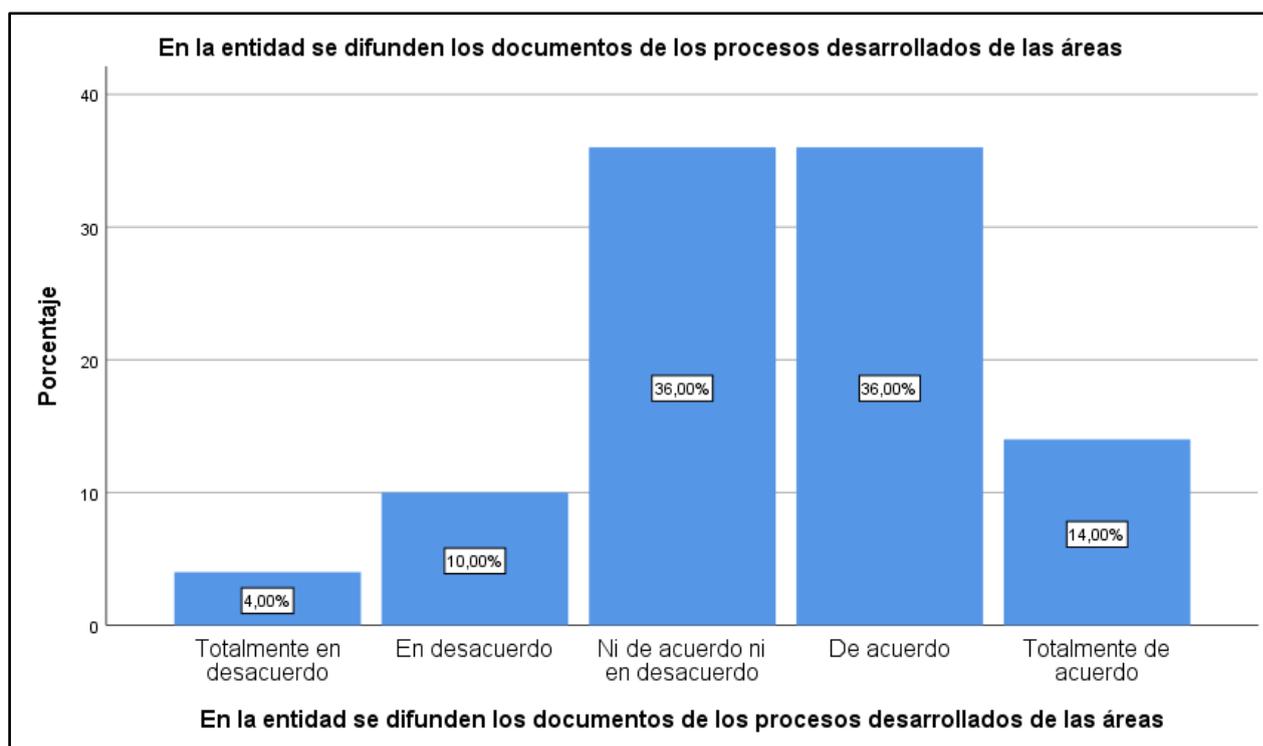
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de determina la secuencia de procesos que el 14% respondió totalmente de acuerdo; el 46% respondió de acuerdo; el 30% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% respondió en desacuerdo; y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 32: Aprueba y difunde documentos generados

En la entidad se difunden los documentos de los procesos desarrollados de las áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36,0	36,0	50,0
	De acuerdo	18	36,0	36,0	86,0
	Totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 18: Aprueba y difunde documentos generados



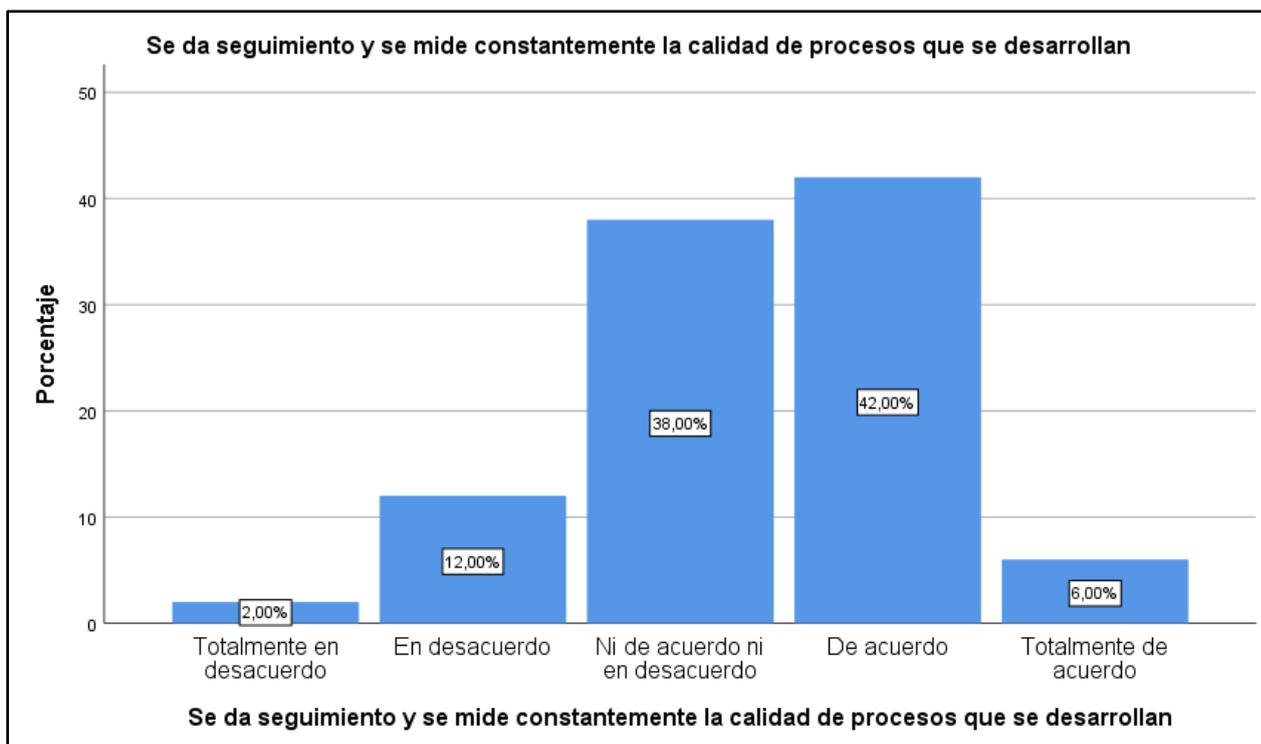
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de aprueba y difunde documentos generados que el 14% respondió totalmente de acuerdo; el 36% respondió de acuerdo; el 36% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% respondió en desacuerdo; y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 33: Seguimiento de procesos

Se da seguimiento y se mide constantemente la calidad de procesos que se desarrollan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	14,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	38,0	38,0	52,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	94,0
	Totalmente de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 19: Seguimiento de procesos



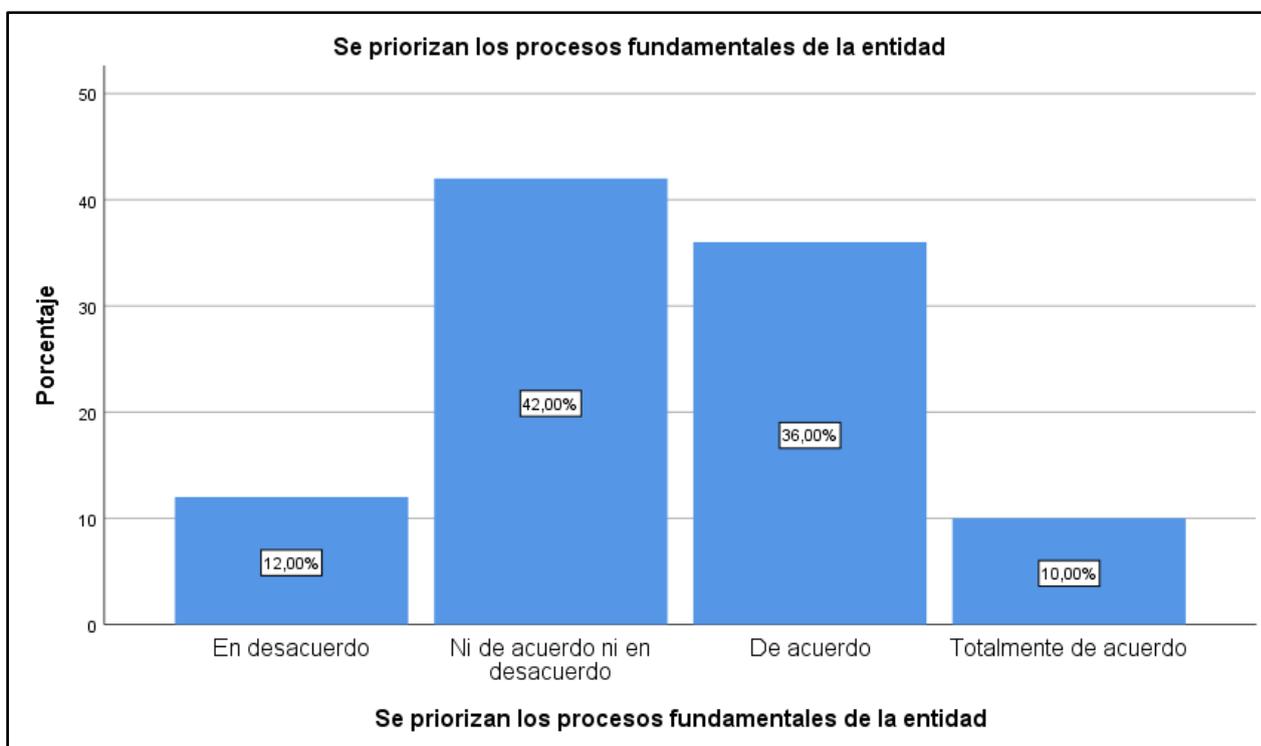
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de seguimiento de procesos que el 6% respondió totalmente de acuerdo; el 42% respondió de acuerdo; el 38% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% respondió en desacuerdo; y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 34: Medición de procesos

Se priorizan los procesos fundamentales de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	42,0	42,0	54,0
	De acuerdo	18	36,0	36,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 20: Medición de procesos



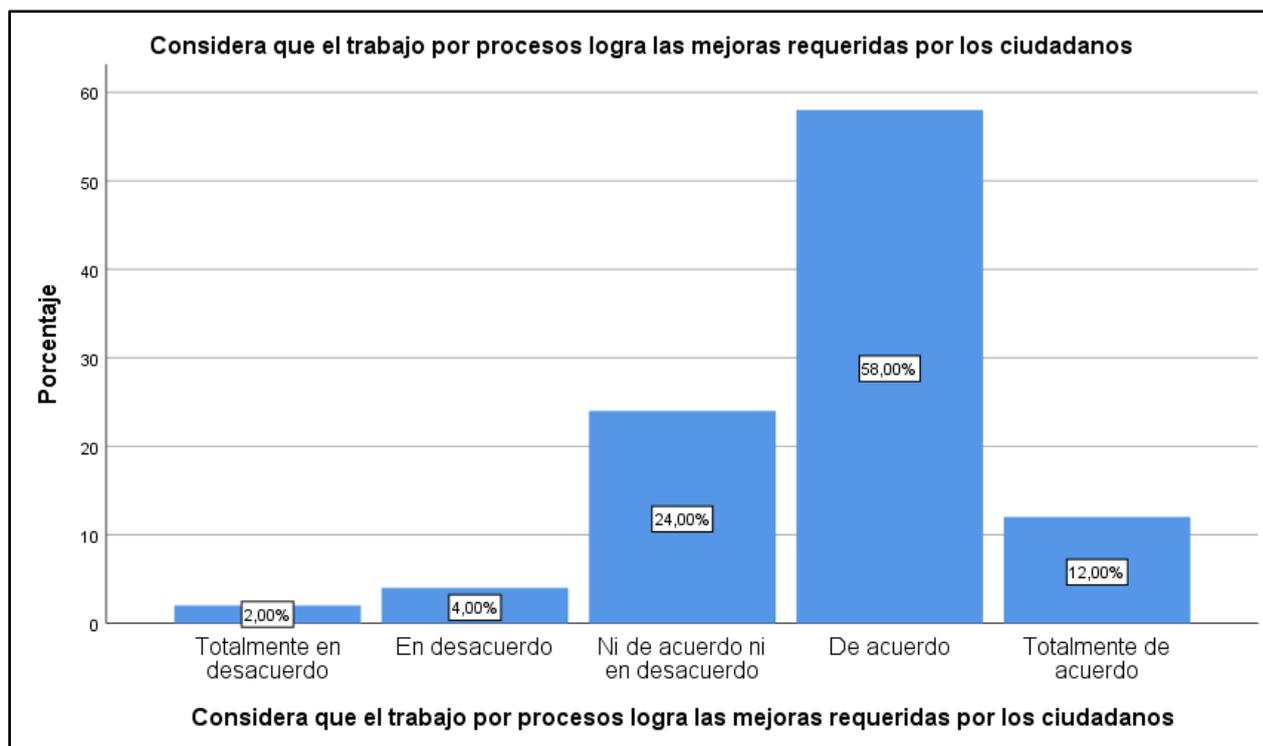
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de medición de procesos que el 10% respondió totalmente de acuerdo; el 36% respondió de acuerdo; el 42% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 12% respondió en desacuerdo.

Tabla 35: Analiza procesos

Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los ciudadanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,0	24,0	30,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 21: Analiza procesos



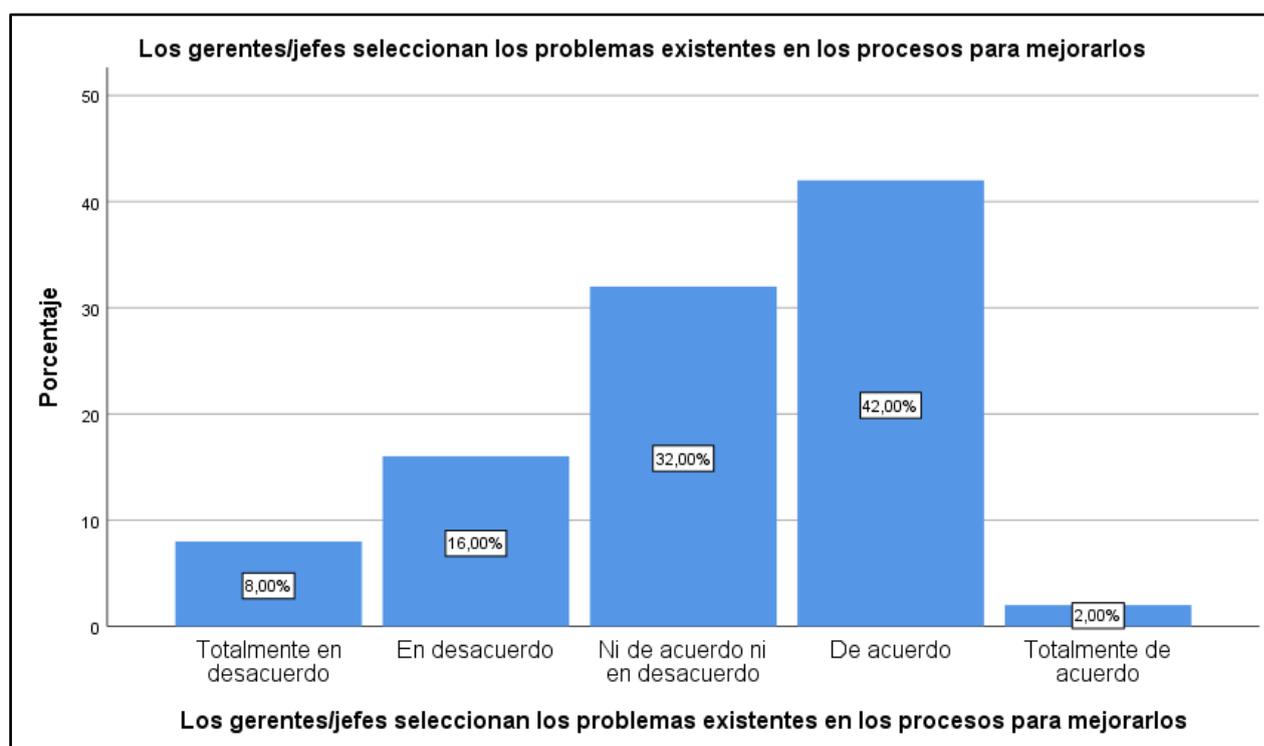
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de analiza procesos que el 12% respondió totalmente de acuerdo; el 58% respondió de acuerdo; el 24% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% respondió en desacuerdo; y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 36: Selecciona problemas

Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	8	16,0	16,0	24,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	56,0
	De acuerdo	21	42,0	42,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 22: Selecciona problemas



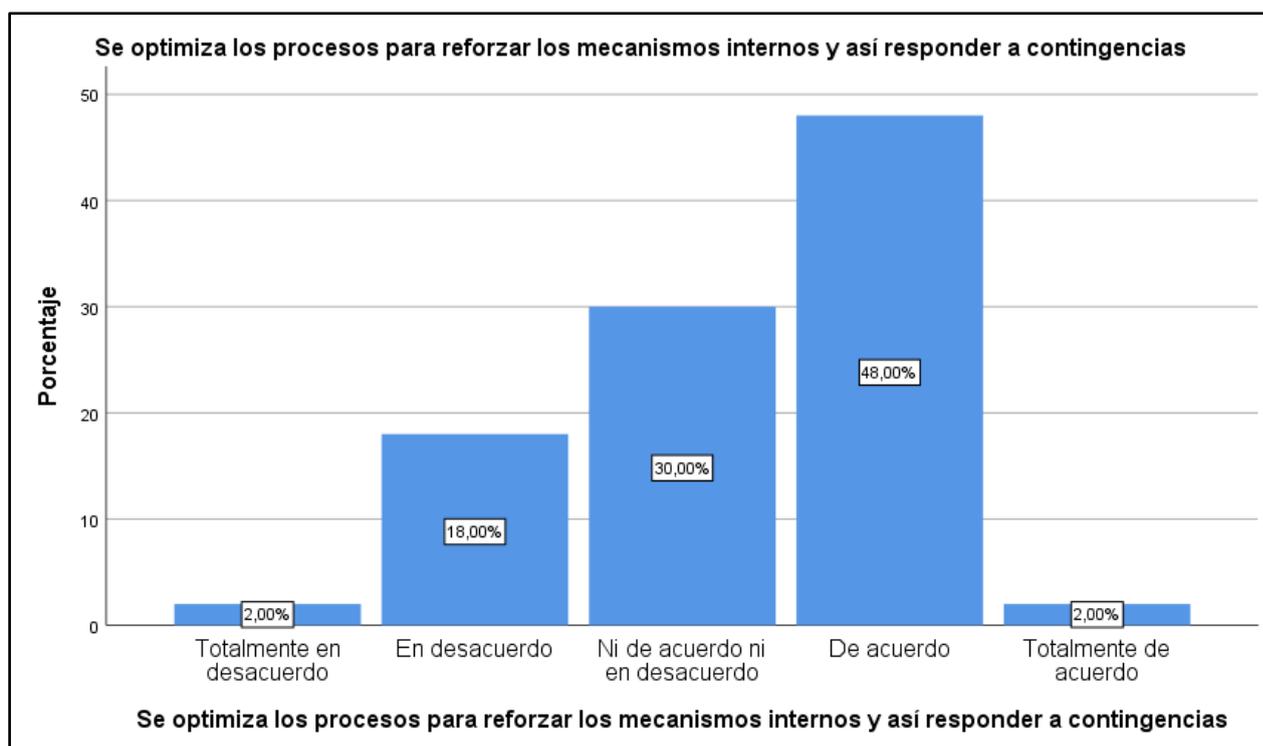
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de selecciona problemas que el 2% respondió totalmente de acuerdo; el 42% respondió de acuerdo; el 32% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% respondió en desacuerdo; y el 8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 37: Análisis causa efecto

Se optimiza los procesos para reforzar los mecanismos internos y así responder a contingencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	9	18,0	18,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30,0	30,0	50,0
	De acuerdo	24	48,0	48,0	98,0
	Totalmente de acuerdo	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 23: Análisis causa efecto



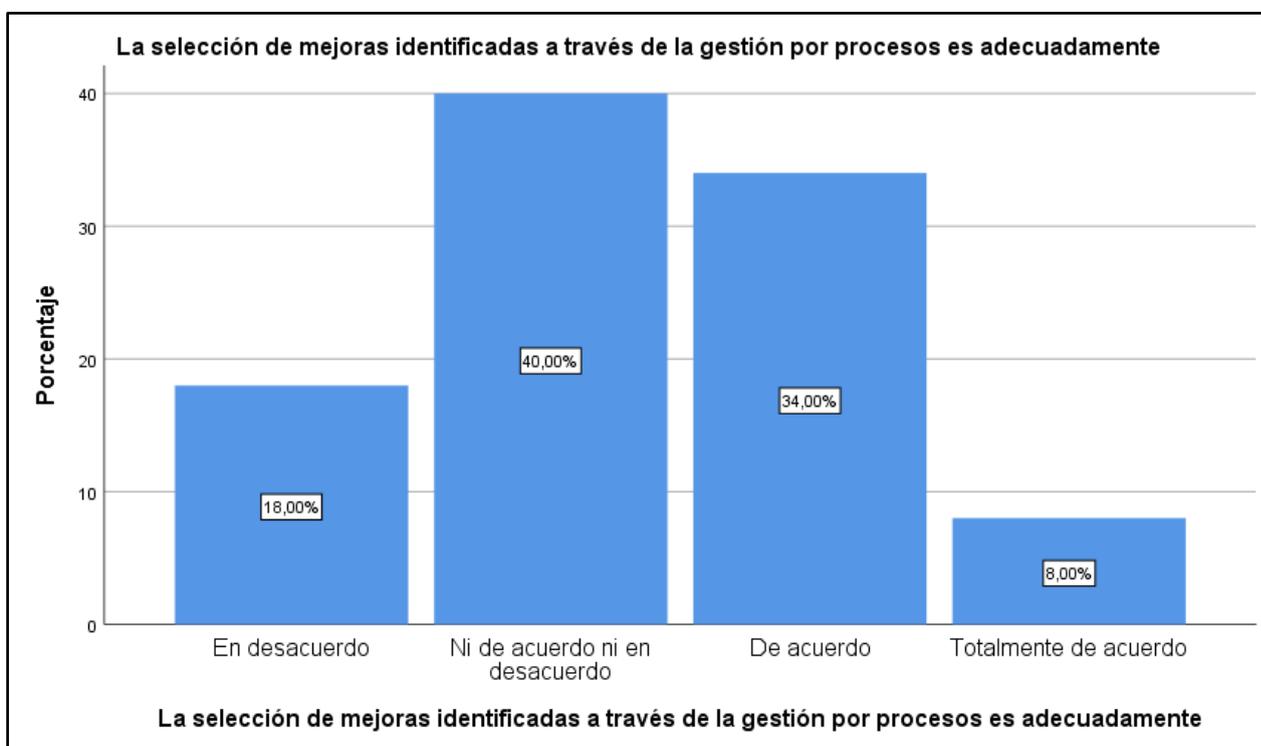
Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de análisis causa efecto que el 2% respondió totalmente de acuerdo; el 48% respondió de acuerdo; el 30% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% respondió en desacuerdo; y el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 38: Selecciona mejoras

La selección de mejoras identificadas a través de la gestión por procesos es adecuadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	18,0	18,0	18,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	40,0	40,0	58,0
	De acuerdo	17	34,0	34,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 24: Selecciona mejoras



Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de selecciona mejoras que el 8% respondió totalmente de acuerdo; el 34% respondió de acuerdo; el 40% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 18% respondió en desacuerdo.

Tabla 39: Implementa mejoras

La entidad contribuye a la participación activa de todo el personal para realizar la mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	40,0	40,0	60,0
	De acuerdo	16	32,0	32,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Figura 25: Implementa mejoras



Conforme con la tabla y la figura adjunta, se evidencia las respuestas respecto al indicador de implementa mejoras que el 8% respondió totalmente de acuerdo; el 32% respondió de acuerdo; el 40% respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% respondió en desacuerdo; y el 8% totalmente en desacuerdo.

Anexo 12: Resultado de la investigación y análisis inferencial

En la presente investigación se realizó el contraste para verificar y comprobar la hipótesis de la normalidad, con el propósito de obtener un resultado sea fiable, considerando los siguientes aspectos:

H_0 : Los datos de la variables y dimensiones siguen una distribución normal

H_1 : Los datos de la variables y dimensiones no siguen una distribución normal

Así mismo se consideran los siguientes aspectos para determinar el tipo de prueba:

Si, <0.05 , se rechaza H_0 , se acepta la H_1

Si >0.05 ; se acepta H_0 , se rechaza la H_1

Tabla 40: Resumen de procesamiento de casos, de la prueba de normalidad

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión administrativa	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%
Gestión por procesos	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Tabla 41: Tabla descriptiva, de la prueba de normalidad

Descriptivos		Estadístico	Desv. Error	
Gestión administrativa	Media	46,66	1,328	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	43,99	
		Límite superior	49,33	
	Media recortada al 5%	46,70		
	Mediana	48,50		
	Varianza	88,147		
	Desv. Desviación	9,389		
	Mínimo	26		
	Máximo	66		
	Rango	40		

	Rango intercuartil		14	
	Asimetría		-,238	,337
	Curtosis		-,502	,662
Gestión por procesos	Media		37,70	,936
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	35,82	
		Límite superior	39,58	
	Media recortada al 5%		37,57	
	Mediana		37,00	
	Varianza		43,765	
	Desv. Desviación		6,616	
	Mínimo		25	
	Máximo		54	
	Rango		29	
	Rango intercuartil		10	
	Asimetría		,227	,337
	Curtosis		-,464	,662

Tabla 42: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,117	50	,086	,973	50	,306
Gestión por procesos	,082	50	,200*	,983	50	,680

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La significancia para ambas variables es >0.05 ; aceptamos $H_0 =$ EL CONJUNTO DE DATOS SIGUEN UNA DISTRIBUCIÓN NORMAL

Para el caso en estudio, ambas variables siguen una distribución normal.

Como ambas variables siguen una distribución normal; por lo tanto, se aplica una prueba paramétrica Pearson para el estudio de las correlaciones.

Tabla 43: Resultado de correlaciones de variables

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Gestión por procesos
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 43, después de realizar la prueba de Pearson, se determinó que en la hipótesis general existe una relación positiva considerable entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022. Debido a que la significancia es <0.05 , en la cual indica que existe correlación entre las variables. Así mismo, el coeficiente hallado fue de 75.30%.

Tabla 44: Resultado de correlaciones de dimensión 1 con la variable 2

		Correlaciones	
		Planificación	Gestión por procesos
Planificación	Correlación de Pearson	1	,689**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 44, después de realizar la prueba de Pearson, se determinó que en la hipótesis específica 1 existe una relación positiva media entre la planificación y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022. Debido a que la

significancia es <0.05 , en la cual indica que existe correlación entre las variables. Así mismo, el coeficiente hallado fue de 68.90%.

Tabla 45: Resultado de correlaciones de dimensión 2 con la variable 2

		Organización	Gestión por procesos
Organización	Correlación de Pearson	1	,701**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,701**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 45, después de realizar la prueba de Pearson, se determinó que en la hipótesis específica 2 existe una relación positiva media entre la organización y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022. Debido a que la significancia es <0.05 , en la cual indica que existe correlación entre las variables. Así mismo, el coeficiente hallado fue de 70.10%.

Tabla 46: Resultado de correlaciones de dimensión 3 con la variable 2

		Dirección	Gestión por procesos
Dirección	Correlación de Pearson	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 46, después de realizar la prueba de Pearson, se determinó que en la hipótesis específica 3 existe una relación positiva media entre la dirección y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022. Debido a que la significancia es <0.05 , en la cual indica que existe correlación entre las variables. Así mismo, el coeficiente hallado fue de 64%.

Tabla 47: Resultado de correlaciones de dimensión 4 con la variable 2

		Control	Gestión por procesos
Control	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 47, después de realizar la prueba de Pearson, se determinó que en la hipótesis específica 4 existe una **relación positiva media** entre el control y la gestión por procesos en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, en el departamento de Lima, año 2022. Debido a que la significancia es <0.05 , en la cual indica que existe correlación entre las variables. Así mismo, el coeficiente hallado fue de 59.50%.