



Universidad César Vallejo

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

**Análisis de la gestión de denuncias laborales en una
intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Morales Narro, Jonathan Armando (orcid.org/0009-0008-2005-8599)

ASESORES:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (orcid.org/0000-0001-8031-7291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE-PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Análisis de la gestión de denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024", cuyo autor es MORALES NARRO JONATHAN ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 08 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 09-09-2024 01:23:56
SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL DNI: 17401905 ORCID: 0000000180317291	Firmado electrónicamente por: SQUEVEDOLM el 09-09-2024 01:23:56

Código documento Trilce: TRI - 0866216



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORALES NARRO JONATHAN ARMANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Análisis de la gestión de denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024", 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
MORALES NARRO JONATHAN ARMANDO DNI: 45250361 ORCID: 0009-0008-2005-8599	Firmado electrónicamente por: JMORALESNAR el 23- 07-2024 21:33:08

Código documento Trilce: INV - 1763407

Dedicatoria

A mis padres y a Dios por ser el motor de mi vida, los cuales constantemente con su apoyo y sabiduría me ayudan a ser un mejor hombre, hijo y profesional.

Jonathan Morales.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por brindarme su apoyo incondicional para cumplir todos mis objetivos personales y profesionales. Ellos con su con su cariño y amor me han impulsado siempre a perseguir mis sueños y no abandonarlos frente a las adversidades. También son los que me han brindado espiritual y afectivo para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

A mi tutor por su paciencia y dedicación, sin sus consejos y correcciones relevantes no hubiese podido lograr llegar a momento tan anhelado. Agradecido por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados en mi mente y me servirán para ser un mejor profesional.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Análisis del nivel de gestión de denuncias laborales, según indicadores.....	20
Tabla 2: Niveles de gestión de denuncias laborales, según variables de caracterización.....	21
Tabla 3: Matriz integradora de factores condicionantes según categoría recepción y registro.....	23
Tabla 4: Matriz integradora de factores condicionantes según categoría investigación y análisis.....	24
Tabla 5: Matriz integradora de factores condicionantes según categoría resolución y seguimiento.....	25
Tabla 6: Matriz integradora de factores condicionantes según categoría prevención y orientación.....	26
Tabla 7: Matriz integradora de factores condicionantes según categoría gestión de recursos y tecnología.....	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de investigación DEXPLIS.....	13
Figura 1: Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de gestión de denuncias laborales.....	18
Figura 2: Nivel de gestión de denuncias laborales y sus dimensiones de investigación.....	19

Resumen

Para el presente estudio toma como referencia la ODS 16, la cual menciona la promoción de paz y justicia para las instituciones brinden ello a la población. Tiene como objetivo general analizar la gestión de denuncias laborales en la intendencia regional de SUNAFIL Ancash durante 2022-2024. La metodología utilizada fue de un enfoque mixto con diseño DEXPLIS, cuya muestra cuantitativa estuvo conformada por 30 personas con trámite de denuncia finalizada y para la muestra cualitativa, por cuatro funcionarios de la entidad; para el levantamiento de datos se utilizó la técnica de encuesta y entrevista. Los resultados revelan una percepción mayoritariamente "media" de la gestión, con fortaleza en la dimensión recepción y orientación, pero bajos resultados en la dimensión resolución y seguimiento. La eficiencia percibida varía según género, edad, tipo de contrato, sector, ocupación, antigüedad, salario y afiliación sindical es mayoritariamente "medio". Concluyendo que, el análisis de la gestión de denuncias laborales según los usuarios evidencia fortalezas en su etapa inicial, pero enfrenta dificultades en sus procedimientos, falta de recursos tecnológicos, de personal y de presupuesto.

Palabras clave: Denunciantes, denuncias laborales, gestión, sunafil, trabajadores.

Abstract

For the present study, SDG 16 was taken as a reference, which mentions the promotion of peace and justifies institutions providing it to the population. The general objective is to analyze the management of labor complaints in the regional office of SUNAFIL Ancash during 2022-2024. The methodology used was a mixed approach with a DEXPLIS design, whose quantitative sample consisted of 30 people with completed complaint procedures and, for the qualitative sample, four officials from the entity; for data collection, the survey and interview techniques were used. The results reveal a mostly "medium" perception of management, with strength in the reception and orientation dimension, but low results in the resolution and follow-up dimension. The perceived efficiency varies according to gender, age, type of contract, sector, occupation, seniority, salary, and union membership, and is mostly "medium". Concluding that the analysis of the management of labor complaints according to users shows strengths in its initial stage, but faces difficulties in its procedures, lack of technological resources, personnel, and budget.

Keywords: Complainants, labor complaints, management, Sunafil, workers.

I. INTRODUCCION

Para la situación actual sobre la gestión de denuncia en el campo laboral bajo el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) se toma como referencia la ODS 16, que hace hincapié en la promoción de la paz, subraya la responsabilidad de las instituciones de proporcionar un entorno seguro y justo para la población. En este contexto, el establecimiento de un sistema eficaz de gestión de quejas es crucial para prevenir acciones ilícitas y garantizar el cumplimiento de las regulaciones dentro de las empresas privadas.

Como destaca Pinedo (2024), la nueva Constitución Política, al dejar de considerar los derechos laborales como fundamentales, aunque permite su defensa legal, ha debilitado la protección de los trabajadores. Esta flexibilización laboral, busca reemplazar la estabilidad en las relaciones laborales, lo que se traduce en mayor explotación y exclusión del mercado laboral. Como consecuencia, aumenta la pobreza e inequidad, afectando instituciones, personas y la concepción misma del trabajo. Conceptos como "clase trabajadora" o "estabilidad laboral" se ven reemplazados por la precariedad, el desempleo y contratos temporales.

Para Bermúdez et al. (2022) una gestión eficiente puede traducirse en una mayor protección de los derechos laborales, a pesar de que se creó un organismo con el objetivo de fortalecer la inspección laboral y reducir la informalidad, los resultados hasta la fecha no han sido los esperados. Las cifras no han disminuido, lo que evidencia la necesidad de implementar nuevas políticas públicas que aborden esta problemática de manera más efectiva.

El presente estudio intentará resolver identificando las fortalezas y debilidad que tiene el proceso de realizar una denuncia laboral, para que estas pueden garantizar ahora si una protección a los derechos y promoción de un entorno laboral más justo.

En la región de Ancash, la gestión de denuncias laborales por parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (2022) se enfrenta a desafíos significativos. Actualmente, el proceso cuenta con una serie de problemas que tienen implicancias directas en el bienestar de los trabajadores y en la eficiencia de las instituciones involucradas.

Según el informe de la SUNAFIL (2022), la región de Ancash enfrenta una acumulación considerable de quejas laborales sin resolver, ascendiendo a más de 7,000 casos en espera de atención. Esta situación refleja la saturación del sistema y las posibles falencias en los procedimientos destinados a la gestión y solución de disputas laborales. También señala que se han registrado aproximadamente mil incidentes de acoso y hostigamiento en el trabajo desde que comenzó la pandemia, lo cual subraya la urgencia de implementar una administración más eficaz y atenta a las necesidades actuales.

Ramírez (2021) comenta en su artículo de investigación, en Latinoamérica existe un problema con el incumplimiento de la normativa laboral por parte de los empleadores. Estos, por diversos motivos como la reducción de costos o la evasión de impuestos, no otorgan todos los beneficios laborales a sus trabajadores. A pesar de la existencia de sistemas de inspección laboral, estos no logran frenar esta problemática.

Entonces, a nivel internacional, según Sandoval (2022) para optimizar la gestión de casos y acelerar los procesos judiciales, se propone la implementación de un filtro procesal a cargo de un despacho fiscal especializado. Este despacho, con el personal adecuado, se encargaría de identificar y desestimar rápidamente los casos sin futuro procesal, agilizando así la atención de aquellos que sí lo ameriten. Esta medida se alinea con el principio de celeridad procesal, que obliga tanto al juez como al Ministerio Público a actuar con diligencia y evitar dilaciones innecesarias.

Es fundamental fomentar una comunicación interna abierta y transparente entre la empresa y sus empleados. Se deben brindar canales accesibles para que los trabajadores puedan expresar sus inquietudes, reportar irregularidades o abusos, y recibir el apoyo necesario. Asimismo, es crucial establecer medidas preventivas y sanciones ejemplares para evitar y abordar cualquier tipo de abuso en el entorno laboral. (Argudo et al., 2021).

Además, un ambiente laboral seguro y saludable es un derecho fundamental de todo trabajador. Para lograrlo, tanto empleadores como trabajadores deben colaborar en la construcción de un entorno positivo y respetuoso. Existen leyes y normativas que establecen estándares de seguridad

y salud ocupacional, incluyendo protocolos para prevenir y atender casos, que deben ser cumplidos por las empresas. (Chávez y Zambrano, 2023).

La problemática a nivel nacional según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (2022) señala que la gestión de denuncias laborales enfrenta desafíos críticos que afectan la eficacia del sistema de protección al trabajador por su gestión que muestra lentitud y problemas de la calidad resolutoria por una sobre carga del sistema de denuncias por un mayor a las 5 mil realizadas de forma virtual que se encuentran aún pendiente de resolución. Por tanto esta situación se agrava cuando la denuncia es de tipo de acoso o por hostigamiento que ahí llegan hasta casi 900 casos.

A nivel local en la provincia de Ancash según el Sistema Informático de Inspecciones del Trabajo (SIIT) (2022) incluido lo reclamos que se encuentran en los módulos gestión de cumplimiento hay 511 quejas que aún no han sido procesadas. Esto representa un desafío para la institución, ya que el aumento de su carga de trabajo genera insatisfacción entre los usuarios, quienes se sienten afectados por la falta de una gestión adecuada de sus reclamaciones.

A pesar de la importancia de la gestión de denuncias laborales para la protección de los derechos de los trabajadores, existe un vacío teórico significativo en cuanto a modelos y prácticas efectivas en contextos regionales específicos como Ancash. La investigación contribuirá a llenar este vacío, proporcionando un marco teórico robusto que pueda ser aplicado para mejorar los sistemas de gestión de denuncias a nivel regional y nacional. Entonces, la literatura existente sobre la gestión de denuncias laborales en Perú es limitada, especialmente en lo que respecta a estudios empíricos que analicen la eficacia de los procedimientos y políticas implementados por la SUNAFIL. Del mismo modo, los estudios previos a menudo no se han centrado en la aplicabilidad de sus hallazgos en el contexto real de la institución encargadas de la gestión de denuncias.

Es por ello que, se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es el resultado al analizar la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024?

El presente estudio se justifica de forma teórica centrándose en la necesidad de construir un marco conceptual sólido que permita comprender y analizar la gestión de denuncias laborales dentro de SUNAFIL. Se justifica de forma práctica porque tiene como objetivo proponer mejoras tangibles en los procedimientos de gestión de denuncias laborales. Para desarrollar recomendaciones con el fin de optimizar los tiempos de respuesta, aumentar la transparencia y mejorar la calidad del servicio que ofrece SUNAFIL. En cuanto a la justificación metodológica radica en la aplicación de métodos de investigación adecuados para evaluar la gestión de denuncias laborales. Por último, se justifica de forma social porque es relevante, aborda un problema que afecta directamente a la calidad de vida de los trabajadores y al clima laboral en la región. Para mejorar la gestión de denuncias laborales, se contribuirá con la creación de entornos de trabajo más justos y equitativos, lo que tiene un impacto positivo en la sociedad en general.

La información que se encontrará será de utilidad para los funcionarios de SUNAFIL, empleadores, trabajadores, y legisladores. La información obtenida podría usarse para reformar políticas, capacitar al personal encargado de la gestión de denuncias y mejorar los mecanismos de protección al trabajador en Ancash.

Respecto al objetivo general se plantea: Analizar la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024.

Y los objetivos específicos son: Evaluar el nivel de percepción de la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024; describir el nivel de la gestión de denuncias laborales, según variables de caracterización; identificar los factores condicionantes según las categorías de la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024.

Seguidamente, se describen los antecedentes de investigación. A nivel internacional. Giraldo (2020) en su tesis de maestría donde analiza el proceso de reintegro laboral en Colombia a partir de una revisión de literatura científica. Aunque se evidencia una disminución en las cifras de accidentes y enfermedades laborales entre 2018 y 2019, aún queda mucho por hacer en

materia de prevención y seguridad y salud en el trabajo. A pesar de que el proceso de reintegro está reglamentado y las empresas tienen responsabilidades al respecto, éste no siempre resulta exitoso debido a la falta de seguimiento de las etapas establecidas, particularmente en la implementación del plan de rehabilitación. Las principales dificultades no radican en la falta de guías o protocolos, sino en la escasa capacitación sobre el tema y el incumplimiento de estándares de calidad por parte de las organizaciones.

Merchan y Merchan (2022) en su artículo publicado señalan como conclusión que, es esencial aplicar correctamente las leyes actuales en todas las industrias para crear un entorno de trabajo seguro que se alinee con las actividades de una organización pública, siempre con canales de quejas rápidos e imparciales. Esto tiene como objetivo reducir o prevenir técnicamente despidos arbitrarios y algún tipo de abuso autoritario por parte de cualquier organización pública o privada, teniendo en cuenta que el empleador tiene la responsabilidad. Es importante estar al tanto de las leyes laborales para evitar violaciones legales y asegurar espacio de trabajo de tranquilidad para los empleados.

Flores y Castañeda (2020) en su artículo publicado concluyen que, dentro de los procesos de gestión de denuncias laborales la burocracia se ha desviado de su propósito original, evidenciando una red compleja de normativas y reglamentos que, lejos de facilitar, complican la gestión y son indicativos de una respuesta institucional deficiente y una descomposición social. En el día a día de las oficinas públicas, es común encontrar sistemas de poder con procesos ambiguos y mal regulados, lo que puede ser motivo de quejas y frustración entre los trabajadores y ciudadanos.

Martínez (2024) en su artículo de investigación concluye que, un sistema de quejas laborales sería prudente incluir en las medidas cautelares aspectos específicos del entorno digital. Estos deberían ser considerados en los procedimientos disciplinarios o sancionadores, así como en situaciones de emergencia para prevenir la escalada de comportamientos perjudiciales hacia la víctima, conocidas también como medidas de extrema urgencia. A menudo, los protocolos existentes no contemplan medidas preventivas o, si lo hacen, resultan

ser vagas y no especifican las acciones pertinentes, limitándose a establecer una limitación presencial entre la víctima y quien agrede.

A nivel nacional se tienen: Samanamud (2021) en su artículo el cual logró publicar concluye que, para un sistema de quejas laborales, el análisis indica que para disminuir la tasa combinada de desempleo y subempleo. Este porcentaje es inferior al requerido para reducir solo el desempleo abierto donde la práctica de ciertas acciones que perjudican las leyes ganadas por los trabajadores, donde a pesar de tener un sistema como SUNAFIL este tiene problemas en sus proceso quejas impidiendo mantener la cohesión social, reflejando lo que se denomina el “efecto desplazamiento”, donde el empleo de baja calidad absorbe a aquellos que de otro modo estarían desempleados.

Ciriaco (2023) para su artículo científico publicado concluye que, en el ámbito de un sistema de quejas laborales, es crucial enfatizar la importancia de un enfoque judicial que refuerce la protección de las contrataciones directas y sus procesos. Esto incluye prevenir inequívocamente actos punibles como la corrupción y la colusión. Los elementos clave involucran el fortalecimiento de la procesos de atención de las denuncias laborales del Estado, lo que abarca la gestión y supervisión pública del proceso, así como los procedimientos regulatorios antes, durante y después de la contratación, llevados a cabo por funcionarios con especialización en este campo.

Rivera (2020) en su tesis de maestría llega a la conclusión que, desde la perspectiva de un sistema de quejas laborales, el acoso laboral o ‘mobbing’ se define como un patrón de comportamiento abusivo que compromete la dignidad y el bienestar del empleado. Estas acciones no solo infringen derechos importantes que se dictan en la constitución, por lo contrario, crean un entorno de trabajo degradante y hostil. Ya sea considerado un riesgo psicosocial por el daño a la salud mental del empleado o simplemente como un acto de hostigamiento, la legislación relevante reconoce la seriedad de esta problemática. Se han hecho y se siguen haciendo esfuerzos significativos para encontrar soluciones efectivas que aseguren la defensa y protección de los trabajadores frente a tales prácticas por medio de los canales de denuncias en la SUNAFIL.

Allpas (2021) en su artículo llegaron a la conclusión que, Este estudio multicéntrico, realizado en cinco países de Latinoamérica, buscó determinar si el acoso laboral constituye un problema para realización de denuncias. Se encuestó a 1335 trabajadores de entre 18 y 89 años, utilizando el cuestionario validado NAQ-R para medir el temor a la realización de denuncias. Los resultados revelaron que el acoso laboral es un problema de salud pública en la región, siendo Panamá el país con mayor prevalencia.

Por otro lado, respecto a las bases teóricas. De la variable de estudio. *Gestión de denuncias laborales*. Se tiene que, se define como la situación donde un empleado siente que se han infringido sus derechos, recurre a las leyes actuales para demandar que se respeten o para pedir una compensación económica de la compañía o institución pública. Este mecanismo parece estar diseñado principalmente para mitigar el impacto de las demandas y denuncias laborales que puedan surgir en los sectores manufactureros que son claves (Cypher y Crossa, 2021)

Para Oscco (2021) argumentan que la gestión de procesos en las instituciones públicas debe abarcar todos los departamentos de una organización. Esto permite integrar las necesidades de clientes internos y externos al desarrollo del conocimiento organizacional, creando una cadena de valor efectiva a través de la información, objetivos y estrategias.

Dicha acción puede ser motivada por varias razones, como el no cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato laboral, un despido sin causa justa, el no recibir el salario acordado puntualmente, horas de trabajo que superan lo legalmente permitido, o situaciones adversas en el lugar de trabajo, tales como el hostigamiento o la discriminación. La subordinación es un elemento central en la relación laboral. Permite al empleador establecer las condiciones y métodos de trabajo, e incluso realizar cambios en la forma y modalidad de la prestación laboral. Sin embargo, estos cambios deben ser razonables y considerar las necesidades del centro de trabajo. (García, 2022).

En ese mismo sentido, se entiende como el procedimiento formal mediante el cual un empleado notifica a las autoridades competentes sobre una infracción o violación de las normativas de trabajo cometida por su empleador,

buscando una solución legal y justa. Lo que se presentan recomendaciones basadas en la legislación vigente para proteger los empleos y garantizar condiciones de vida dignas. Se enfatiza la responsabilidad de los gobiernos en la creación de medidas que fomenten el empleo y la protección social, al tiempo que se asegura la estabilidad empresarial a través de incentivos fiscales y monetarios (Basualdo y Peláez, 2020).

En caso de Pardo et al. (2023) entiende que para poder realizar una denuncia esta debe partir desde el enfoque donde la igualdad laboral implica que todos los trabajadores, sin importar su género, edad, origen étnico, raza, clase social, religión o ideología política, deben tener las mismas oportunidades y condiciones en el trabajo.

Harrison et al. (2024) señala que los mecanismos de denuncia, a diferencia de otros sistemas, empoderan a los individuos al permitirles reportar incumplimientos de normas y exigir responsabilidades. Esto crea un sistema de vigilancia constante que puede modificar las relaciones de poder dentro de las estructuras de gobernanza públicas.

Según el artículo publicado en Capacitación y desarrollo UC (2023), en el contexto laboral, cuando un trabajador considera que sus derechos han sido vulnerados, puede presentar una denuncia laboral. Esta acción legal le permite reclamar el cumplimiento de la ley o solicitar una compensación a la empresa. Existen diversos tipos de denuncias laborales, algunas más comunes que otras, por lo que es importante conocerlas para prevenirlas o actuar de forma oportuna.

El artículo 54 del Código de Trabajo estipula que, al efectuar el pago de salarios, la compañía está obligada a proporcionar al empleado un desglose detallado de su pago, incluyendo las cantidades abonadas y los descuentos aplicados. Aunque la firma del trabajador en el desglose de sueldo puede ser solicitada por la empresa, no es un requisito mandatorio y no significa conformidad con la suma pagada. Así, si el pago es menor al que corresponde por contrato, el empleado tiene el derecho de presentar una queja por la discrepancia salarial ante la Inspección de Trabajo.

De otra parte, en palabras de Sempere (2024) está la denuncia por no pago de finiquito, históricamente, el finiquito era el documento que formalizaba

el fin de un contrato laboral de mutuo acuerdo, o por renuncia voluntaria del empleado. Hoy en día, el término abarca cualquier finalización de la relación laboral que conlleve un acuerdo entre ambas partes. Incluso tras un despido, si hay acuerdo, se formaliza con un finiquito, prevaleciendo el mutuo acuerdo sobre la decisión inicial de despido.

Puntriano (2022) indica que, en 2019, la OIT reconoció que la violencia y el acoso laboral violan los derechos humanos y obstaculizan el trabajo decente. Estas conductas, que pueden causar daño físico, psicológico, sexual o económico, deben ser combatidas por los Estados Miembros, promoviendo un entorno de tolerancia cero.

Para determinar si una queja es procedente, se considerarán varios factores, incluyendo: la existencia de un motivo legítimo basado en el artículo 485 del Código del Trabajo; que la queja se haya interpuesto dentro de los 60 días posteriores al hecho, y que no exista otro proceso legal en curso por el mismo asunto.

Finalmente, está la denuncia por despido injustificado el cual según Martínez y Peña (2021) el término "despido ineficaz" parezca nuevo, su origen se encuentra en el "despido injustificado", contemplado en el Protocolo de San Salvador, ratificado diversos países. Este protocolo, derivado de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, establece que ante un despido injustificado, el trabajador tiene derecho a indemnización, reintegro o cualquier otra prestación legal.

Así mismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) (2022) tiene como misión impulsar el empleo digno y productivo, asegurando el respeto de los derechos laborales fundamentales. Esto se logrará mediante el diálogo social, mejorando las oportunidades de empleo y protegiendo a los grupos más vulnerables, todo dentro de un modelo de gestión centrado en el ciudadano.

De ello se desprende que además gestiona y analiza las denuncias laborales por medio del cumplimiento de las leyes sobre el trabajo, brindando un marco jurídico para que los trabajadores tengan la posibilidad de presentar denuncias y hacer prevalecer sus derechos cuando estos sean vulnerados, con

esta información realiza estadística que le permite tomar acción dentro del marco laboral para brindar una solución inmediata.

En ese sentido, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) fue creada por el Congreso de la República el 15 de enero de 2013. Esta entidad se encarga de llevar a cabo las funciones de inspección laboral a nivel nacional, actuando como la máxima autoridad en esta materia. Posteriormente, en febrero de 2014, se oficializó la transferencia de competencias del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a la SUNAFIL, la cual comenzó a operar de manera independiente a partir del 1 de abril de ese mismo año.

Por otra parte, Rivero et al. (2020) tiene una concepción sobre la teoría de la administración pública donde la competencia va más allá de la simple acción, implica conocimientos teóricos y prácticos, así como actitudes y valores que se reflejan en el desempeño. Es la capacidad de integrar diversos saberes para realizar una tarea o ejercer una profesión, combinando habilidades y acciones de distinta naturaleza en diversos contextos.

Agrega Jefferson et al. (2024) que estos principios son fundamentales para garantizar una gestión pública justa y eficiente en el manejo de recursos. Actúan como guía ética y operativa, asegurando que las acciones se alineen con las leyes y la Constitución.

Sin embargo, en la concepción de Ledesma (2021) señalan que, la teoría de la inspección del trabajo subraya el análisis de las relaciones laborales desde una perspectiva sociológica implica entender cómo los diferentes actores interactúan y se influyen mutuamente al debatir, gestionar y definir los problemas relacionados con los cambios en el mundo del trabajo. Estos cambios son objeto de debate constante, y la inspección laboral ha desempeñado un papel en su resolución al involucrar a una diversidad de actores sociales. La inspección laboral, como política pública, va más allá de la simple aplicación de normas, utilizando una variedad de recursos para abordar las complejidades del ámbito laboral.

De hecho, Foros Comercio Ético (2022) enfatiza bajo el enfoque de derechos laborales que, la centralidad de los derechos de los trabajadores como

pilares del bienestar en el trabajo, termina siendo un mecanismo de denuncias eficaz beneficia tanto a empleados como a empleadores. Permite a los trabajadores expresar sus preocupaciones y sugerencias, fomentando un ambiente laboral positivo. Al mismo tiempo, brinda a la empresa una herramienta para abordar problemas de manera justa y transparente, generando confianza y mejorando la comunicación interna. La opción de anonimato es crucial, ya que garantiza la seguridad del denunciante y promueve un proceso de denuncia imparcial.

Así mismo, el autor Stöber (2023) bajo su concepción explica sobre el enfoque de resolución alternativa de conflictos aboga por la utilización de la mediación y la conciliación en la gestión de reclamaciones laborales. La resolución alternativa de litigios fuera de los tribunales estatales puede entrar en conflicto con los derechos fundamentales judiciales de la Constitución alemana, que garantizan el acceso a la justicia en caso de violación de derechos por parte de una autoridad. Aunque esta garantía se aplica principalmente a litigios con autoridades, la jurisprudencia ha extendido su aplicación a ciertos casos entre particulares, lo que plantea interrogantes sobre la compatibilidad de algunos métodos alternativos de resolución de conflictos con la Constitución.

De los enfoques y teorías mencionadas la que más se adapta a la presente investigación es la teoría de la inspección por trabajo porque, habla sobre la labor principal de la SUNAFIL y como está podría mejorar el proceso de denuncias desde la recepción de estas, su procesamiento y la aplicación de sanciones. En cuanto a los autores Jefferson et al. (2024), Martínez y Peña (2021) y Stöber (2023) convergen en que, se destaca la importancia de un enfoque integral en la gestión laboral que promueva la justicia, la equidad y la eficiencia.

La mediación y la conciliación se presentan como herramientas clave para resolver conflictos laborales de manera colaborativa, valorando los derechos de los trabajadores como fundamentales. Al mismo tiempo, se enfatiza la necesidad de una administración pública efectiva que implemente procedimientos transparentes y justos. Estos enfoques no solo buscan la resolución de disputas,

sino también la creación de un ambiente laboral respetuoso y armónico que beneficie a todas las partes involucradas.

Con la finalidad de analizar la gestión de denuncia laborales se seguirá el modelo basado sobre la evaluación de calidad en procesos administrativos preparado por Foros Comercio Ético (2022) el cual su modelo está basado en las siguientes dimensiones: Recepción y Registro, Investigación y Análisis, Resolución y Seguimiento, Prevención y Orientación, Gestión de recursos y tecnología. Por el cual se tendrá que adaptar para ser aplicado en la realidad problemática local teniendo que pasar por un proceso de validación y prueba piloto que permitirá que los resultados encontrados sean los necesarios para el presente estudio.

En cuanto a las dimensiones de la variable. Dim. 1. Recepción y Registro en los procedimientos. Consiste en la consignación metódica de las reclamaciones laborales, lo que permite una documentación detallada y sistemática de las mismas.

A diferencia de los reglamentos, que pueden tener efecto retroactivo, una ley solo se aplica a situaciones posteriores a su entrada en vigor. Esta fecha de implementación es clave para determinar si una ley es aplicable, garantizando un trato favorable a los involucrados en un proceso administrativo disciplinario y protegiendo sus derechos (Alvarado y Gavilanez, 2022).

Dim 2. Investigación y Análisis. Es vital para un procedimiento equitativo y eficaz. Se enfoca en la inspección minuciosa de las denuncias, recabando y analizando pruebas para corroborar las alegaciones. Para ello está el personal de inspección laboral, compuesto por inspectores y supervisores, son servidores públicos seleccionados por su capacidad y cuyas acciones tienen presunción de veracidad. Sin embargo, la eficacia de la fiscalización laboral se ve limitada por factores organizativos como la escasez de inspectores, las facultades limitadas de los auxiliares, el reducido número de intendencias, el aumento de orientaciones y el enfoque sancionador y reactivo de la inspección (Arrece, 2023).

Dim 3. Resolución y Seguimiento. El seguimiento post-resolución asegura que las medidas se implementen correctamente y sirve para prevenir

reincidencias. Este proceso continuo es esencial para fortalecer las políticas laborales y fomentar un entorno laboral equitativo y protegido.

En palabras de Capdeferro (2023) la ley laboral enfatiza la necesidad de que los sistemas internos de información sean efectivos para procesar las denuncias, asegurando que la entidad sea la primera en conocer posibles irregularidades. Sin embargo, la ley no establece mecanismos para verificar el correcto funcionamiento de estos sistemas. Además, tipifica como infracción grave el impedir o retrasar el seguimiento de las denuncias. Para que la ley sea efectiva en la protección de los denunciantes, es crucial que las autoridades responsables de los canales de denuncia externos tengan la capacidad de proteger a quienes denuncian.

Dim 4. Prevención y Orientación. Estos esfuerzos se dirigen a la educación de la fuerza laboral sobre sus deberes y derechos, buscando minimizar las violaciones a las normativas. Se llevan a cabo sesiones de formación y se distribuyen guías de comportamiento, incentivando así una cultura de diálogo y respeto mutuo.

La capacitación en empresas medianas es crucial para aumentar la competitividad y diferenciarse de la competencia. Al proporcionar a los empleados conocimientos y habilidades relevantes para sus áreas, la capacitación agrega valor tanto a nivel individual como empresarial (Medina et al., 2021).

Dim. 5. Gestión de recursos y tecnología. En palabras de Vesgaz (2020) la gestión de recursos es esencial para el éxito de una empresa, ya que se enfoca en atraer, desarrollar y cuidar a los empleados para lograr los objetivos estratégicos. Aunque se reconoce la importancia de las personas para el rendimiento empresarial, en el contexto actual de individualización, la gestión de recursos humanos debe adaptarse y centrarse en una atención más personalizada a cada empleado y sus relaciones laborales.

El uso de la tecnología mejora la interacción entre los implicados y asegura un registro claro y disponible para todos. La asignación efectiva de recursos tecnológicos y humanos es esencial para responder prontamente a las

denuncias, resolver conflictos a tiempo y fomentar un ambiente laboral equitativo y protegido.

Por último, de la literatura expuesto se desprende que existen elementos que influyen en la administración de una queja laboral son diversos y abarcan desde la precisión y vigencia de las normas del trabajo, la competencia y formación de entidades fiscalizadoras como SUNAFIL, hasta la facilidad con la que los empleados pueden acceder a los sistemas de reclamación. Entonces, los factores adicionales incluyen la existencia de métodos de procedimiento equitativos y transparentes, la conciencia de los empleados sobre sus derechos y obligaciones, y el compromiso empresarial con el cumplimiento normativo. La cultura de la organización y la predisposición hacia el diálogo y la mediación también son determinantes en el manejo adecuado de las denuncias laborales.

Finalmente, se entiende que la administración de quejas laborales en Perú refleja la interacción entre teoría y práctica administrativa, así como la protección de los derechos de los trabajadores. La problemática nace de la necesidad de balancear los intereses de empleados y empleadores bajo un marco legal justo y equitativo. Teorías como la Administración Pública, Derechos Laborales y la Inspección del Trabajo ofrecen una estructura conceptual para entender y manejar estas cuestiones.

Freire (2020), señala que, aunque algunas investigaciones descriptivas no formulen hipótesis, lo cual podría interpretarse erróneamente como una falta de importancia, existen excepciones. Hay estudios descriptivos que sí emplean hipótesis centradas en una única variable. Por tanto, si un estudio no plantea una hipótesis, es debido a que no es necesario demostrar una significación estadística para el propósito de la investigación.

Reflexión. El problema investigado se origina en la falta de comprensión o aplicación de las leyes laborales, la capacidad de respuesta limitada de las entidades fiscalizadoras y la carencia de mecanismos de resolución de conflictos eficientes. Esto puede conducir a la judicialización de disputas laborales, generando procesos prolongados y onerosos. Esto requiere una revisión constante de políticas y procedimientos, y una inversión en la formación de inspectores laborales y otros funcionarios públicos.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación. La investigación se categoriza como básica debido a que proveyó una base teórica robusta en la gestión de denuncias laborales. El método de investigación fue de enfoque mixta, facilitando tanto el análisis cuantitativo de datos como la recolección de información cualitativa para una mejor comprensión del problema. El estudio se define como no experimental porque se utilizó datos observados en la realidad sin modificaciones. Para este método, se empleó un diseño explicativo secuencial (DEXPLIS), que estuvo en concordancia con las metas del estudio y se describe como investigativo y propositivo.

El estudio abordó en profundidad la variable de interés. Inició con la identificación de los eventos que requieren transformación. Posteriormente, se analizaron las razones principales que fundamentan la necesidad de un cambio. Finalmente, se desarrolló una propuesta enfocada en abordar las causas de los eventos que se buscan modificar. La recolección de datos se llevó a cabo en un periodo establecido, utilizando fuentes primarias del entorno organizacional específico.

Figura 1

Diseño de investigación DEXPLIS



Donde:

M1: Usuarios de la plataforma de denuncias laborales SUNAFIL

CUAN: Menciona los datos de recolección y análisis de datos cuantitativos. Determinar la percepción presente de los usuarios de la plataforma de denuncias laborales en la Intendencia Región Ancash - SUNAFIL.

M2: Funcionarios de la Intendencia Región Ancash - SUNAFIL.

CUAL: Menciona los datos de recolección y análisis de datos cualitativos. Identifica cuáles serán los factores condicionantes sobre la gestión de denuncia laborales en la Intendencia Región Ancash - SUNAFIL.

Variable de estudio. Gestión de denuncia laborales. De acuerdo con su definición conceptual en términos de Cypher y Crossa (2021) se refiere al procedimiento que sigue una empresa para atender, examinar y solucionar los reclamos presentados por sus trabajadores en relación con infracciones a sus derechos en el trabajo, situaciones de discriminación, hostigamiento o cualquier otro tipo de comportamiento indebido que ocurra en el entorno laboral. Se considera a seis dimensiones: Recepción y registro, investigación y análisis, resolución y seguimiento, prevención y orientación y gestión de recursos y tecnología. Respecto a la operacionalización de las variables (Anexo 1).

Población de estudio. Ahora bien, para este estudio en particular, la población estuvo compuesta por 30 personas que hayan realizado su denuncia laboral en la intendencia Región Ancash – SUNAFIL, por medio de los canales habilitados para dicho propósito como: presencial en las oficinas de SUNAFIL, uso del aplicativo y página web de SUNAFIL. Los criterios de inclusión fueron: Personas que hayan presentado una denuncia laboral entre los periodos 2022 a 2024. Denuncias relacionadas con ciertas infracciones laborales particulares. Denunciantes solo que hayan realizado su denuncia en la intendencia Región Ancash. Y los criterios de exclusión no se tomaron en cuenta a: Personas que haya retirado su denuncia por algún motivo. Personas que sus denuncias hayan sido cerradas por la intendencia. Denuncias que carecen de información necesaria para continuar con la denuncia. Denuncias presentadas en otra Intendencia diferente a que es sujeto de investigación (Anexo 7).

Muestra y muestreo. Así entonces, la muestra se calculó por un muestro no probabilístico por conveniencia, siendo una muestra censal por tener un número reducido de unidades de información que reflejen proporcionalmente a la población total. Para dicho estudio estuvo compuesta por 30 denunciantes laborales.

En caso del enfoque cualitativo, dicha muestra está compuesta de unidades de información que representen el contexto particular de la investigación, siendo cuatro funcionarios de los cuales dos son ex funcionarios el cual su periodo de trabajo fue en años pasados, respectivamente y adicionalmente a dos funcionarios que se encuentran actualmente laborando de

la Intendencia Región Ancash – SUNAFIL, escogidas por criterios específicos como: formación académica y capacitación, experiencia laboral, conocimientos especializados en derecho laboral, habilidades interpersonales, competencias técnicas, integridad y ética profesional y resultados de gestión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Con el fin de alcanzar los objetivos de investigación establecidos y siguiendo un enfoque metodológico mixto, se empleó los métodos de encuesta y entrevista. La encuesta se centró en evaluar el nivel de gestión de denuncias laborales en SUNAFIL y sus diversas dimensiones. El propósito fue recopilar información sobre opiniones, comportamientos o características específicas para su posterior análisis y la generación de conclusiones estadística. Por otro lado, la entrevista desempeña un papel esencial al indagar detalladamente en las visiones y experiencias del entrevistado, proporcionando así un entendimiento profundo y minucioso del área investigada. En este estudio específico, la entrevista se utilizó para discernir los elementos que influyen en la gestión de denuncias laborales en dicha intendencia.

Respecto a los instrumentos. En relación con la herramienta de evaluación escala valorativa “Gestión de denuncias laborales SUNAFIL”, se trató de un método cuantitativo de recolección de datos, modificado por el investigador a partir del modelo propuesto por Foros Comercio Ético (2022). Este instrumento evaluó la gestión de denuncias laborales. La aplicación de esta herramienta fue de manera individual y tuvo una duración aproximada de 10 minutos. Contó con una escala valorativa de tipo *Likert*, contendrá 32 afirmaciones, se valoró por medio de niveles en escalas de cinco alternativas, de tipo *Likert*, siendo el valor menor “En Total desacuerdo” y el mayor “En total acuerdo” (Anexo 2).

De igual manera, la guía de entrevista, concebida como un instrumento cualitativo, permitió la obtención de datos primarios. Esta fue desarrollada por el investigador, basándose en la entrevista efectuada por Alcides (2022), con la finalidad de discernir los elementos que afectan la variable en cuestión. Se llevó a cabo de forma presencial y directa, e incluyó cinco preguntas abiertas que se apoyaron en la valoración del entrevistado.

Por ende, para la validación del contenido se utilizó la técnica de juicio por parte de expertos en ambos instrumentos propuestos. Se tomaron en cuenta las opiniones de tres expertos que posean, como mínimo, un título de maestría y cuya área de especialización sea pertinente al tema de estudio. Se contó con un magister con 10 de experiencia laboral como juez del segundo juzgado de paz letrado; un magister con 22 años de experiencia labora en el poder judicial como presidente de la primera sala laboral; un magister con siete años de experiencia laboral con un cargo de subintendente de fiscalización e instrucción.

Se utilizó una matriz de validación para establecer si los expertos aceptan o rechazan los ítems propuestos. Los aspectos para considerar fueron la suficiencia, claridad, coherencia y pertinencia de estos, con la finalidad de mejorar los instrumentos y efectuar las correcciones o cambios necesarios (Anexo 3).

Para garantizar la confiabilidad de los instrumentos empleados, en particular el cuantitativo, se llevó a cabo un estudio preliminar con una muestra no probabilística de conveniencia compuesta por 10 denunciantes laborales en la Intendencia de SUNAFIL Región Ancash. Se utilizó el método de consistencia interna, también llamado “Alfa de Cronbach”, resultando en un coeficiente de 0.976 para el cuestionario, lo que refleja un nivel de confiabilidad muy alto.

Del método para el análisis de datos. Para el procesamiento de los datos obtenidos, se empleó el análisis descriptivo utilizando tablas de frecuencia creadas con el programa SPSS. Se hizo uso de una tabla de Baremos para medir los niveles de la variable investigada, y se efectuó una prueba de normalidad para seleccionar el coeficiente estadístico más adecuado. Esto ayudó a determinar el nivel de correlación, ya sea positiva o negativa. Simultáneamente, para los datos cualitativos, se clasificaron las respuestas de los entrevistados mediante análisis por categorías, lo cual permitió detectar tendencias y diferencias notables, contribuyendo a la formulación de una perspectiva integral.

Respecto a los aspectos éticos. En la etapa conclusiva de la investigación, se consideraron los estándares éticos definidos por el código de ética de la Universidad César Vallejo (2022), acordes con los principios de la gestión pública. Estos principios abarcaron la exactitud científica, el respeto, la confidencialidad y la promoción del bienestar de los participantes. Se aseguró la confidencialidad de los datos personales y se promovió la justicia en la implicación de los sujetos. Se obtuvo el consentimiento informado de los individuos investigados, y se observaron las leyes de derechos de autor para evitar el plagio.

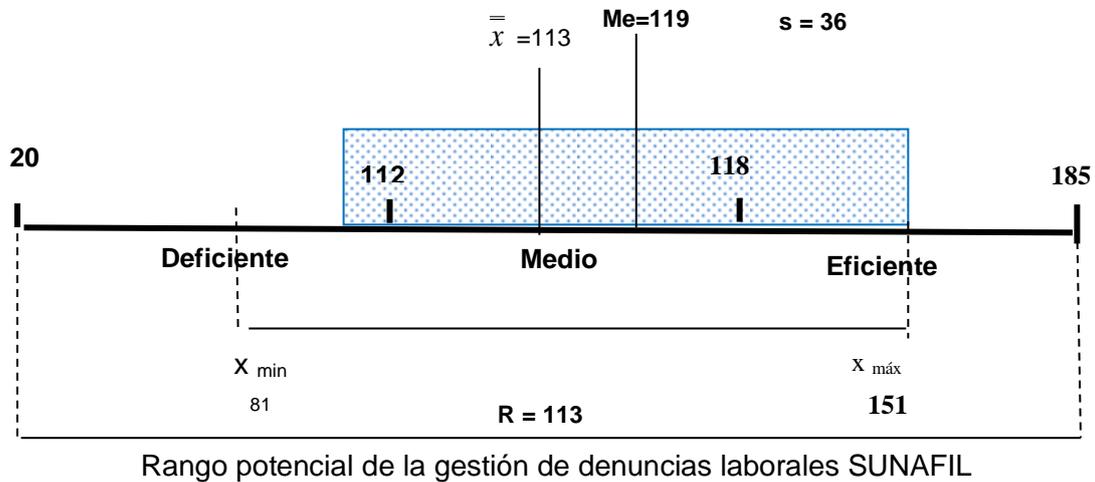
III. RESULTADOS

Este capítulo de resultados se organiza mediante un enfoque metodológico mixto, que incorpora tanto métodos cuantitativos como cualitativos, alineándose con los objetivos del estudio.

De la parte CUAN.. Del Objetivo específico 1: Evaluar el nivel de percepción de la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024.

Figura 1:

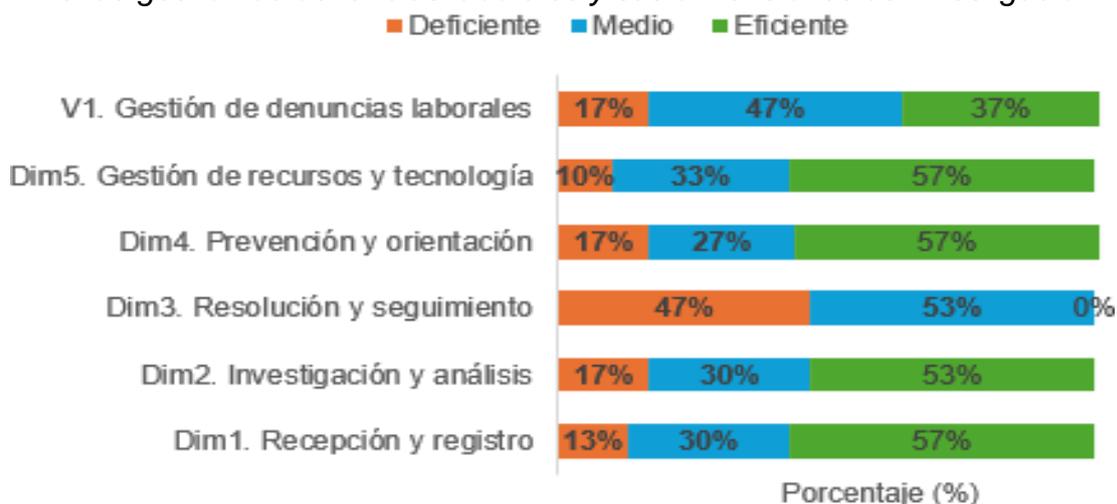
Interpretación gráfica de estadígrafos del nivel de gestión de denuncias laborales



Interpretación. La figura 1, revela una percepción mayoritariamente medio, pero con tendencia a bueno, de la gestión de denuncias laborales SUNAFIL. Aunque las puntuaciones se ubican en un rango considerado "medio" (entre 81 y 151 puntos), la media obtenida (119) se sitúa peligrosamente cerca al límite del rango "medio". Esta tendencia negativa se confirma al observar que la mitad de los denunciadores laborales otorgan puntuaciones inferiores a 113, reforzando la idea de una gestión que no termina de satisfacer. La baja variabilidad de las puntuaciones (36%) indica, además, que esta percepción es compartida de manera homogénea entre los encuestados, lo que le otorga mayor peso a la necesidad de acciones para mejorar la gestión de denuncias laborales.

Figura 2:

Nivel de gestión de denuncias laborales y sus dimensiones de investigación



Interpretación. De la figura 2, tomando en cuenta los resultados obtenidos, se observa que un 47% de los denunciantes laborales califica la gestión de SUNAFIL Ancash como "media", lo que sugiere un descontento con las acciones y respuestas proporcionadas. Solo un 37% de los denunciantes percibe la gestión como "eficiente", mientras que un 17% la considera "deficiente". Ahora bien, de la Dim1. Recepción y registro un poco más de la mitad (57%) de los denunciantes laborales lo califican de nivel eficiente, el 30% de nivel medio y solo el 13% la califica como deficiente; en la Dim2. investigación y análisis, el 53% la percibe como eficiente, el 30% de nivel medio y el 17% como deficiente; respecto a la dim3. resolución y seguimiento, un 53% la evalúa de nivel medio y el 47% la considera deficiente; en la dim4. prevención y orientación, el 57% la percibe como eficiente, el 27% de nivel medio y el 17% como deficiente; finalmente, en la dim5. gestión de recursos y tecnología, un 47% tiene una percepción de nivel medio, el 37% la considera eficiente y el 17% la califica como deficiente.

Tabla 1:*Análisis del nivel de gestión de denuncias laborales, según indicadores*

Dimensión	Indicador	Punt.Total	Prom.	Logro %	Nivel
Recepción y Registro	Accesibilidad y variedad de canales de recepción	10	3.55	36%	Malo
	Claridad en los procedimientos	10	3.45	35%	Malo
	Eficiencia en el registro	10	3.87	39%	Malo
Investigación y Análisis	Asignación oportuna de las denuncias	10	3.48	35%	Malo
	Profundidad de la investigación	10	3.6	36%	Malo
	Objetividad e imparcialidad	10	3.55	36%	Malo
Resolución y Seguimiento	Plazos de respuesta	10	3.18	32%	Malo
	Comunicación efectiva con el denunciante	10	3.51	35%	Malo
	Aplicación de sanciones y medidas correctivas	10	3.52	35%	Malo
	Seguimiento de las medidas correctivas	10	3.28	33%	Malo
Prevención y Orientación	Campañas de información y sensibilización	10	3.38	34%	Malo
	Atención y orientación al ciudadano	10	3.65	37%	Malo
	Fomento del diálogo social	10	3.68	37%	Malo
Gestión de recursos y tecnología	Dotación de personal suficiente	10	3.15	32%	Malo
	Capacitación constante del personal	10	3.75	38%	Malo
	Utilización de tecnologías de la información	10	3.81	38%	Malo

Malo	Regular	Bueno
[20-47%>	[48-74%>	[75-100%>

Interpretación. Para la tabla 1, se describe sobre el nivel de gestión de denuncias laborales según indicadores de la investigación. En todos se determina que, de acuerdo con la percepción de los denunciantes laborales, la gestión de denuncias laborales en la SUNAFIL Ancash es malo.

Del Objetivo específico 2. Describir el nivel de la gestión de denuncias laborales, según variables de caracterización.

Tabla 2:

Niveles de gestión de denuncias laborales, según variables de caracterización

		Deficiente	Medio	Eficiente
Género	Masculino	0%	23%	20%
	Femenino	17%	23%	17%
Edad	Entre 18 a 25 años	0%	3%	3%
	Entre 26 a 40 años	13%	40%	27%
	Mayor de 40 años	3%	3%	7%
Tipo de contrato laboral	Plazo fijo	10%	23%	20%
	Plazo indeterminado	7%	10%	17%
	Part time	0%	13%	0%
Sector económico donde labora	Publico	10%	23%	23%
	Privado	7%	23%	13%
Ocupación	Independiente	0%	20%	7%
	Dependiente	17%	27%	30%
Antigüedad del trabajo	Menos de 1 año	7%	17%	23%
	Entre 1 a 5 años	7%	30%	10%
	Mayor de 5 años	3%	0%	3%
Rango salarial	400 a 1025 soles	3%	20%	3%
	1026 a 3000 soles	7%	13%	20%
	3000 soles a más	7%	13%	13%
Afiliación a un sindicato	Si	10%	7%	3%
	No	7%	40%	33%

Interpretación. Respecto a la tabla 2, se determinó los niveles de la gestión de denuncias laborales, según variables de caracterización. Respecto a las variables se tienen:

En cuanto al género, se observa una mayor eficiencia en la gestión de denuncias presentadas por hombres (20%), en contraste, las denuncias de mujeres que muestran una percepción de nivel medio como mayor (23%);

respecto a la edad, la eficiencia aumenta considerablemente en el grupo de 26 a 40 años, independientemente del género. Sin embargo, en los grupos de menor y mayor edad, la gestión se percibe como deficiente o media en la mayoría de los casos; del tipo de contrato laboral, las denuncias de trabajadores con contrato a plazo fijo presentan una gestión más eficiente (20%) que aquellas de trabajadores con contrato a plazo indeterminado (17%) o a tiempo parcial (0%).

En cuanto al sector económico, los trabajadores del sector público perciben una gestión ligeramente más eficiente (23%) que aquellos del sector privado (13%), aunque ambos grupos muestran un alto porcentaje de casos calificados como "medios" (23% y 23% respectivamente); de la ocupación también influye en la percepción de la gestión. Los trabajadores dependientes reportan una mayor eficiencia (30%) que los independientes (7%), si bien ambos grupos presentan un porcentaje considerable de casos "medios" (27% y 20% respectivamente); de la antigüedad laboral muestra una relación inversa con la eficiencia percibida. Los trabajadores con menos de un año de antigüedad reportan la mayor eficiencia (23%), mientras que aquellos con más de 5 años presentan la menor (3%).

Finalmente, en cuanto al rango salarial, no se observan diferencias significativas en la eficiencia percibida, aunque los trabajadores con ingresos entre 1026 y 3000 soles reportan el mayor porcentaje de casos "medios" (20%). La afiliación sindical parece influir en la percepción, siendo los trabajadores no sindicalizados quienes reportan una mayor eficiencia (33%) frente a los sindicalizados (3%).

De los resultados cualitativos. Objetivo específico 3. Identificar los factores condicionantes según las categorías de la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL, 2022 a 2024.

Tabla 3:

Matriz integradora de factores condicionantes según categoría recepción y registro

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Alta carga de denuncias recibidas, lo que genera demoras en la atención.	Deficiencia en la gestión de denuncias
b) Falta de tiempo dedicado a la calificación de denuncias y emisión de cartas de improcedencia, incluso cuando se brindó orientación previa.	
c) Carencia de gestión de observaciones y subsanación de información por parte de los denunciantes.	
a) Denuncias ingresadas de forma incorrecta y sin cumplir los requisitos de la Directiva N° 002-2017-SUNAFIL/INII.	Deficiencia en la calidad de las denuncias recibidas
b) Falta de conocimiento de los trabajadores sobre sus derechos y la información relevante de sus empleadores.	
c) Dificultad para obtener documentación que acredite el vínculo laboral.	
a) Escaso análisis exhaustivo de los hechos denunciados y la documentación probatoria.	Falta de herramientas y recursos para la inspección
b) Falta de la correcta calificación de las materias a inspeccionar.	
c) Falta de aprovechamiento de herramientas tecnológicas para optimizar las actuaciones inspectivas.	
d) Escasa actuación inmediata para prevenir la desaparición o pérdida de documentación probatoria	Discrepancia en el procedimiento del beneficiario

Tabla 4:

Matriz integradora de factores condicionantes según categoría investigación y análisis

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
<ul style="list-style-type: none"> a) Resistencia de empresas a colaborar con la información requerida. b) Ocultamiento de información relevante para evitar sanciones. c) Obstrucción a la labor inspectora. 	Falta de cooperación de los actores involucrados obstaculiza la labor de SUNAFIL.
<ul style="list-style-type: none"> a) Falta de interoperatividad de sistemas entre instituciones del Estado. b) Equipamiento tecnológico obsoleto: celulares desfasados, falta de drones. c) Déficit de personal, especialmente en acciones previas e investigadores especializados. 	Insuficiencia de recursos tecnológicos y financieros afecta la eficiencia de SUNAFIL.
<ul style="list-style-type: none"> a) Demoras en la atención de denuncias, especialmente en el sector construcción. b) Falta de conocimiento y uso de herramientas digitales (casilla electrónica) por parte de los usuarios 	Dificultades en el proceso de gestión de denuncias representan un obstáculo para la labor de SUNAFIL.
<ul style="list-style-type: none"> a) Dificultad para determinar responsabilidades por la falta de información o colaboración b) Conclusiones inexactas en las investigaciones que generan una percepción de ineficiencia e injusticia en la fiscalización laboral 	Percepción negativa de SUNAFIL se ve agravada por los desafíos que enfrenta en su labor.

Tabla 5:

Matriz integradora de factores condicionantes según categoría resolución y seguimiento

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Escasez de inspectores auxiliares, inspectores de trabajo y especialistas en acciones previas.	Falta de personal limita la capacidad de respuesta de SUNAFIL
b) Desproporción entre la cantidad de denuncias recibidas y el personal disponible para atenderlas.	
c) Insuficiente número de inspectores para atender la demanda, especialmente en la Intendencia Regional de Ancash.	
a) Gran cantidad de denuncias presentadas, lo que genera demoras en la atención y resolución de casos.	La alta carga laboral afecta la eficiencia en la gestión de denuncias
b) Incumplimiento de los plazos establecidos para la atención oportuna de las denuncias.	
c) Pérdida de interés por parte de los denunciados debido a la demora en obtener resultados.	
c) Insuficiente documentación que respalde las denuncias y permita determinar con claridad incumplimientos laborales o en seguridad y salud en el trabajo.	Falta de documentación dificulta la comprobación de incumplimientos

Tabla 6:

Matriz integradora de factores condicionantes según categoría prevención y orientación

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Falta de presupuesto para la contratación de más personal. b) Escasez de herramientas tecnológicas. c) Limitaciones para elaborar planes de trabajo y propuestas de mejora con los recursos existentes	Restricciones presupuestarias impactan negativamente en la operatividad de SUNAFIL.
a) Falta de personal en general. b) Ausencia de personal dedicado exclusivamente a la gestión de denuncias.	Falta de personal limita la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales.
a) Limitada capacidad del personal para afrontar situaciones con pocos recursos. b) Falta de planes de trabajo y propuestas de mejora para optimizar los recursos disponibles	Deficiencia en las capacidades del personal existente

Tabla 7:

Matriz integradora de factores condicionantes según categoría gestión de recursos y tecnología

Categorías emergentes (Factores críticos)	Categorías medulares
a) Insuficiente personal tanto a nivel inspectivo como administrativo.	Falta de personal afecta la capacidad de respuesta de SUNAFIL y la atención oportuna de las denuncias laborales
b) Sobrecarga de funciones en el personal existente debido a la falta de más contrataciones.	
c) Imposibilidad de atender el volumen de denuncias, que aumenta cada año	
a) Insuficientes recursos financieros para el funcionamiento óptimo de la institución.	Falta de recursos financieros restringe la capacidad operativa de SUNAFIL
b) Recorte presupuestario que limita la capacidad de atención de SUNAFIL	
a) Insuficientes recursos tecnológicos para una gestión óptima de las denuncias.	Falta de herramientas tecnológicas afecta la eficiencia y el alcance de SUNAFIL
b) Limitaciones para llegar a zonas alejadas donde se desconoce la labor de SUNAFIL.	
a) Imposibilidad de gestionar las denuncias de manera eficiente y oportuna.	Las limitaciones impactan la capacidad de SUNAFIL para cumplir su labor y afectan la percepción ciudadana
b) Dificultades para hacer cumplir las normas sociolaborales y de seguridad y salud en el trabajo.	
c) Limitaciones para extender el alcance de SUNAFIL a todo el territorio.	

IV. DISCUSIÓN

La gestión eficaz de denuncias laborales es fundamental para garantizar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y promover un entorno laboral justo y equitativo. En este sentido, el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, que promueve la paz, la justicia y el fortalecimiento de las instituciones, subraya la importancia de contar con sistemas eficientes para la gestión de denuncias laborales. Como señala Pinedo (2024), tanto el Estado como la empresa privada desempeñan un papel crucial en el cumplimiento de este objetivo, ya que su colaboración es esencial para establecer mecanismos de recepción y gestión de denuncias que aseguren el respeto por los derechos de los trabajadores. Una gestión eficiente de las denuncias laborales no solo protege los derechos de los trabajadores, sino que también contribuye al desarrollo sostenible. Bermúdez et al. (2022) argumentan que una gestión eficiente de las denuncias laborales puede traducirse en una mayor protección de los derechos laborales, una reducción de la informalidad y una mejora en las relaciones laborales, lo que a su vez contribuye al bienestar general de la sociedad.

Sin embargo, la gestión de denuncias laborales en la región de Ancash enfrenta desafíos significativos. La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) ha identificado una acumulación de más de 7,000 casos sin resolver, lo que refleja una saturación del sistema y posibles deficiencias en los procedimientos de gestión y resolución de conflictos laborales. Además, el aumento de denuncias relacionadas con acoso y hostigamiento laboral desde el inicio de la pandemia (Ramírez, 2021) subraya la necesidad de implementar una gestión más eficaz y sensible a las necesidades actuales. Estos desafíos no son exclusivos de la región de Ancash. A nivel internacional, la gestión de denuncias laborales enfrenta problemas como la sobrecarga de los sistemas de denuncias internos y la ineficacia en la resolución de conflictos. A nivel nacional, la SUNAFIL (2022) ha reportado más de 5,000 denuncias virtuales pendientes de resolución, lo que evidencia la necesidad de mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta del sistema.

En este contexto, el presente estudio busca analizar la gestión de denuncias laborales en una intendencia regional de SUNAFIL en Ancash entre 2022 y 2024. Se examinarán los desafíos y limitaciones actuales en el proceso de gestión de denuncias, con el objetivo de identificar fortalezas y debilidades que permitan garantizar la protección de los derechos laborales y promover un entorno laboral más justo. Al abordar esta problemática, el estudio contribuirá a llenar un vacío teórico en la literatura existente sobre la gestión de denuncias laborales en contextos regionales específicos y proporcionará recomendaciones prácticas para mejorar los sistemas de gestión de denuncias a nivel regional y nacional.

La presente investigación, si bien aporta valiosos hallazgos sobre la gestión de denuncias laborales en la intendencia regional de SUNAFIL en Ancash, presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, el estudio se centró en un único periodo y en una única intendencia regional, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos temporales y espaciales. Sería necesario replicar la investigación en otras intendencias y en diferentes momentos para determinar si los hallazgos son consistentes en diversas realidades. Luego, la investigación se basó principalmente en el análisis de cualitativos y cuantitativos, lo que podría no reflejar completamente la experiencia subjetiva de los trabajadores y empleadores involucrados en el proceso de denuncia. Sería recomendable complementar los datos que provenga de *focus group*, entre otras experiencias de percepción.

Aunque se exploraron diversas dimensiones de la gestión de denuncias laborales, es posible que algunos aspectos relevantes no hayan sido abordados en profundidad debido a restricciones de tiempo y recursos. Sería interesante analizar con mayor detalle el papel de los sindicatos y otras organizaciones de trabajadores en el proceso de denuncia, así como el impacto de las políticas de prevención de conflictos laborales en la reducción del número de denuncias.

Del objetivo específico 1. Los resultados de la investigación revelan una evaluación mixta de la eficiencia de los procedimientos actuales en la gestión de

denuncias laborales en la intendencia regional de SUNAFIL Ancash. Si bien las dimensiones de recepción y registro, investigación y análisis, y prevención y orientación son percibidas como eficientes por una mayoría de los denunciantes, la calificación general de la gestión es "mala". Esto sugiere que, a pesar de la existencia de fortalezas en etapas iniciales del proceso, existen deficiencias significativas en etapas posteriores que impactan negativamente la percepción global de los usuarios. De la dimensión de resolución y seguimiento es particularmente crítica, ya que ningún denunciante la calificó como "eficiente" y casi la mitad la considera "deficiente". Este hallazgo indica que los denunciantes no están satisfechos con la eficacia y la rapidez en la resolución de sus casos, ni con el seguimiento que se les brinda. La percepción negativa en esta dimensión es un factor determinante en la evaluación general de la gestión como "mala".

La gestión de recursos y tecnología también presenta desafíos, ya que una proporción significativa de denunciantes la percibe como "deficiente". Esto sugiere que la SUNAFIL Ancash podría no estar aprovechando al máximo los recursos disponibles, incluyendo herramientas tecnológicas, para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia en la gestión de denuncias.

Este hallazgo coincide con las conclusiones de diversos estudios internacionales y nacionales. A nivel internacional, Giraldo (2020) destaca la importancia de resolver las denuncias laborales de forma inmediata para salvaguardar los derechos de los trabajadores y evitar el acoso laboral. En el contexto local, la percepción moderada de la toma de decisiones podría indicar que los mecanismos de denuncia y resolución de conflictos laborales no están siendo lo suficientemente ágiles y efectivos. Merchan y Merchan (2022) señalan la importancia de aplicar correctamente las leyes laborales y contar con canales de quejas rápidos e imparciales para crear un entorno de trabajo seguro. En este sentido, los resultados del estudio sugieren que, aunque existen canales de participación ciudadana en la municipalidad, estos podrían no ser percibidos como suficientemente imparciales o efectivos para resolver los problemas laborales de manera justa y oportuna.

Flores y Castañeda (2020) advierten sobre la burocracia excesiva en los procesos de gestión de denuncias laborales, lo que dificulta su resolución y genera una respuesta institucional deficiente. Esta situación podría estar reflejada en la percepción moderada de la toma de decisiones en la municipalidad, donde los ciudadanos podrían sentir que sus opiniones y demandas no son tomadas en cuenta de manera efectiva debido a la complejidad y lentitud de los procesos burocráticos. Martínez (2024) propone la inclusión de medidas cautelares específicas en el entorno digital para prevenir la escalada de comportamientos perjudiciales hacia las víctimas de acoso laboral. Si bien el estudio no abordó directamente el tema del acoso laboral en el ámbito municipal, la percepción moderada de la toma de decisiones podría indicar que los mecanismos de protección y prevención del acoso laboral no son lo suficientemente conocidos o efectivos.

A nivel nacional, Samanamud (2021) señala que, a pesar de la existencia de instituciones como SUNAFIL, los problemas en los procesos de quejas laborales impiden mantener la cohesión social. En el contexto de la municipalidad estudiada, la percepción moderada de la toma de decisiones podría estar contribuyendo a la falta de cohesión social, ya que los ciudadanos podrían sentir que sus necesidades y demandas no son atendidas adecuadamente por las autoridades locales. Ciriaco (2023) enfatiza la importancia de un enfoque judicial que refuerce la protección de las contrataciones directas y sus procesos, previniendo actos punibles como la corrupción y la colusión. En este sentido, la percepción moderada de la toma de decisiones en la municipalidad podría estar relacionada con la falta de transparencia y la percepción de corrupción en los procesos de contratación y toma de decisiones.

Rivera (2020) aborda el problema del acoso laboral o 'mobbing' en el entorno laboral. Aunque el estudio no se centró específicamente en este tema, la percepción moderada de la toma de decisiones podría indicar que los mecanismos de prevención y denuncia del acoso laboral no son lo suficientemente efectivos en la municipalidad.

Estos resultados enfrentan desafíos en la protección de los derechos de los trabajadores, como lo señala Foros Comercio Ético (2022). La falta de eficiencia en la resolución y seguimiento de casos, así como las deficiencias en la gestión de recursos y tecnología, podrían estar impidiendo que la institución cumpla plenamente con su rol de garantizar el bienestar laboral y proteger los derechos de los trabajadores.

Del objetivo específico 2. Los resultados revelan que la gestión de denuncias laborales no se percibe de manera uniforme entre los distintos perfiles de trabajadores. Se observa una clara influencia de variables como el género, la edad, el tipo de contrato, el sector económico, la ocupación, la antigüedad laboral y la afiliación sindical en la percepción de eficiencia del proceso. La diferencia en la percepción de eficiencia según el género es un hallazgo que requiere un análisis más profundo. Si bien los hombres reportan una mayor eficiencia, las mujeres se inclinan hacia una calificación de "media". Esto podría sugerir la existencia de sesgos de género en el proceso, o bien, diferencias en las expectativas y experiencias de hombres y mujeres al momento de interponer una denuncia. La percepción de deficiencia en los grupos de menor y mayor edad podría indicar la necesidad de brindar mayor información y apoyo a estos segmentos de la población trabajadora. El tipo de contrato laboral también juega un papel importante, siendo la gestión percibida como más eficiente por quienes tienen contratos a plazo fijo. Esto podría deberse a que las denuncias en este tipo de contrato suelen estar más vinculadas a incumplimientos claros del contrato, mientras que en contratos indefinidos o a tiempo parcial, las situaciones pueden ser más complejas y difíciles de resolver.

La diferencia en la percepción entre trabajadores del sector público y privado es un hallazgo interesante. Si bien ambos sectores presentan un alto porcentaje de casos calificados como "medios", la ligera mayor eficiencia reportada en el sector público podría deberse a una mayor regulación o a la existencia de mecanismos internos de gestión de denuncias más consolidados. Del mismo modo, la ocupación y la antigüedad laboral también muestran una relación con la percepción de la gestión. La mayor eficiencia reportada por trabajadores dependientes y con menor antigüedad podría estar relacionada con

una mayor vulnerabilidad a ciertas irregularidades laborales, lo que podría generar una respuesta más rápida y efectiva por parte de las entidades encargadas de la gestión de denuncias. En caso de la afiliación sindical parece tener una influencia significativa en la percepción de la gestión, siendo los trabajadores no sindicalizados quienes reportan una mayor eficiencia. Esto podría deberse a que los trabajadores no sindicalizados recurren a la denuncia como último recurso, mientras que los sindicalizados podrían tener otros mecanismos de defensa de sus derechos.

Dichos resultados encuentran diversos puntos de similitud con la literatura previa. En primer lugar, la mayor eficiencia percibida por trabajadores con contratos a plazo fijo corrobora la necesidad de una resolución expedita de las denuncias para proteger los derechos laborales, como lo señala Giraldo (2020). En la misma línea, la percepción de mayor eficiencia en el sector público refuerza la importancia de canales de denuncia ágiles e imparciales, especialmente en este ámbito, tal como lo plantean Merchan y Merchan (2022).

Asimismo, la percepción general de una gestión "media", particularmente en casos complejos, se asemeja a la crítica de Flores y Castañeda (2020) a la burocratización del proceso, la cual lastra la eficiencia. De igual forma, la menor eficiencia percibida por trabajadores con mayor antigüedad, junto con la mayor eficiencia reportada por trabajadores no sindicalizados, podrían ser indicios de las deficiencias en el sistema SUNAFIL señaladas por Samanamud (2021). Finalmente, la mayor vulnerabilidad de trabajadores con menor antigüedad y la alta incidencia de acoso laboral resaltan la necesidad de un enfoque preventivo y protector en la gestión de denuncias, como lo sugieren Martínez (2024) y Rivera (2020). No obstante, emerge una discrepancia: la mayor eficiencia percibida por trabajadores no sindicalizados contrasta con la visión de Ciriaco (2023) sobre la importancia de fortalecer la protección a través de la vía sindical.

Se justifican a la luz de las teorías de la administración pública de Rivero et al. (2020). La falta de estrategias claras, justas y eficientes para gestionar las denuncias, como lo sugieren los hallazgos, impide alcanzar el objetivo de un entorno laboral justo y respetuoso de los derechos laborales. las posibles

deficiencias en el sistema SUNAFIL señaladas por la investigación, especialmente en relación con la percepción de los trabajadores con mayor antigüedad y los no sindicalizados, resaltan la importancia de la teoría de la inspección del trabajo.

Del objetivo específico 3. Los hallazgos revelan una serie de factores condicionantes que afectan la gestión de denuncias laborales en la intendencia regional de SUNAFIL Ancash, los cuales se agrupan en cuatro categorías medulares: la falta de cooperación de los actores involucrados, la insuficiencia de recursos tecnológicos y financieros, las dificultades en el proceso de gestión de denuncias y la percepción negativa de SUNAFIL. La falta de cooperación de empresas y otras instituciones estatales, manifestada en la resistencia a proporcionar información, el ocultamiento de datos relevantes y la obstrucción a la labor inspectora, dificulta la obtención de información completa y veraz, impactando negativamente en la calidad del análisis y la resolución de las denuncias. Estos hallazgos respaldan la teoría de Rivero et al. (2020), que subraya la importancia de una adecuada administración de recursos y procesos claros para alcanzar los objetivos institucionales. En este caso, la falta de cooperación se convierte en un obstáculo para la gestión eficiente de denuncias y la garantía de los derechos laborales.

La insuficiencia de recursos tecnológicos y financieros se refleja en la falta de interoperatividad de sistemas, equipos obsoletos y déficit de personal. Esta limitación afecta la eficiencia y la capacidad de respuesta de SUNAFIL, dificultando la atención oportuna de las denuncias y la realización de inspecciones exhaustivas. Estos resultados se alinean con la teoría de Miranda y Hermoso (2020), que enfatiza la importancia de contar con recursos adecuados para llevar a cabo inspecciones efectivas y aplicar sanciones en caso de infracciones. Las dificultades en el proceso de gestión de denuncias, como las demoras en la atención, la falta de conocimiento de los usuarios sobre herramientas digitales y la insuficiente documentación de las denuncias, obstaculizan la labor de SUNAFIL y generan insatisfacción en los denunciantes. Esto puede llevar a conclusiones inexactas en las investigaciones y a una

percepción de ineficiencia e injusticia en la fiscalización laboral, lo que a su vez refuerza la percepción negativa de la institución.

En conjunto, estos factores condicionantes revelan una problemática compleja que afecta la capacidad de SUNAFIL para cumplir con su misión de proteger los derechos de los trabajadores y promover el cumplimiento de las normas laborales. La falta de cooperación, la insuficiencia de recursos y las dificultades en los procesos de gestión de denuncias se entrelazan, generando un círculo vicioso que afecta la eficiencia, la eficacia y la imagen de la institución.

De estos resultados se encontraron puntos encuentro y también de divergencia. En primer lugar, la necesidad de procesos de denuncia ágiles y eficientes para proteger a los trabajadores, como lo señala Giraldo (2020), se ve confirmada por las dificultades encontradas en SUNAFIL Ancash. La demora en la atención, la falta de conocimientos sobre herramientas digitales y la insuficiente documentación de las denuncias, obstaculizan la pronta resolución de conflictos, respaldando la importancia de canales de quejas rápidos e imparciales (Merchan y Merchan, 2022). Asimismo, esta situación refleja la crítica de Flores y Castañeda (2020) a la burocratización de la gestión de denuncias laborales, la cual afecta la eficacia y respuesta institucional. En la misma línea, la insuficiencia de recursos tecnológicos y financieros que limitan la capacidad de respuesta de SUNAFIL Ancash coincide con la teoría sobre la importancia de recursos adecuados para una efectiva inspección del trabajo.

De igual manera, la necesidad de un sistema de quejas laborales eficiente para mantener la cohesión social (Samanamud, 2021) se ve reflejada en la percepción de justicia y en la confianza en la institución. No obstante, existen divergencias. Mientras que Martínez (2024) propone la inclusión de aspectos digitales, la investigación evidencia que la falta de conocimiento y acceso a estas herramientas se convierte en una barrera. Por otro lado, la investigación en SUNAFIL Ancash no profundiza en la corrupción en las contrataciones (Ciriaco, 2023) ni en el acoso laboral (Rivera, 2020) como problemáticas específicas.

Se sugiere a futuros investigadores: ampliar el estudio a otras Intendencias regionales de SUNAFIL para obtener una visión más completa del panorama nacional, profundizar en el análisis de las causas de la falta de cooperación de empresas e instituciones, investigar el impacto de la implementación de herramientas digitales en la percepción y eficacia de la gestión de denuncias y abordar la perspectiva de los trabajadores denunciadores sobre el proceso de atención de sus casos, incluyendo sus experiencias y percepciones sobre la eficacia, transparencia e imparcialidad del mismo. Estas líneas de investigación permitirán aportar mayor evidencia para el diseño de políticas públicas orientadas a fortalecer la capacidad de SUNAFIL para garantizar el cumplimiento de los derechos laborales en el país.

V. CONCLUSIONES

El resultado de analizar la gestión de denuncias laborales en la intendencia regional de SUNAFIL Ancash según los usuarios evidencia fortalezas en su etapa inicial, pero enfrenta desafíos en sus procedimientos, falta de recursos tecnológicos, de personal y de presupuesto.

La percepción general de la variable gestión de denuncias laborales es de nivel “medio”, a pesar de la percepción de las dimensiones son relativamente positiva en particular de recepción y registro, investigación y análisis, y prevención y orientación. La dimensión de resolución y seguimiento es particularmente crítica, evidenciando la necesidad de mejorar la eficiencia y rapidez en la resolución de casos, así como el seguimiento brindado a los denunciantes.

La percepción de la gestión de denuncias laborales varía significativamente son: Edad, tipo de contrato, ocupación, antigüedad del trabajo, afiliación a un sindicato; no existiendo variación en género, sector económico donde labora y rango salarial. Esto sugiere la posible existencia de sesgos y desigualdades en el acceso a una gestión justa y eficiente, lo que exige una revisión de los procedimientos para garantizar la equidad y la no discriminación.

Los factores condicionantes más resaltante en la gestión de las denuncias laborales según categorías son: De la categoría “Recepción y registro” deficiencia en la gestión de denuncias, deficiencia en la calidad de las denuncias recibidas, falta de herramientas y recursos para la inspección, discrepancia en el beneficiario del procedimiento; para la categoría “Investigación y análisis”, Falta de cooperación de los actores involucrados obstaculiza la labor de SUNAFIL, insuficiencia de recursos tecnológicos y financieros afecta la eficiencia de SUNAFIL, dificultades en el proceso de gestión de denuncias representan un obstáculo para la labor de SUNAFIL, percepción negativa de SUNAFIL se ve

agravada por los desafíos que enfrenta en su labor; de la categoría “Resolución y seguimiento”, falta de personal limita la capacidad de respuesta de SUNAFIL, Alta carga laboral afecta la eficiencia en la gestión de denuncias; falta de documentación dificulta la comprobación de incumplimientos; para la categoría “Prevención y orientación”, restricciones presupuestarias impactan negativamente en la operatividad de SUNAFIL, falta de personal limita la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales, deficiencia en las capacidades del personal existente; de la categoría “Gestión de recursos y tecnología”, falta de personal afecta la capacidad de respuesta de SUNAFIL y la atención oportuna de las denuncias laborales; falta de recursos financieros restringe la capacidad operativa de SUNAFIL; falta de herramientas tecnológicas afecta la eficiencia y el alcance de SUNAFIL y limitaciones impactan la capacidad de SUNAFIL para cumplir su labor y afectan la percepción ciudadana

VI. RECOMENDACIONES

A los funcionarios de la SUNAFIL. Implementar un plan de capacitación , en particular al área de atención al denunciante, priorizar la mejora de la eficiencia en la resolución y seguimiento de los casos. Como señalan Grittner y Johnson (2021) la implementación de sistemas de gestión de recursos humanos en la administración pública puede mejorar notablemente la eficiencia y eficacia de los servicios, incluyendo una mejor gestión de las denuncias laborales. Esto implica establecer plazos claros y realistas para cada etapa del proceso, implementar mecanismos de seguimiento más efectivos, y optimizar la comunicación con los denunciantes para mantenerlos informados sobre el progreso de sus casos.

A los funcionarios de la SUNAFIL. Realizar un análisis detallado de la carga laboral y la distribución de tareas entre el personal. Según Jennen et al. (2021) al automatizar procesos, la administración pública puede liberar recursos y tiempo, permitiendo a los funcionarios concentrarse en tareas de mayor valor estratégico que generan un impacto más significativo. Esto permitirá identificar posibles desequilibrios y optimizar la asignación de recursos humanos para garantizar una atención oportuna y eficiente de todas las denuncias.

A los funcionarios de la SUNAFIL. Elaborar mejores políticas de procedimientos, revisar y actualizar los protocolos de atención a denunciantes, garantizando que estos sean claros, accesibles y equitativos para todos los usuarios, independientemente de sus características sociodemográficas y laborales. Como indican Harrison et al. (2024) garantizar la equidad y la no discriminación en la atención a los usuarios no es un punto de llegada, sino un proceso continuo que requiere la revisión constante de protocolos y el monitoreo constante de su aplicación. Asimismo, se sugiere implementar un sistema de evaluación para identificar posibles sesgos y desigualdades en el acceso a la justicia laboral, y tomar medidas correctivas para garantizar la igualdad de trato y oportunidades para todos los denunciantes.,

A los funcionarios de la SUNAFIL. Se sugiere:

Fortalecer la cooperación interinstitucional: Según Faulstich (2022) para enfrentar con éxito los desafíos complejos que exigen la intervención de múltiples actores, resulta fundamental tejer redes de cooperación interinstitucional sólidas que permitan articular esfuerzos y recursos. establecer canales de comunicación y colaboración más efectivos con otras instituciones del Estado para facilitar el intercambio de información y la coordinación de acciones en la gestión de denuncias laborales.

Incrementar los recursos tecnológicos y financieros: Reyes (2022) señala que la modernización de los servicios públicos, especialmente en áreas críticas como la gestión de denuncias laborales, requiere una apuesta decidida por la tecnología y la capacitación, pilares fundamentales para impulsar la eficiencia y la eficacia, es por ello se debe gestionar la obtención de mayores recursos presupuestarios para invertir en tecnología, capacitación y contratación de personal especializado.

Simplificar los procesos de gestión de denuncias: Revisar y optimizar los procedimientos para hacerlos más ágiles, transparentes y accesibles para los usuarios. Puesto que según Aliaga (2022) menos trabas, más servicios que faciliten el acceso a los servicios públicos, brindando a los usuarios una experiencia más ágil y satisfactoria.

Mejorar la comunicación con los denunciantes: Como indican Miranda y Hermoso (2020) la transparencia es un pilar fundamental para generar confianza en las instituciones públicas. Cuando la información fluye de manera clara, oportuna y veraz, se abren espacios de diálogo constructivo, se previenen malentendidos y se impulsa la mejora de los servicios públicos. Es por ello se debe implementar canales de comunicación efectivos para mantener informados a los denunciantes sobre el estado de sus casos y brindarles orientación sobre sus derechos y obligaciones laborales.

Fomentar una cultura de prevención: Desarrollar programas de sensibilización dirigidos a empleadores y trabajadores para promover el

cumplimiento de las normas laborales y prevenir conflictos. Según Cypher y Crossa (2021) más que reaccionar ante los conflictos laborales, las empresas deben apostar por la prevención ya que no solo reducen el número de denuncias, sino que también contribuyen a crear un clima laboral más positivo y productivo.

REFERENCIAS

- Allpas, H. (2021). Acoso laboral como problema de salud pública en trabajadores que asisten a centros de evaluación médico ocupacional de Latinoamérica, 2019. *Universidad Nacional Federico Villarreal*. <http://190.12.84.13:8080/handle/20.500.13084/4793>
- Alvarado, J., & Gavilanez, I. (2022). Las garantías del debido proceso en los procedimientos administrativos disciplinarios en Ecuador. *Sociedad & Tecnología*, 5(S1), 57–72. <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/233/713>
- Arrece, E. (2023). La inspección del trabajo y su incidencia en las denuncias laborales en la región de Lima Metropolitana, 2021 [UCV]. In *Repositorio Institucional* - UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117143/Arrece_JEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Argudo, A., Armas-Ortega, Y., Guillén-Alvarado, K., & Vergara-Romero, A. (2021). Una Revisión del Acoso Laboral y Estrategias de Prevención en las Organizaciones (A Review of Workplace Harassment and Prevention Strategies in Organizations). *SSRN Electronic Journal*, 16(8). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4002784
- Basualdo, V., & Peláez, P. (2020). Procesos de conflictividad laboral en el marco de la pandemia del covid-19 en argentina (marzo-mayo 2020). *REI - REVISTA ESTUDOS INSTITUCIONAIS*, 6(3), 1086–1134. <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/233/713>
- Bermúdez, M., Pinedo, P., & Herrada, M. (2022). Sistema inspectivo de trabajo y la informalidad laboral en San Martín. A propósito de una revisión documental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4161–4175. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3764/5685>
- Capacitación y desarrollo UC. (2023). *4 tipos de denuncia laboral más frecuentes*. <https://capacitacion.uc.cl/articulos/331-4-tipos-de-denuncia-laboral-mas-frecuentes>

- Capdeferro, O. (2023). Canales de denuncia. *EUNOMÍA. Revista En Cultura de La Legalidad*, 25(25), 285–309. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/8001/6191>
- Ciriaco, J. (2023). Corrupción y vulnerabilidad laboral por la Ley de Contratación del Estado durante la Emergencia Sanitaria. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 243–257. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/25520>
- Cypher, J., & Crossa, M. (2021). Reestructuración laboral en México frente al T-MEC. *Ola Financiera*, 14(39), 73–99. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/ROF/article/view/80080>
- Chávez, K., & Zambrano, E. (2023). Relación entre el acoso laboral y el desempeño de los servidores públicos: revisión bibliográfica. *Dominio de Las Ciencias*, 9(4), 305–329. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3591/7869>
- Freire, E. E. E. (2020). El problema, el objetivo, la hipótesis y las variables de la investigación. *Portal de la Ciencia*, 1(2), 1-71. <https://estrategiasinnovadorasdeaprendizaje.com/wp-content/uploads/2023/11/Metodologia-y-Herramientas-de-Investigacion-Cientfica.pdf>
- Foros Comercio Ético (2022). Guía de estrategia e implementación. 15(8), 1–29. https://foroscomercioetico.com/wp-content/uploads/2021/11/Guia_mecanismo_de_gestion_de_denuncias_para_trabajadores.pdf
- Flores, L. L., & Castañeda, A. (2020). Perspectivas actuales del derecho burocrático conforme a la reforma laboral y los Nuevo cambios de gobierno. *Revista IUS*, 14(45), 233–255. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472020000100233&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- García, A. (2022). La jornada laboral en el trabajo remoto y la desconexión digital. *Laborem*, 19(26), 53–74. <https://laborem.sptdss.org.pe/index.php/laborem/article/view/4/3>
- Giraldo, J. (2020). Reintegro y reubicación laboral: una revisión (Vol. 15, Issue 9). <https://repositorio.unbosque.edu.co/items/40a1ea0c-1925-4aa2-ae17-1362a819dd11>
- Harrison, j., parejo, m., & wielga, m. (2024). Mecanismos de denuncia en la regulación laboral privada de las cadenas de valor mundiales. Estudio de caso. *Revista Internacional Del Trabajo*, 143(1), undefined-undefined. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ilrs.12303?src=getftr>
- Jefferson, A., García1, C., Aníbal, W., Marcillo2, R., Pamela, A., Figueroa3, G., Fernanda, L., & Espinoza4, Q. (2024). Normativas de gestión pública en la administración de bienes públicos: estudio de caso ecuador. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 213–223. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2558>
- Ledesma, A. (2021). *Estado y trabajo : la inspección laboral : entre el control y la producción de sociedad : industria y bien público en el AMBA 2003-2015*. 1–17. https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1993/1/TMAG_IDAES_2021_LAM.pdf
- Martínez, M. (2024). El ciberacoso en el trabajo como riesgo emergente: claves de su régimen jurídico preventivo en las leyes y convenios colectivos más recientes. *Revista de Estudios Jurídico-Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*, 8, 235–261. <https://revistas.uma.es/index.php/REJLSS/article/view/18760>
- Martínez, M., & Peña, G. (2021). La instrumentalización del despido ineficaz como garantía del derecho al trabajo. Estudio en Machala, Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3296–3313. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/532/672>

- Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305–317. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Merchan, J., & Merchan, J. (2022). Aspectos legales de la prevención de riesgos laborales | Ciencia Ecuador. 5(1), 1–15. <https://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/181>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2022). *Memoria Anual del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo correspondiente al año 2022 - Informes y publicaciones - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Plataforma del Estado Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4424999/Memoria%20Anual%20MTPE%202022.pdf?v=1692118461>
- Oscoco, H. (2021). Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial, Apurímac, 2021 [UCV]. In *Repositorio Institucional UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70587/Oscoco_SHG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pardo, A. P., Fiallos-Sarmiento, D. A., & Vilela-Pincay, W. E. (2023). Análisis jurídico del acoso laboral en las empresas privadas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(0), 134–143. https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/21310/1/Trabajo_Titulacion_1208.pdf
- Pinedo, P. (2024). Eficiencia de Sunafil desde la política de flexibilidad laboral y los Derechos de los Trabajadores, San Martín 2020-2022. 24(1), 1–14. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0089-Pinedo.pdf
- Puntriano, C. (2022). Reflexiones en torno al ciberacoso laboral en el Perú. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 3(5), 52–77. <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/giuristi/article/view/582/485>
- Ramírez, E. (2021). El sistema de inspección de trabajo respecto al cumplimiento de las normas y derechos laborales en el Perú: A propósito de una revisión

- sistemática documental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10155–10167.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1059/1451>
- Rivera, N. (2020). Análisis del marco legal peruano con relación al mobbing o acoso psicológico en el trabajo [PUCP].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/15693>
- Rivero, S. E., Schmal, R. F., & Vidal-Silva, C. L. (2020). Fortalezas y debilidades de un programa para el desarrollo de competencias genéricas. *Formación Universitaria*, 13(4), 3–10. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n4/0718-5006-formuniv-13-04-3.pdf>
- Samanamud, E. (2021). Una revisión para el Perú de la relación entre el desempleo, el subempleo y la producción. *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(2), 475–511.
<https://revfinypolecon.ucatolica.edu.co/article/view/3782>
- Sandoval, R. (2022). Propuesta para implementar un sistema de filtro, basado en el Principio de Celeridad Procesal, para optimizar la sobrecarga en las Fiscalías Penales de Piura. In *Repositorio Institucional - UCV*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145218/Sandoval_RRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sempere, A. V. (2024). Interpretación civilista de finiquito laboral. *REVISTA DE JURISPRUDENCIA LABORAL*, 2024, Págs. 1-13, 1–13.
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-L-2024-00000002705
- Stöber, M. (2023). La resolución alternativa de litigios en el derecho alemán y europeo. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 15(29), 5–28.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8982574>
- SUNAFIL. (2016). *Superintendencia nacional de fiscalización laboral-sunafil informe para la transferencia de gestión del superintendencia nacional de fiscalización laboral-sunafil*. 1–334.
https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/transferencia2011_2016/RCM1-4.pdf

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2022). Sunafil: Quedan más de 7.000 denuncias virtuales por resolver de las presentadas este año | Economía | La República. https://larepublica.pe/economia/2021/12/18/sunafil-quedan-mas-de-7000-denuncias-virtuales-por-resolver-de-las-presentadas-este-año#google_vignette

Vesgaz, J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 16(1), 201–213. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v16n1/1794-9998-dpp-16-01-201.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de Operacionalización de la variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° Ítem	Escala de medición
Gestión de denuncias laborales	Cypher y Crossa (2021) es el proceso mediante el cual una organización recibe, investiga y resuelve las quejas de sus empleados sobre violaciones a sus derechos laborales, discriminación, acoso, o cualquier otra conducta inapropiada en el lugar de trabajo	Se medirá por medio de una escala valorativa llamada “Gestión de denuncias laborales SUNAFIL” cual fue adaptado de Foros Comercio Ético (2022) brindará el nivel de gestión de denuncias laborales en seis dimensiones.	Recepción y Registro	Accesibilidad y variedad de canales de recepción	1-2	Escala: Ordinal
				Claridad en los procedimientos	3-4	
				Eficiencia en el registro	5-6	
			Investigación y Análisis	Asignación oportuna de las denuncias	7-8	Niveles Deficiente 32-76
				Profundidad de la investigación	9-10	
				Objetividad e imparcialidad	11-12	
			Resolución y Seguimiento	Plazos de respuesta	13-14	Medio 77-128
				Comunicación efectiva con el denunciante	15-16	
				Aplicación de sanciones y medidas correctivas	17-18	
			Prevención y Orientación	Seguimiento de las medidas correctivas	19-20	Eficiente 129-160
				Campañas de información y sensibilización	21-22	
				Atención y orientación al ciudadano	23-24	
			Gestión de recursos y tecnología	Fomento del diálogo social	25-26	
				Dotación de personal suficiente	27-28	
Capacitación constante del personal	29-30					
				Utilización de tecnologías de la información	31-32	
Variables de Caracterización	Sexo, tipo de contrato laboral, sector económico donde labora, ocupación, antigüedad de trabajo, rango salarial, afiliación a un sindicato.					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Escala Valorativa “Gestión de denuncias laborales SUNAFIL”

Estimado usuario, se le agradece por su tiempo para responder para un propósito de investigación.

Objetivo: Medir la percepción de los usuarios sobre la eficiencia en la gestión de denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL.

Instrucciones: Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (TD): En Total desacuerdo; (D): En desacuerdo; (I): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (A): De acuerdo; (DA): En total acuerdo.

Género: _____

Tipo de contrato laboral: _____

Sector económico donde labora: _____

Ocupación: _____

Antigüedad de trabajo: _____

Rango salarial: _____

Afiliación a un sindicato: _____

N°	Dimensión	Escala				
		TD	D	I	A	DA
Dimensión 1: Recepción y Registro						
1	Encontré fácilmente información sobre cómo presentar una denuncia en SUNAFIL					
2	Se puede presentar una denuncia a través del canal que le resulte más conveniente (presencial, web, telefónico).					
3	La información sobre los requisitos y plazos para presentar una denuncia fue clara y fácil de entender					
4	Se tuvo dificultades para comprender los pasos a seguir para presentar la denuncia					
5	Se siente que la denuncia fue registrada de manera rápida y eficiente					
6	Se recibe un comprobante de recepción de la denuncia que le brindó seguridad y confianza en el proceso					
Dimensión 2: Investigación y Análisis		TD	D	I	A	DA
7	Considero que la denuncia fue atendida con la prontitud que requería					
8	No se percibió demoras innecesarias en la asignación de la denuncia a un inspector					
9	El inspector recopiló información detallada sobre el caso y realizó las indagaciones necesarias					
10	La investigación de la denuncia fue exhaustiva y se tomaron en cuenta todos los elementos relevantes					

11	Se siente que el inspector fue imparcial y objetivo al investigar el caso					
12	Se confía en que la investigación de la denuncia se realice de forma justa y sin favoritismos					
	Dimensión 3: Resolución y Seguimiento	TD	D	I	A	DA
13	La SUNAFIL resolvió la denuncia dentro de los plazos establecidos					
14	No se experimentó demoras excesivas en la resolución de la denuncia					
15	La SUNAFIL brindó información sobre el estado de la denuncia durante todo el proceso					
16	Se recibió información clara y oportuna sobre la resolución de la denuncia					
17	Las sanciones impuestas al empleador fueron adecuadas a la gravedad de la infracción					
18	Las medidas correctivas implementadas fueron efectivas para restituir mis derechos laborales.					
19	La SUNAFIL realizó un seguimiento para verificar que el empleador cumpliera con las medidas correctivas					
20	Creo que la SUNAFIL se preocupa por asegurar que las infracciones no se repitan en el futuro.					
	Dimensión 4: Prevención y Orientación	TD	D	I	A	DA
21	Se está al tanto de los derechos laborales gracias a las campañas de información de la SUNAFIL					
22	Las campañas de la SUNAFIL contribuyen a prevenir las infracciones laborales					
23	Se recibe orientación clara y útil sobre la normativa laboral y los procedimientos de SUNAFIL.					
24	El personal de SUNAFIL fue amable y atento a mis consultas					
25	Creo que la SUNAFIL promueve el diálogo entre trabajadores y empleadores para prevenir conflictos					
26	La SUNAFIL ofrece espacios para la resolución pacífica de conflictos laborales					
	Dimensión 5: Gestión de recursos y tecnología	TD	D	I	A	DA
27	Se considera que la SUNAFIL cuenta con personal suficiente para atender las denuncias de manera oportuna					
28	No se percibe demoras en la atención debido a falta de personal					
29	El personal de SUNAFIL demostró conocimiento y profesionalismo al atender el caso					
30	Se percibe que el personal de SUNAFIL se mantiene actualizado sobre la normativa laboral					
31	La SUNAFIL utiliza sistemas informáticos que facilitan la gestión de las denuncias					
32	Considero que la tecnología utilizada por SUNAFIL contribuye a la eficiencia y transparencia de la gestión					

Gracias, por su tiempo.

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre:	Escala valorativa "Gestión de denuncias laborales SUNAFIL"	
Autor original:	Foros Comercio Ético (2022)	
Nombre instrumento original	Escala valorativa "Gestión de denuncias laborales SUNAFIL"	
Dimensiones:	Recepción y Registro, Investigación y Análisis, Resolución y Seguimiento, Prevención y Orientación, Gestión de recursos y tecnología	
N° de ítems	32	
Escala de valoración de ítems:	(1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.	
Ámbito de aplicación:	Intendencia de SUNAFIL Regional de Ancash	
Administración:	Auto reporte individual, mediante formulario Google	
Duración:	Diez minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Evaluar el nivel de gestión de denuncia laborales en dicha intendencia	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o de afines.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,xxxx)	
Unidades de información:	Usuarios que terminaron el proceso de divorcio rápido	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Recepción y Registro	1-6
	Investigación y Análisis	7-12
	Resolución y Seguimiento	13-20
	Prevención y Orientación	21-26
	Gestión de recursos y tecnología	27-32
Niveles /Valores finales	Eficiente: 129 - 160 Medio: 77 - 128 Deficiente: 32 - 76	

Guía de entrevista: “Factores condicionan la gestión de denuncias laborales
SUNAFIL”

Buenos días/tardes, soy investigador de UCV. Estoy realizando una tesis descriptiva con enfoque mixto sobre el análisis de la gestión de denuncias laborales SUNAFIL Región Ancash. Agradezco su tiempo y colaboración para responder a algunas preguntas que me ayudarán a comprender mejor la gestión de denuncias laborales. La información que usted proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y se utilizará únicamente para fines académicos.

- 1) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?
- 2) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué factores dificultan la obtención de información completa y veraz durante la investigación de una denuncia laboral, y cómo impactan en la calidad del análisis?
- 3) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué obstáculos impiden la oportuna y efectiva resolución de las denuncias laborales, y cómo afectan al seguimiento de los casos?
- 4) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué limitaciones existen para implementar medidas preventivas y brindar una orientación adecuada a los trabajadores y empleadores sobre sus derechos y obligaciones laborales?
- 5) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cómo la disponibilidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos) influye en la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales?

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Guía de entrevista “Factores que condicionan la gestión de las denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL”	
Autor original:	Alcides (2022)	
Nombre instrumento original	Guía de entrevista “Factores que condicionan la gestión de las denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL”	
Dimensiones:	Recepción y Registro, Investigación y Análisis, Resolución y Seguimiento, Prevención y Orientación, Gestión de recursos y tecnología	
N° de ítems	5	
Ámbito de aplicación:	Intendencia SUNAFIL Región Ancash	
Administración:	Aplicación presencial	
Duración:	Quince minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Evaluar los factores que condicionan la gestión de denuncias laborales	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos con grado de maestría hacia adelante preferentemente de la carrera de Gestión Pública o de afines.	
Unidades de información:	Funcionarios de la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL	
Organización:	Categoría	N° de ítem
	Recepción y Registro	1
	Investigación y Análisis	2
	Resolución y Seguimiento	3
	Prevención y Orientación	4
	Gestión de recursos y tecnología	5

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido de instrumentos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Escala Valorativa “Gestión de denuncias laborales” y la guía de entrevista “Factores que condicionan la gestión de denuncias laborales en la Intendencia de SUNAFIL Región Ancash” que permitirá recoger la información en la presente investigación: Análisis de la Gestión de denuncias laborales en la Intendencia de SUNAFIL Regional de Ancash, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: “Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL”

Definición de la variable: Cypher y Crossa (2021) es el proceso mediante el cual una organización recibe, investiga y resuelve las quejas de sus empleados sobre violaciones a sus derechos laborales, discriminación, acoso, o cualquier otra conducta inapropiada en el lugar de trabajo

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
I: Recepción y Registro	1.1. Accesibilidad y variedad de canales de recepción	1. Encontré fácilmente información sobre cómo presentar una denuncia en SUNAFIL	1	1	1	1	
		2. Se puede presentar una denuncia a través del canal que le resulte más conveniente (presencial, web, telefónico).	1	1	1	1	
	1.2. Claridad en los procedimientos	3. La información sobre los requisitos y plazos para presentar una denuncia fue clara y fácil de entender	1	1	1	1	
		4. Se tuvo dificultades para comprender los pasos a seguir para presentar la denuncia	1	1	1	1	
	1.3. Eficiencia en el registro	5. Se siente que la denuncia fue registrada de manera rápida y eficiente	1	1	1	1	
		6. Se recibe un comprobante de recepción de la denuncia que le brindó seguridad y confianza en el proceso	1	1	1	1	
II. Investigación y Análisis	2.1. Asignación oportuna de las denuncias	7. Considero que la denuncia fue atendida con la prontitud que requería	1	1	1	1	
		8. No se percibió demoras innecesarias en la asignación de la denuncia a un inspector	1	1	1	1	
	2.2. Profundidad de la investigación	9. El inspector recopiló información detallada sobre el caso y realizó las indagaciones necesarias	1	1	1	1	

		10. La investigación de la denuncia fue exhaustiva y se tomaron en cuenta todos los elementos relevantes	1	1	1	1	
	2.3. Objetividad e imparcialidad	11. Se siente que el inspector fue imparcial y objetivo al investigar el caso	1	1	1	1	
		12. Se confía en que la investigación de la denuncia se realice de forma justa y sin favoritismos	1	1	1	1	
III. Resolución y Seguimiento	3.1. Plazos de respuesta	13. La SUNAFIL resolvió la denuncia dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
		14. No se experimentó demoras excesivas en la resolución de la denuncia	1	1	1	1	
	3.2. Comunicación efectiva con el denunciante	15. La SUNAFIL brindó información sobre el estado de la denuncia durante todo el proceso	1	1	1	1	
		16. Se recibió información clara y oportuna sobre la resolución de la denuncia	1	1	1	1	
	3.3. Aplicación de sanciones y medidas correctivas	17. Las sanciones impuestas al empleador fueron adecuadas a la gravedad de la infracción	1	1	1	1	
		18. Las medidas correctivas implementadas fueron efectivas para restituir mis derechos laborales.	1	1	1	1	
	3.4. Seguimiento de las medidas correctivas	19. La SUNAFIL realizó un seguimiento para verificar que el empleador cumpliera con las medidas correctivas	1	1	1	1	
		20. Creo que la SUNAFIL se preocupa por asegurar que las infracciones no se repitan en el futuro.	1	1	1	1	
IV. Prevención y Orientación	4.1. Campañas de información y sensibilización	21. Se está al tanto de los derechos laborales gracias a las campañas de información de la SUNAFIL	1	1	1	1	
		22. Las campañas de la SUNAFIL contribuyen a prevenir las infracciones laborales	1	1	1	1	
	4.2. Atención y orientación al ciudadano	23. Se recibe orientación clara y útil sobre la normativa laboral y los procedimientos de SUNAFIL.	1	1	1	1	
		24. El personal de SUNAFIL fue amable y atento a mis consultas	1	1	1	1	
	4.3. Fomento del diálogo social	25. Creo que la SUNAFIL promueve el diálogo entre trabajadores y empleadores para prevenir conflictos	1	1	1	1	

		26. La SUNAFIL ofrece espacios para la resolución pacífica de conflictos laborales	1	1	1	1	
V. Gestión de recursos y tecnología	5.1. Dotación de personal suficiente	27. Se considera que la SUNAFIL cuenta con personal suficiente para atender las denuncias de manera oportuna	1	1	1	1	
		28. No se percibe demoras en la atención debido a falta de personal	1	1	1	1	
	5.2. Capacitación constante del personal	29. El personal de SUNAFIL demostró conocimiento y profesionalismo al atender el caso	1	1	1	1	
		30. Se percibe que el personal de SUNAFIL se mantiene actualizado sobre la normativa laboral	1	1	1	1	
	5.3. Utilización de tecnologías de la información	31. La SUNAFIL utiliza sistemas informáticos que facilitan la gestión de las denuncias	1	1	1	1	
		32. Considero que la tecnología utilizada por SUNAFIL contribuye a la eficiencia y transparencia de la gestión	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Valorativa "Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL"
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de denuncias laborales en la Intendencia de SUNAFIL Región Ancash
Nombres y apellidos del experto	Joel Salomón Rojas Pereira
Documento de identidad	44756535
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	SUNAFIL
Cargo	Sub Intendente de Fiscalización e Instrucción
Número telefónico	987854790
Firma	
Fecha	17/05/2024

Matriz de validación de la guía de entrevista “Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL”.

Definición de la variable: Miranda y Hermoso (2020) señalan que, se refiere al procedimiento que sigue una entidad para atender, examinar y dar solución a los reclamos presentados por sus trabajadores respecto a infracciones de sus derechos laborales, discriminación, hostigamiento o cualquier otro tipo de comportamiento indebido dentro del ambiente laboral.

Categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
C1: Recepción y Registro	1) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?	1	1	1	1	
C2: Investigación y Análisis	2) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?	1	1	1	1	
C3: Resolución y Seguimiento	3) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué obstáculos impiden la oportuna y efectiva resolución de las denuncias laborales, y cómo afectan al seguimiento de los casos?	1	1	1	1	
C4. Prevención y Orientación	4) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué limitaciones existen para implementar medidas preventivas y brindar una orientación adecuada a los trabajadores y empleadores sobre sus derechos y obligaciones laborales?	1	1	1	1	
C5. Gestión de recursos y tecnología	5) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cómo la disponibilidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos) influye en la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista "gestión de denuncias laborales SUNAFIL"
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la gestión de denuncias laborales
Nombres y apellidos del experto	Joel Salomón Rojas Pereira
Documento de identidad	44756535
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	SUNAFIL
Cargo	Sub Intendente de Fiscalización e Instrucción
Número telefónico	987854790
Firma	
Fecha	17/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: “Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL”

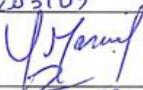
Definición de la variable: Cypher y Crossa (2021) es el proceso mediante el cual una organización recibe, investiga y resuelve las quejas de sus empleados sobre violaciones a sus derechos laborales, discriminación, acoso, o cualquier otra conducta inapropiada en el lugar de trabajo

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
I: Recepción y Registro	1.1. Accesibilidad y variedad de canales de recepción	1. Encontré fácilmente información sobre cómo presentar una denuncia en SUNAFIL	1	1	1	1	
		2. Se puede presentar una denuncia a través del canal que le resulte más conveniente (presencial, web, telefónico).	1	1	1	1	
	1.2. Claridad en los procedimientos	3. La información sobre los requisitos y plazos para presentar una denuncia fue clara y fácil de entender	1	1	1	1	
		4. Se tuvo dificultades para comprender los pasos a seguir para presentar la denuncia	1	1	1	1	
	1.3. Eficiencia en el registro	5. Se siente que la denuncia fue registrada de manera rápida y eficiente	1	1	1	1	
		6. Se recibe un comprobante de recepción de la denuncia que le brindó seguridad y confianza en el proceso	1	1	1	1	
II. Investigación y Análisis	2.1. Asignación oportuna de las denuncias	7. Considero que la denuncia fue atendida con la prontitud que requería	1	1	1	1	
		8. No se percibió demoras innecesarias en la asignación de la denuncia a un inspector	1	1	1	1	
	2.2. Profundidad de la investigación	9. El inspector recopiló información detallada sobre el caso y realizó las indagaciones necesarias	1	1	1	1	

		10. La investigación de la denuncia fue exhaustiva y se tomaron en cuenta todos los elementos relevantes	1	1	1	1	
	2.3. Objetividad e imparcialidad	11. Se siente que el inspector fue imparcial y objetivo al investigar el caso	1	1	1	1	
		12. Se confía en que la investigación de la denuncia se realice de forma justa y sin favoritismos	1	1	1	1	
III. Resolución y Seguimiento	3.1. Plazos de respuesta	13. La SUNAFIL resolvió la denuncia dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
		14. No se experimentó demoras excesivas en la resolución de la denuncia	1	1	1	1	
	3.2. Comunicación efectiva con el denunciante	15. La SUNAFIL brindó información sobre el estado de la denuncia durante todo el proceso	1	1	1	1	
		16. Se recibió información clara y oportuna sobre la resolución de la denuncia	1	1	1	1	
	3.3. Aplicación de sanciones y medidas correctivas	17. Las sanciones impuestas al empleador fueron adecuadas a la gravedad de la infracción	1	1	1	1	
		18. Las medidas correctivas implementadas fueron efectivas para restituir mis derechos laborales.	1	1	1	1	
	3.4. Seguimiento de las medidas correctivas	19. La SUNAFIL realizó un seguimiento para verificar que el empleador cumpliera con las medidas correctivas	1	1	1	1	
		20. Creo que la SUNAFIL se preocupa por asegurar que las infracciones no se repitan en el futuro.	1	1	1	1	
IV. Prevención y Orientación	4.1. Campañas de información y sensibilización	21. Se está al tanto de los derechos laborales gracias a las campañas de información de la SUNAFIL	1	1	1	1	
		22. Las campañas de la SUNAFIL contribuyen a prevenir las infracciones laborales	1	1	1	1	
	4.2. Atención y orientación al ciudadano	23. Se recibe orientación clara y útil sobre la normativa laboral y los procedimientos de SUNAFIL.	1	1	1	1	
		24. El personal de SUNAFIL fue amable y atento a mis consultas	1	1	1	1	
	4.3. Fomento del diálogo social	25. Creo que la SUNAFIL promueve el diálogo entre trabajadores y empleadores para prevenir conflictos	1	1	1	1	

		26. La SUNAFIL ofrece espacios para la resolución pacífica de conflictos laborales	1	1	1	1	
V. Gestión de recursos y tecnología	5.1. Dotación de personal suficiente	27. Se considera que la SUNAFIL cuenta con personal suficiente para atender las denuncias de manera oportuna	1	1	1	1	
		28. No se percibe demoras en la atención debido a falta de personal	1	1	1	1	
	5.2. Capacitación constante del personal	29. El personal de SUNAFIL demostró conocimiento y profesionalismo al atender el caso	1	1	1	1	
		30. Se percibe que el personal de SUNAFIL se mantiene actualizado sobre la normativa laboral	1	1	1	1	
	5.3. Utilización de tecnologías de la información	31. La SUNAFIL utiliza sistemas informáticos que facilitan la gestión de las denuncias	1	1	1	1	
		32. Considero que la tecnología utilizada por SUNAFIL contribuye a la eficiencia y transparencia de la gestión	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

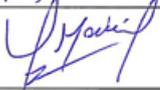
Nombre del instrumento	Escala Valorativa "Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL"
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de denuncias laborales en la Intendencia de SUNAFIL Región Ancash
Nombres y apellidos del experto	Dwight Guillermo García Lizarraga
Documento de identidad	08193144
Años de experiencia en el área	22 años.
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	PERUANA
Institución	PODER JUDICIAL - UNIVERSIDAD Cesar Vallejo
Cargo	PRESIDENTE DE LA PRIMERA Sala Laboral - profes
Número telefónico	940203109
Firma	
Fecha	17 de Mayo del 2024

Matriz de validación de la guía de entrevista “Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL”.

Definición de la variable: Miranda y Hermoso (2020) señalan que, se refiere al procedimiento que sigue una entidad para atender, examinar y dar solución a los reclamos presentados por sus trabajadores respecto a infracciones de sus derechos laborales, discriminación, hostigamiento o cualquier otro tipo de comportamiento indebido dentro del ambiente laboral

Categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
C1: Recepción y Registro	1) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?	1	1	1	1	
C2: Investigación y Análisis	2) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?	1	1	1	1	
C3: Resolución y Seguimiento	3) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué obstáculos impiden la oportuna y efectiva resolución de las denuncias laborales, y cómo afectan al seguimiento de los casos?	1	1	0	1	
C4: Prevención y Orientación	4) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué limitaciones existen para implementar medidas preventivas y brindar una orientación adecuada a los trabajadores y empleadores sobre sus derechos y obligaciones laborales?	1	1	1	1	
C5. Gestión de recursos y tecnología	5) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cómo la disponibilidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos) influye en la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista "gestión de denuncias laborales SUNAFIL"
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la gestión de denuncias laborales
Nombres y apellidos del experto	Dwight Guillermo Garca Lizarraga
Documento de identidad	08193144
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	MAESTRÍA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	PODERA JUDICIAL - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	Presidente Sala Laboral - Profesor
Número telefónico	940203109
Firma	
Fecha	17 de Mayo del 2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: “Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL”

Definición de la variable: Cypher y Crossa (2021) es el proceso mediante el cual una organización recibe, investiga y resuelve las quejas de sus empleados sobre violaciones a sus derechos laborales, discriminación, acoso, o cualquier otra conducta inapropiada en el lugar de trabajo

Dimensión	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
I: Recepción y Registro	1.1. Accesibilidad y variedad de canales de recepción	1.Encontré fácilmente información sobre cómo presentar una denuncia en SUNAFIL	1	1	1	1	
		2.Se puede presentar una denuncia a través del canal que le resulte más conveniente (presencial, web, telefónico).	1	1	1	1	
	1.2. Claridad en los procedimientos	3.La información sobre los requisitos y plazos para presentar una denuncia fue clara y fácil de entender	1	1	1	1	
		4.Se tuvo dificultades para comprender los pasos a seguir para presentar la denuncia	1	1	1	1	
	1.3. Eficiencia en el registro	5.Se siente que la denuncia fue registrada de manera rápida y eficiente	1	1	1	1	
		6.Se recibe un comprobante de recepción de la denuncia que le brindó seguridad y confianza en el proceso	1	1	1	1	
II. Investigación y Análisis	2.1. Asignación oportuna de las denuncias	7.Considero que la denuncia fue atendida con la prontitud que requería	1	1	1	1	
		8.No se percibió demoras innecesarias en la asignación de la denuncia a un inspector	1	1	1	1	
	2.2. Profundidad de la investigación	9.El inspector recopiló información detallada sobre el caso y realizó las indagaciones necesarias	1	1	1	1	

		10. La investigación de la denuncia fue exhaustiva y se tomaron en cuenta todos los elementos relevantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2.3. Objetividad e imparcialidad	11. Se siente que el inspector fue imparcial y objetivo al investigar el caso 12. Se confía en que la investigación de la denuncia se realice de forma justa y sin favoritismos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
III. Resolución y Seguimiento	3.1. Plazos de respuesta	13. La SUNAFIL resolvió la denuncia dentro de los plazos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		14. No se experimentó demoras excesivas en la resolución de la denuncia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3.2. Comunicación efectiva con el denunciante	15. La SUNAFIL brindó información sobre el estado de la denuncia durante todo el proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		16. Se recibió información clara y oportuna sobre la resolución de la denuncia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3.3. Aplicación de sanciones y medidas correctivas	17. Las sanciones impuestas al empleador fueron adecuadas a la gravedad de la infracción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		18. Las medidas correctivas implementadas fueron efectivas para restituir mis derechos laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. Seguimiento de las medidas correctivas	19. La SUNAFIL realizó un seguimiento para verificar que el empleador cumpliera con las medidas correctivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	20. Creo que la SUNAFIL se preocupa por asegurar que las infracciones no se repitan en el futuro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
IV. Prevención y Orientación	4.1. Campañas de información y sensibilización	21. Se está al tanto de los derechos laborales gracias a las campañas de información de la SUNAFIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		22. Las campañas de la SUNAFIL contribuyen a prevenir las infracciones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4.2. Atención y orientación al ciudadano	23. Se recibe orientación clara y útil sobre la normativa laboral y los procedimientos de SUNAFIL.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		24. El personal de SUNAFIL fue amable y atento a mis consultas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3. Fomento del diálogo social	25. Creo que la SUNAFIL promueve el diálogo entre trabajadores y empleadores para prevenir conflictos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

		26. La SUNAFIL ofrece espacios para la resolución pacífica de conflictos laborales	┐	┐	┐	┐	
V. Gestión de recursos y tecnología	5.1. Dotación de personal suficiente	27. Se considera que la SUNAFIL cuenta con personal suficiente para atender las denuncias de manera oportuna	┐	┐	┐	┐	
		28. No se percibe demoras en la atención debido a falta de personal	┐	┐	┐	┐	
	5.2. Capacitación constante del personal	29. El personal de SUNAFIL demostró conocimiento y profesionalismo al atender el caso	┐	┐	┐	┐	
		30. Se percibe que el personal de SUNAFIL se mantiene actualizado sobre la normativa laboral	┐	┐	┐	┐	
	5.3. Utilización de tecnologías de la información	31. La SUNAFIL utiliza sistemas informáticos que facilitan la gestión de las denuncias	┐	┐	┐	┐	
		32. Considero que la tecnología utilizada por SUNAFIL contribuye a la eficiencia y transparencia de la gestión	┐	┐	┐	┐	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala Valorativa "Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL"
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de denuncias laborales en la Intendencia de SUNAFIL Región Ancash
Nombres y apellidos del experto	Einner Joseph Vera Marin
Documento de identidad	42537338
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Corte Superior de Justicia del Santa – Poder Judicial.
Cargo	Juez (S) del Juzgado de Paz Letrado – Investigación Preparatoria de la Provincia de Corongo.
Número telefónico	998131507
Firma	 Firmado digitalmente por Servicio Digital Módulo: Soy el autor del documento Fecha: 17.05.2024 16:05:39 -05:00
Fecha	17-05-2024

Matriz de validación de la guía de entrevista “Gestión de Denuncias Laborales SUNAFIL”.

Definición de la variable: Miranda y Hermoso (2020) señalan que, se refiere al procedimiento que sigue una entidad para atender, examinar y dar solución a los reclamos presentados por sus trabajadores respecto a infracciones de sus derechos laborales, discriminación, hostigamiento o cualquier otro tipo de comportamiento indebido dentro del ambiente laboral

Categoría	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
C1: Recepción y Registro	1) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?	1	1	1	1	
C2: Investigación y Análisis	2) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?	1	1	1	1	
C3: Resolución y Seguimiento	3) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué obstáculos impiden la oportuna y efectiva resolución de las denuncias laborales, y cómo afectan al seguimiento de los casos?	1	1	1	1	
C4. Prevención y Orientación	4) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué limitaciones existen para implementar medidas preventivas y brindar una orientación adecuada a los trabajadores y empleadores sobre sus derechos y obligaciones laborales?	1	1	1	1	
C5. Gestión de recursos y tecnología	5) De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cómo la disponibilidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos) influye en la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista "gestión de denuncias laborales SUNAFIL"
Objetivo del instrumento	Identificar los factores que condicionan la gestión de denuncias laborales
Nombres y apellidos del experto	Einner Joseph Vera Marin
Documento de identidad	42537338
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Corte Superior de Justicia del Santa – Poder Judicial.
Cargo	Juez (S) del Juzgado de Paz Letrado – Investigación Preparatoria de la Provincia de Corongo.
Número telefónico	998131507
Firma	 Firma Digital Firmado digitalmente por Servicio Digital Móvil: Soy el autor del documento Fecha: 17.05.2024 16:06:11 -05:00
Fecha	17-05-2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Escala Valorativa "Gestión de denuncias laborales SUNAFIL"																																	
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	1	4	4	3	4	
5	4	5	4	3	4	4	1	1	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	
6	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	5	3	3	3	5	3	1	4	3	4	3	1	2	3	3	5	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
8	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.976	32

Interpretación: De acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0.976)

Anexo 5: Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: “Análisis de la gestión de denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024”.

Investigador: Morales Narro, Jonathan.

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Análisis de la gestión de denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024”. cuyo objetivo es analizar la Gestión de Denuncias Laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la Intendencia Regional de Ancash – SUNAFIL.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá analizar la Gestión de Denuncias Laborales en Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Análisis de la gestión de denuncias laborales en la Intendencia Regional de Ancash - SUNAFIL, 2022 a 2024”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin

embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

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

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

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigador: Morales Narro, Jonathan, email: jmoralesnar@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

SEMANA 8

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %	7 %	1 %	1 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
6	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
7	es.unionpedia.org Fuente de Internet	<1 %
8	drugrepocentral.scienceopen.com Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Anexo 7: Análisis complementario

Distribución de la población considerando ambos sexos

Canales de denuncia	Hombres	Mujeres	Total
Presencial en oficinas	1	1	2
App "Sunafil en tus manos"	10	6	16
Página Web de SUNAFIL	9	3	12
Total = 30	20	10	30

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Yo, **Jonathan Armando Morales Narro**, identificado con DNI N° **45250361**, en mi calidad de **Intendente Regional**, de la INTENDENCIA REGIONAL DE ANCASH ubicada en la ciudad de Chimbote.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita **Jonathan Armando Morales Narro**, identificado con DNI N° **45250361** del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la entidad:

INTENDENCIA REGIONAL DE ANCASH

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la entidad en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad; o
 Mencionar el nombre de la entidad.

JONATHAN ARMANDO MORALES NARRO
INTENDENTE REGIONAL DE ANCASH (e)
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

Jonathan Armando Morales Narro

DNI: 45250361

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.

JONATHAN ARMANDO MORALES NARRO
DNI N° 45250361

° Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Leyenda:

De sus dimensiones

D1	Recepción y Registro
D2	Investigación y Análisis
D3	Resolución y Seguimiento
D4	Prevención y Orientación
D5	Gestión de recursos y tecnología

Para el análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones

Niveles	D1	D2	D3	D4	D5
Eficiente	22 a 30	22 a 30	42 a 60	22 a 30	22 a 30
Medio	14 a 21	14 a 21	25 a 41	14 a 21	14 a 21
Deficiente	6 a 13	6 a 13	8 a 24	6 a 13	6 a 13

De la variable de estudio

Niveles	Puntuación
Eficiente	129 a 160
Medio	77 a 128
Deficiente	32 a 76

L	TEXTO Descripción de las entrevistas-grabaciones- anotaciones
1	<p>1. De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al momento de recepcionar y registrar una denuncia laboral, y cómo afectan estos la eficiencia del proceso?</p>
2	<p>V1: Debido a la carga de denuncias que se recibe las misma que previamente deben ser calificadas, genera mayor carga responder cartas de improcedencia, sobre todo cuando se cumplió con brindar una orientación adecuada, así como el de enviar correos a fin de que se levante las observaciones advertidas en su denuncia.</p>
3	<p>V2. Análisis correcto de los hechos que son materia de denuncia con su respectiva documentación probatoria. Calificación de las materias objetos a inspeccionar. Utilización de herramientas tecnológicas para llevar a cabo las diversas actuaciones inspectivas. Actuación inmediata para evitar desaparición y/o pérdida de documentación de prueba.</p>
4	<p>V3. La falta de claridad en la información proporcionada por los denunciantes ya sea por desconocimiento de sus derechos o por temor a represalias, dificulta la identificación precisa de los hechos y la clasificación adecuada de la denuncia. Esto puede generar retrasos en la asignación de recursos y en el inicio de la investigación.</p>
4	<p>V4: La existencia de múltiples canales de denuncia, si bien facilita el acceso de los ciudadanos, también puede generar duplicidad de denuncias o información contradictoria, lo que requiere un esfuerzo adicional para conciliar y validar los datos.</p>
4	<p>V5: La necesidad de garantizar la confidencialidad de los denunciantes y la protección de sus datos personales, especialmente en casos de acoso laboral o discriminación, puede requerir medidas adicionales de seguridad y protocolos específicos que pueden ralentizar el proceso de registro.</p>
5	<p>2. De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué factores dificultan la obtención de información completa y veraz durante la investigación de una denuncia laboral, y cómo impactan en la calidad del análisis?</p>
6	<p>V1. Estos y otros factores impactan de manera negativa para la resolución de las denuncias, toda vez que en muchos casos no se logra lo requerido por los denunciantes.</p>
7	<p>V2. Tecnológicos: falta de interoperatividad entre instituciones del estado con los servicios en línea (SUNARP, SUNAT, Municipalidades, etc). Ausencia de equipos tecnológicos (celulares desfasados, carencia de drones, etc.). Personal: falta de personal en acciones previas y peritos para el desarrollo de la investigación. Otros: falta de colaboración de los sujetos inspeccionados.</p>
8	<p>V3. La renuencia de los empleadores a colaborar con la investigación, ya sea por desconocimiento de sus obligaciones o por temor a sanciones, puede dificultar el acceso a información relevante, como registros laborales, contratos o documentos contables.</p>
8	<p>V4: La falta de testigos dispuestos a declarar por temor a represalias o la dificultad para localizarlos puede limitar la obtención de testimonios que corroboren los hechos denunciados.</p>
8	<p>V5: La existencia de prácticas informales o la falta de documentación formal en algunos sectores económicos dificulta la verificación de las condiciones laborales y el cumplimiento de las normas.</p>
9	<p>3. De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué obstáculos impiden la oportuna y efectiva resolución de las denuncias laborales, y cómo afectan al seguimiento de los casos?</p>
10	<p>V1. Falta de recurso humano (pocos inspectores auxiliares y/o de trabajo, especialistas en acciones previas) para la atención oportuna de las denuncias, toda vez que, en particular en la Intendencia Regional de Ancash</p>
11	<p>V2. Principalmente la falta de documentación que sustente o permita determinar con claridad incumplimientos laborales o de seguridad y salud en el trabajo: Herramientas tecnológicas que permitan acelerar el proceso de verificación de datos del sujeto inspeccionado.</p>
11	<p>V3. La falta de capacidad resolutive en algunas instancias administrativas, como la demora en la emisión de informes técnicos o la falta de coordinación entre áreas, puede generar cuellos de botella en el proceso de resolución de denuncias.</p>
14	<p>V4: La posibilidad de que las empresas impugnen las resoluciones de SUNAFIL ante el Poder Judicial puede prolongar los procesos y generar incertidumbre sobre la aplicación efectiva de las sanciones.</p>
14	<p>V5: La falta de recursos para ejecutar las sanciones impuestas, como el embargo de bienes o el cierre temporal de empresas, puede limitar la efectividad de las medidas correctivas.</p>

15	4. De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Qué limitaciones existen para implementar medidas preventivas y brindar una orientación adecuada a los trabajadores y empleadores sobre sus derechos y obligaciones laborales?
16	V1. SUNAFIL brinda las herramientas digitales necesarias y al alcance de las manos tanto de los trabajadores y/o empleadores a fin de que estos conozcan sus derechos y/o obligaciones laborales
17	V2. La falta de personal y de herramientas tecnológicas
	V3. La falta de recursos para realizar campañas de difusión y sensibilización sobre derechos laborales y medidas de prevención de riesgos laborales limita el alcance de estas acciones.
18	V4: La diversidad de sectores económicos y la complejidad de las normas laborales dificultan la elaboración de materiales de orientación específicos y adaptados a las necesidades de cada sector.
	V5: La falta de mecanismos de seguimiento y evaluación de las acciones preventivas dificulta la medición de su impacto y la identificación de áreas de mejora.
19	5. De acuerdo con su conocimiento en el cargo, ¿Cómo la disponibilidad de recursos (humanos, financieros, tecnológicos) influye en la capacidad de SUNAFIL para gestionar eficientemente las denuncias laborales?
20	V1. Influye, toda vez que, si se contara con el suficiente personal tanto inspectivo como administrativo, recursos financieros y sumado ello los recursos tecnológicos en SUNAFIL, se gestionaría de manera eficiente y oportuna las denuncias presentadas y como consecuencia de ellos se obtendría los resultados esperados por los ciudadanos en el cumplimiento de las normas sociolaborales y/o seguridad y salud en el trabajo.
21	V2. Con las limitaciones impuestas permiten recargar de funciones al personal existente no pudiendo ejercer de forma eficiente y oportuna la labor fiscalizadora y, por ende, de atención de denuncias laborales. Asimismo, las limitaciones financieras (recorte de presupuesto) y de herramientas tecnológicas no permiten abarcar de forma oportuna las denuncias laborales
	V3. La falta de recursos financieros limita la capacidad de contratar personal especializado, actualizar equipos tecnológicos y mejorar la infraestructura de las oficinas de SUNAFIL, lo que afecta la calidad y eficiencia de los servicios.
22	V4: La falta de inversión en capacitación y desarrollo profesional del personal limita la actualización de conocimientos y habilidades necesarias para enfrentar los nuevos desafíos del mundo laboral.
	V5: La falta de recursos para realizar investigaciones y estudios sobre las condiciones laborales y los factores de riesgo en diferentes sectores económicos limita la capacidad de SUNAFIL para diseñar políticas públicas basadas en evidencia.

Prueba Piloto

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
4	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	1	1	4	4	3	4	
4	5	4	3	4	4	1	1	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	
4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	3	3	5	3	1	4	3	4	3	1	2	3	3	5	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	
5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5

