



Universidad César Vallejo

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

**Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del
equipo de fiscalización en una intendencia de Lima
Metropolitana, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Correa Cardenas, David (orcid.org/0009-0009-0201-1620)

ASESORES:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

Dra. Denegri Velarde, Maria Isabel (orcid.org/0000-0002-4235-9009)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es CORREA CARDENAS DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOHNNY SILVINO ROJAS MORI DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 16- 08-2024 07:32:38

Código documento Trilce: TRI - 0860832





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORREA CARDENAS DAVID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DAVID CORREA CARDENAS DNI: 10875353 ORCID: 0009-0009-0201-1620	Firmado electrónicamente por: CCORREACAR el 16- 08-2024 15:24:07

Código documento Trilce: TRI - 0860831



Dedicatoria

A nuestro Dios todo poderoso, por darme la oportunidad de poder seguir aprendiendo y preparándome, para lo que él tenga preparado para mi futuro, porque el todo lo sabe, él es mi padre mi amigo y más grande compañero él sabe los planes que tiene para mi vida, él sabe a dónde llegaran mis caminos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en este camino y permitir, que concluya con mis estudios, a mis asesores Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino, Dra. Denegri Velarde, María Isabel. Que con sus experiencias y conocimientos me orientaron a terminar este proceso, a la vez estoy agradecido por permitirme ser parte de su legado, agradezco al subintendente de mi centro de labores, que me permitió realizar mi investigación, a todo aquellos que se convirtieron en parte de este proceso, asimismo, agradezco a la Universidad César Vallejo por abrir sus aulas y darnos las herramientas que el mundo necesita y ser parte de este nuevo cambio, la cual pretendo dejar en su nombre en alto.

Índice de contenidos

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
Resumen	viii
Abstract	ix
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II METODOLOGÍA	14
III RESULTADOS	17
IV DISCUSIÓN	26
V CONCLUSIONES.....	30
VI RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Variable 1: (Agrupada)	17
Tabla 2. Análisis descriptivo de la variable gestión por procesos y sus dimensiones	18
Tabla 3. Variable 2: (Agrupada).....	19
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable Actuaciones Inspectivas y sus dimensiones	20
Tabla 5. Pruebas de normalidad.....	21
Tabla 6. La gestión por procesos se relaciona positivamente en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana- 2023.	22
Tabla 7. La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficiencia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.....	23
Tabla 8. La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficacia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.....	24
Tabla 9. La gestión por procesos se relaciona positivamente en la calidad de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.....	25

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar como la gestión por procesos se relaciona en las actuaciones Inspectivas del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana 2023, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativos, tipos básicos, nivel correlacional, diseño no experimental, técnica encuesta. En este sentido la población estuvo constituida por 200 inspectores de trabajo y la muestra está conformada por 50 inspectores e inspectores auxiliares no menos de un año de antigüedad en la función pública, que realizan actividades de inspección que están directamente relacionadas con las variables del estudio y forman parte de la unidad estructural, y las técnicas e instrumentos para la recolección de información como son las encuestas y cuestionarios, respectivamente, asimismo se formularon 40 preguntas concernientes a las variables del estudio debidamente validadas por medio de juicio de tres expertos. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos al procesar los datos bajo hipótesis generales, podemos observar que existe una correlación positiva significativa entre las actividades de control de procesos y de inspección, con un valor de rho de Spearman de 0.537, por otro lado, se determinó un valor de $p = ,0000$ y es menor a resultado Bilateral $< 0,005$ porque se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede concluir que la gestión de procesos tiene un efecto positivo en los indicadores de desempeño de las inspecciones en la intendencia de Lima metropolitana.

Palabras clave: Gestión, Proceso, Indicador, Eficacia y Eficiencia.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine how process management is related to the inspection actions of the inspection team in a municipality of Metropolitan Lima 2023. The methodology used was a quantitative approach, basic types, correlational level, non-experimental cross-sectional design. In this sense, the population was made up of 200 labor inspectors and the sample is made up of 50 inspectors and auxiliary inspectors with no less than one year of seniority in the public service, who carry out inspection activities that are directly related to the variables of the study and They are part of the structural unit, and the techniques and instruments for collecting information such as surveys and questionnaires, respectively, also 40 questions were formulated regarding the variables of the study duly validated through the judgment of three experts. According to the statistical results obtained by processing the data under general hypotheses, we can observe that there is a significant positive correlation between process control and inspection activities, with a Spearman rho value of 0.537, on the other hand, it was determined a p value = .0000 and is less than a Bilateral result < 0.005 because the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be concluded that process management has a positive effect on the performance indicators of inspections in the municipality of metropolitan Lima.

Keywords: Management, Process, Indicator, Effectiveness and Efficiency

I.- INTRODUCCIÓN

Desde la reforma de la modernización de la administración pública en 2013, las políticas nacionales se adaptan todos los días y se implementan gradualmente en las instituciones estatales, pero aún no han logrado los efectos deseados y la eficiencia que busca el actual liderazgo de la SUNAFIL. El objetivo ahora es identificar y gestionar sus procesos para que pueda mejorar procesos complejos y engorrosos. (PCM, 2013)

El 15 de enero de 2013 se creó y promulgó la creación de institución estatal del Trabajo (SUNAFIL), de conformidad con la Ley N.º 29981, como organismo técnico especializado dependiente del MTPE, que tiene a su cargo la promoción, seguimiento y supervisión del empleo laboral. La institución brinda asesoramiento técnico sobre estos temas, lleva a cabo investigaciones y formula recomendaciones para la publicación de normas, y las propuestas legislativas posteriores apuntaron a fortalecer las inspecciones del trabajo contratando más inspectores, ampliando los poderes y recursos de la inspección y delegando poderes a los gobiernos locales. Estos contratos todavía no se consideran condiciones de trabajo dignas. Los principales desafíos para la inspección del trabajo son el alto nivel de empleo informal en el mercado laboral peruano, la gran cantidad de microempresas y la limitada asignación de recursos, como el número de inspectores del trabajo y el presupuesto. En este sentido, la intervención de mecanismos técnicos y administrativos es una condición necesaria para que funcionen los sistemas de control del trabajo. (Pantigoso, 2022)

Según Egusquiza y Illa (2022) señala que, las áreas creadas dentro de esta institución funcionan de manera eficiente, pero el área que más dificultad tiene y el más importante es el área de inspecciones, conformado por los Inspectores de Trabajo encargados de resolver las denuncias, expuestas de manera virtual o de manera presencial (física) por los usuarios. En la actualidad hay 840 inspectores para el Territorio Nacional y si contabilizamos la cantidad de denuncias hechas a las empresas formales, por sus empleados, sin contar las denuncias hechas a las empresas informales por sus trabajadores, el número de denuncias supera a los números de inspectores activos. Para lograrlo, el objetivo es crear una nueva gestión de procesos donde las instituciones puedan implementar nuevas herramientas para

mejorar los procesos durante la investigación. Para acelerar el proceso, el objetivo es crear una posición menos costosa donde la agencia no ponga barreras administrativas, como el tipo de presupuesto del contrato o procedimientos que no quieren aceptar.

Según Egusquiza y Illa (2022) señalo que, para poder plantear y gestionar se pretende saber, con cuántos inspectores e inspectores Auxiliares cuenta la institución, cada inspector, tiene facultades para actuar por cada tipo de empresas que existe en el Perú, se cuenta con tres tipos de regímenes de empresas como son, Micro Empresa, Pequeña Empresa y Gran Empresas. En la actualidad según la OIT recomienda que como mínimo la institución debe contar con 2000 inspectores a nivel nacional y así poder resolver las denuncias de manera más eficiente, creando un nuevo concepto por parte de los trabajadores.

Por todo lo descrito anteriormente, teniendo como problema general ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023? y tenemos como problemas específicos: a.-¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la eficiencia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023? b.-¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la eficacia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023? c.- ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la calidad en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023?

Objetivo General. Determinar la relación de la gestión por procesos en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023
Objetivo Específico. Determinar la relación de la gestión por procesos en la eficiencia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. Determinar la relación de la gestión por procesos en la eficacia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. Determinar la relación de la gestión por procesos en la calidad en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.

Tenemos como Hipótesis General. La gestión por procesos se relaciona

positivamente en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana-2023. Hipótesis específicas. La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficiencia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficacia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. La gestión por procesos se relaciona positivamente en la calidad de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.

A modo de justificación teórica, podemos indicar que esta investigación es importante, porque, va a medir a la metodología de gestión por procesos para conocer la eficiencia operativa mejorando la capacidad de innovar en la cultura interna de las organizaciones, estos resultados van a servir como herramienta para que se puedan comparar con los resultados de otros investigadores que estudian a fondo la forma de optimizar los procesos productivos en las organizaciones y con ello conocer en cuanto esta metodología está vigente en la realidad de las organizaciones peruanas y latinoamericanas y en qué medida.

Por otro lado, este trabajo es importante puesto que va a reflejar la realidad de la organización, en este caso una municipalidad a modo de diagnóstico y con ello, proponer mediante esta metodología, poner en práctica una herramienta que les servirá de cara en el futuro para mejorar la eficiencia, eficacia y la calidad dentro de la organización. Se espera que con estos datos se tomen mejores decisiones y acciones para lograr resultados esperados de parte de la organización, es decir, es de vital importancia para la producción y la inspección que merece un reajuste en tiempos muertos además de conocer recursos que realizan actividades repetidas o innecesarias.

En términos de justificación metodológica, podemos mostrar que este estudio es significativo porque mostrará cómo la aplicación de métodos de gestión de procesos se puede adaptar a las instituciones peruanas. conociendo las utilidades de la gestión operativa y de soporte técnico pudiéndose medir de manera estadística para conocer la relación con la gestión por procesos y con ello saber el nivel de significancia de esta relación además de conocer sus resultados descriptivos con la distribución de frecuencia para conocer los resultados por mayoría lo que va a

facilitar la comprensión en el análisis respectivo.

Según Egusquiza & Illa. (2022) señala que es necesario evaluar algunas metodologías que permitirán contribuir al tema de investigación, lo que dará la oportunidad de desarrollar herramientas mejoradas en la estructura de la investigación, tomando en cuenta estudios internacionales, nacionales y locales.

Presentamos ahora los antecedentes internacionales que refuerzan la investigación, según Isaza (2022) tuvo como objetivo utilizar métodos de gestión de procesos para analizar las actividades de la cadena de suministro de las organizaciones de la industria del plástico en la ciudad de Medellín, un estudio exploratorio, descriptivo, no experimental y transversal que utiliza métodos de encuesta en 35 representantes de empresas del sector del plástico, tuvo como resultados que el 13% tienen control de proveedores, el 78% emplean estrategias para evitar defectos, el 69% realiza actividades de manejo sobre sus importaciones con tendencia positiva, el 91% tiene manejo de actividades dentro de su organización con tendencia positiva, el 94% tiene manejo de inventarios, las devoluciones son el 91%, el control y ocupación de planta es el 87.5% y reciclaje son un 87.5%, llegando a la conclusión que la ejecución de la gestión por procesos de las empresas del sector del plástico de Medellín presentan una desviación baja siendo esto altamente estandarizado pero con falta de estrategias.

Con respecto Garces (2022) tuvo como objetivo optimizar el sistema productivo de rectificación de motores mediante la gestión por procesos, utiliza el diagrama de Pareto, fue una investigación descriptiva y de campo, la técnica fue la observación directa, la muestra fueron los datos de motores recolectados de 190 motores. Tuvo como resultados que, si aumentó la productividad de motores a diésel con un 88%, gasolineros con un 87% y eficiencia con un 89% de diésel, concluyendo que mediante la estandarización de las actividades gracias a la gestión por procesos se han tenido resultados satisfactorios con el uso de hojas de verificación y matriz AMFE.

Según los autores Briones, Campaña y Johnson (2022), propuso como objetivo un modelo de gestión de procesos de respuesta rápida en las unidades profesionales del Hospital Teodoro Maldonado Carbo en el año 2022. Este es un tipo básico de investigación y, utilizando métodos de encuesta, los resultados muestran

que la aplicación del sistema de gestión de procesos es exitosa para la variable en un 74.5% en proporción en sus dimensiones, en cuanto a los aspectos explicativos en el modelo de referencias y contrarreferencias se tuvo un nivel bajo de entre 8 a 19 puntos, en términos de capacidades técnicas, si se cumplen las expectativas del usuario y la calidad del servicio es flexible, además de los resultados de chi-cuadrado, también existe un nivel intermedio con un valor p de 0 y un nivel de significancia de 395,88, lo que indica que es consistente con los resultados obtenidos con el nuevo modelo. Se concluye que el modelo funcional teórico crítico de los procesos de gestión de procesos puede explicar de manera realista la configuración de las propuestas de optimización de los sistemas de derivación y contrarreferencia hospitalaria.

Por otro lado Gaibor (2022) tuvo como objetivo identificar en qué medida la gestión por procesos influye en la productividad dentro la empresa SEGUVID en la ciudad de Ambato de Ecuador, fue una investigación con método hipotética deductiva, de tipo descriptiva, explicativa y correlacional con diseño no experimental, tuvo como muestra a 23 trabajadores de la misma empresa, el instrumento fue la encuesta tuvo como resultados que la tecnología incorporada si tuvo efectos en el control de procesos al obtenerse un resultado de chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de 0.006 menor a 0.05, llegando a la conclusión que la gestión por procesos si cumple un papel importante en el desarrollo de la mejoras en la productividad para lo cual es importante que todos los trabajadores mejoren sus competencias laborales en procesos y productividad.

El autor Toapanta (2023) en su investigación planteó como objetivo evaluar el proceso productivo actual en la organización, tuvo como técnica de recolección de datos a la entrevista, la muestra estuvo compuesta por el supervisor de producción, diseñó un manual de gestión por procesos en el área de la producción para la estandarización de procesos con el uso de fichas de procesos, flujogramas, cursogramas analíticos y uniformes, tuvo como resultados que se logró ubicar los productos clasificados en categorías con el 79.88% de participación logrando ubicar al producto con mayor relevancia por factor económico a nivel de categoría A basados en las ventas de cada producto sobre la ventas total. Llegando a la conclusión que el método de análisis si logró identificar los problemas de registro de documentos en las actividades, faltas de coordinaciones entre los departamentos y

ausencia de herramientas de gestión por procesos lo que ocasiona tiempos improductivos, desplazamientos innecesarios, limita el nivel de producción y genera pérdida de la calidad del producto final.

Presentamos los antecedentes nacionales de este estudio, según Sánchez et al (2020) tuvo el objetivo es medir el surgimiento de la gestión de procesos en las instituciones públicas. Una encuesta con un enfoque cuantitativo, un diseño transversal Administración para analizar el impacto de la gestión de procesos en las agencias gubernamentales Se realizó una encuesta a 384 empleados de organizaciones públicas en Macao, y los resultados obtenidos fueron que el nivel p 0 fue inferior a 0,05 y el grado de libertad fue de 171. La conclusión es que la gestión de procesos muestra una grave falta de habilidades y habilidades directivas en el municipio de Lima.

Según Cieza (2023), el objetivo fue determinar cómo la gestión de procesos puede incrementar el nivel de productividad en la emisión de certificados de inspección técnica en el Municipio de Carabayllo, Estado de Lima para el año 2022. Proyecto de inspección previa y posterior, modelo de certificado de inspección técnica de seguridad de edificios de 20 días. El tiempo de espera para la entrega del certificado aumentó un 56,86%, la desviación estándar de eficiencia previa a la prueba fue de 4,7% y la desviación estándar de eficiencia posterior a la prueba fue de 63,6%. Se concluye que la importancia de la gestión de procesos ha aumentado significativamente debido a las inspecciones técnicas de seguridad de los edificios físicos gubernamentales.

De acuerdo con el autor Alva y Goicochea (2023) tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para la mejora continua e incrementar el nivel de productividad por la falta de supervisión en los cuellos de botella, fue una investigación positiva, en una muestra de 15 trabajadores, aplicando la técnica de la encuesta. Tuvo como resultado que un aumento del nivel de productividad en los meses de julio y agosto en donde se produjeron 28 y 35 calzados respectivamente lo que se traduce en un aumento del 89.47% de indicador de productividad del tiempo real sobre el tiempo disponible en proporción de las docenas producidas sobre las planificadas. Llegando a la conclusión que con el ciclo de Deming se logra simplificar los trabajos, la reducción de los costos y desperdicios de producción, se minimizan los errores del personal gracias a la automatización y se eleva la

satisfacción laboral en un 93%.

Por otro lado, Castillo (2022) tuvo como objetivo describir la gestión de una organización de logística automotriz dentro del distrito de Lurín en el año 2021, fue una investigación aplicada, no experimental, de corte transversal, diseño descriptivo, la técnica fue el análisis de documentos con el método de la observación, tuvo como resultados determinar que el área de PDI si logra ejecutar todas sus actividades a modo de proceso lo que genera valor añadido para la mejora del servicio al cliente con un nivel del 91.93% utilizando todos los materiales y recursos físicos lo que facilita la etapa de gestión, apoyo y operaciones, las reparaciones representan el 36%, servicio mecánico el 28% y DMA el 36%, también se tuvieron un 16% de vehículos rechazados, llegando a las conclusiones que el flujo de área PDI gestiona procesos comenzando por input solicitud del servicio de parte del cliente mediante portal web, se procede a inspección y se realizan luego los trabajos por medio de procesos en donde se aplica control de calidad para conocer estado apto de ser entregado y posteriormente la conformidad.

Velazco (2022) tuvo como objetivo aplicar la gestión por procesos para minimizar el tiempo de ciclo de ensamblado en la empresa Branfisa en el año 2021, fue una investigación con diseño experimental y estudio explicativo con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por tres operarios del subárea de ensamblado, los instrumentos fueron la ficha de observación, el cuestionario de auditoría, los resultados fueron que se determinó las actividades que no agregan valor siendo el 46% eran de procesos, el 28% son retrasos, el 20% desplazamientos innecesarios, 6% de incompetencias. Llegando a la conclusión que la gestión por procesos reduce el ciclo en un 24.5% al 22.7% mejorando los procesos.

Las teorías administrativas que influyen en la teoría de la gestión por proceso son varias, podemos indicar que en el desarrollo histórico tenemos el dato del año 1909 en donde el investigador Max Weber diseño la teoría burocrática de la administración poniéndose énfasis en el diseño científico y racional de la organización lo que permite el funcionamiento de manera exacta y con precisión de organizaciones en crecimiento y con el uso de máquinas, es considerado un sistema cerrado y tiene como característica la alta estandarización de normas de funcionamiento, funciones y puestos interpersonales con relaciones coordinadas que refuerzan la división del trabajo en sociedades con jerarquía de líderes con

autoridad, la competencia y el desempeño son principios para prevalecer ante los intereses personales y la necesidad de la especialización se puede decir que este es el génesis del modelo de gestión por procesos. Años más tarde, el investigador Henri Fayol propuso la teoría clásica de la gestión, que enfatizaba la estructura organizacional como condición necesaria para el logro de objetivos, no como parte de la eficiencia individual, como sugería Taylor, sino como parte de la eficiencia general de las estructuras técnicas. negocios y Finanzas. , Seguridad, Contabilidad y Administración, reconoce la división del trabajo, pero de manera horizontal más que vertical, lo que indica que las relaciones interpersonales tienden a desarrollarse de manera informal y que la administración puede corregir una falta de coordinación para integrar las actividades en un objetivo común. Otra teoría que dio forma a la teoría de la gestión de procesos fue propuesta por Elton Mayo, quien en 1932 propuso la teoría de las relaciones humanas, que es un enfoque importante para el desarrollo de todas las organizaciones debido a la motivación del investigador y su impacto en la productividad, el ausentismo y la deserción. es sencillo por qué se dice que promover la cooperación y la solidaridad es muy importante para lograr objetivos comunes, y esta debe ser un área de la organización que resuelva los problemas sociales y psicológicos de los trabajadores y humanice el desempeño. (Arango, 2011)

Sin embargo, lo más cercano a la gestión por procesos, es la propuesta de Mary Parker Follett, con su enfoque en los procesos, desarrollada en la segunda década del siglo XX, estudió a fondo las organizaciones interfuncionales y el dinamismo, gracias a este enfoque, se pueden reevaluar el mecanismo de Taylor sobre las relaciones de poder y autoridad, en donde se centra en el predominio, el compromiso y conflicto constructivo, estas propuestas para la mejora es coordinada con el contacto directo de las partes interesadas, planificación y adaptación oportuna de políticas y continuidad de procesos, señala también en la participación en todos los niveles, entrelazar e integrar coordinadamente sin necesidad de ser subordinados, además aporta la fórmula para tratar con los conflictos como son el predominio en el corto plazo, el compromiso en la continuidad y el constructivismo de todas las partes integradas para el logro de soluciones. (Denda, Paolini & Tirachini, 2016).

Entre los conceptos que nos van a ayudar a entender a las variables y sus

dimensiones podemos decir que la teoría de la Gestión por procesos es una primera variante del estándar de calidad gestión de procesos ISO 9000:2015, lo cual es un mecanismo de proceso en conjunto de actividades interrelacionadas cuya entrada produce un resultado esperado. Los procesos organizacionales generalmente se diseñan e implementan bajo condiciones controladas para proporcionar valor a los procesos que a menudo respaldan otros procesos. La gestión por procesos es una metodología que se aplica en organizaciones con múltiples de procesos en los productos de bienes y servicios, busca eliminar los fallos, los retrasos y evita la duplicidad de funciones, esta metodología ordena a un conjunto de actividades realizadas dentro de la organización para generar más alto valor a favor del cliente y genera reducción de costos y un servicio más alto en términos de calidad. Esta metodología busca mapear como es que se van a llevar a cabo los procesos y de esta manera poder detectar brechas u obstáculos presentes en las empresas como son los retrasos en determinadas actividades eliminando fallas y desperdicios, permite además que todas las áreas de la organización interactúen de manera conjunta y en paralelo, pero de forma coordinada, es un modelo horizontal, evita la duplicidad de tareas y está orientada en la satisfacción del cliente (SERVIR, 2021)

Por otro lado, la dimensión gestión estratégico según los autores González y Rodríguez (2019) señalan que se ha convertido en una herramienta indiscutible de la gestión moderna porque, a pesar de sus antecesores neoclásicos y napoleónicos, sigue siendo el elemento clave de su uso sistemático. Por tanto, a la hora de formular estrategias, cualquier directivo puede contar con herramientas prácticas para el proceso de planificación estratégica. Desde esta perspectiva, la planificación estratégica se ha convertido en una herramienta de planificación para que los gerentes modernos alcancen metas y tomen decisiones a través de la planificación estratégica. La gestión estratégica busca que las decisiones tomadas de parte de los directores de la empresa generen un impacto a mediano y largo plazo para garantizar el desarrollo sostenible con la participación de todos los trabajadores con acciones estratégicas que van desde la planificación y organización, políticas, uso de equipos, despliegue y seguimiento del plan, es importante ya que permite analizar las áreas de la mejora en la estructura organizacional, otorga una visión estratégica en el análisis de escenarios internos y externos, crea ventajas competitivas de más valor con menos costo y provoca la sinergia en las actividades con esfuerzos en

simultáneos.

También podemos decir, como afirma el autor Zakarias (2021), que la dimensión de gestión de operaciones se refirió a la producción de bienes y servicios y a las actividades de creación de valor que transforman las materias primas en productos. El producto de una empresa es una combinación de materias primas, mano de obra, energía, información y tecnología. Cuando una empresa combina herramientas, máquinas, tecnología y personas, aumenta el valor de sus insumos al convertirlos en productos que se venden a los clientes de la empresa. La gestión de operaciones significa gestionar el proceso de transformación de bienes y servicios, sistematiza los procesos desde la dirección y control de los recursos que se transforman, está compuesto por tareas y procesos enfocados a la mejora interna, incluye la supervisión y el cumplimiento de metas y objetivos.

Asimismo, mencionamos que la dimensión Gestión de Soporte, se refiere a las actividades o procesos utilizados para ayudar a los usuarios a resolver conflictos o aclarar problemas de productos o servicios. Es un servicio profesional diseñado para responder preguntas básicas o brindar estrategias y consejos sobre cómo sacar el máximo provecho de un producto adquirido, por lo que estas tareas están estrechamente relacionadas con las herramientas técnicas que pueden realizarlas de manera efectiva. El soporte técnico lo brindan expertos capacitados, pero también se puede realizar utilizando herramientas automatizadas. En cualquier caso, este trabajo es para los requisitos de una comunidad de usuarios, un sitio, una aplicación o un sistema de gestión completo, juega un papel importante en la asistencia técnica para la solución de problemas que experimentan los clientes, busca identificar fallas y resuelve problemas brindando orientación a los usuarios de los servicios y herramientas técnicas de forma integrada, su objetivo es asegurar la satisfacción de clientes desde el centro de ayuda y actúa desde la prevención, corrección y mantenimiento de problemas en la infraestructura atendiendo a las solicitudes de los usuarios, garantiza el acceso, la estabilidad y la actualización de los servicios (SAP-Perú, 2023).

En cuanto a la segunda variable Actuaciones Inspectivas podemos indicar que de acuerdo a lo sucedido el 10 de agosto, SUNAFIL (2021) en esta fecha se emitió la resolución de superintendencia N.º 216-2021 versión 2 de la Directiva N.º 001-2020-SUNAFIL/INII, denominada "Directiva sobre el ejercicio de la función

inspectiva" donde las actividades de función de inspectiva deberán completarse dentro del tiempo especificado según resolución y no deberán retrasarse por más de treinta (30) días hábiles, a menos que el retraso esté relacionado con el objeto de la inspección. En circunstancias especiales, si es necesario y justificado por las circunstancias, la prórroga del plazo señalado podrá solicitarse por una sola vez, pero la prórroga no podrá exceder de treinta (30) días hábiles. Sin embargo, esto no se aplica a las órdenes de control relacionadas con la salud y la seguridad donde la responsabilidad se limita a treinta (30) días hábiles. En caso de accidente de trabajo con resultado de muerte de un trabajador, el plazo máximo es de sólo diez (10) días hábiles y podrá prorrogarse una sola vez dentro del mismo plazo. El inspector puede solicitar que el informe se envíe en formato digital y adjuntar un soporte de datos (CD, USB o similar) a los documentos pertinentes y comenzar a imprimir los documentos pertinentes y necesarios. Los tipos de actividades de seguimiento son los siguientes: a) solicitud de información mediante sistemas de comunicación electrónica; b) centros de inspección y lugares de trabajo; c) este elemento deberá comprobarse. d) acceder a información o antecedentes contenidos en bases de datos del sector público.

Añadido a ello la SUNAFIL (2020) preciso que las solicitudes de información se pueden realizar a través de cualquier sistema de comunicación electrónica, incluido el correo electrónico, aplicaciones informáticas u otros medios que reciban respuestas automáticamente del sistema para garantizar una comunicación rápida y oportuna. Con la notificación (Anexo 01 del instructivo), el examinado autoriza a la institución a utilizar los medios antes mencionados indicando un correo electrónico, número de teléfono u otro medio electrónico, como si el examinado aceptara verificar todos los días. Cabe señalar que no proporcionar información de esta manera puede dar lugar a violaciones de control muy graves. Con respecto a las visitas de inspección, de la directiva se desprende que al inspector no se le puede negar injustificadamente el acceso al lugar de trabajo ni impedirle el ingreso al lugar de trabajo, por lo que el aviso de llegada del inspector no puede exceder los diez (10) minutos de espera. Los inspectores no deben ingresar al lugar de trabajo a menos que exista una razón válida para hacerlo.

En cuanto a su dimensión eficiencia podemos señalar Según Silva (2022) contemplo que, la eficiencia es el proceso mediante el cual los recursos disponibles

se utilizan de la mejor manera para lograr los objetivos deseados. Por ejemplo: el equipo de marketing de una empresa desarrolló una campaña publicitaria en tres meses. Por otro lado, el equipo de marketing del competidor fue más eficiente porque se completó en un mes y medio. Por otra parte, el trabajo de supervisión y de inspección se realiza efectivamente de acuerdo con los principios de unidad, equidad y transparencia en su totalidad, tal así que la especialización funcional, planificación y de trabajo en equipo, se refleja en el sistema de inspección y supervisión del trabajo. Es el uso adecuado de todos los recursos a la vez, la eficiencia hace referencia directamente a la productividad, mejora en los rendimientos, optimización y una mejor forma de uso de actividades asignadas, cobra vital importancia en la necesidad de mejora, busca minimizar los riesgos externos, adecuarse a los cambios tecnológicos, enfrentar de la mejor manera a la competencia, dispone de la tecnología apropiada, propone un control exhaustivo, se adecua a los riesgos y dirige inversiones que se adaptan a las necesidades. (EL CONGRESO DE LA REPUBLICA, 2022)

presente estudio, la SUNAFIL. (2023) manifiesta que los servidores del régimen D. Leg.: N.º 728 más conocido como régimen civil privado, son los responsables directos y en la cual, se procede hacer dicha investigación. Los inspectores en cada proceso reportan sus actividades en el sistema, con el fin de dar un seguimiento y poder medir el desempeño de cada uno de ellos el concepto de la eficacia está altamente ligado a los resultados finales y en cierta forma menor a las actividades de medios para llegar a los medios necesarios para el cumplimiento de los resultados finales, busca más que nada el resultado deseado midiendo el costo y el uso adecuado de recursos, es la capacidad de la organización para utilizar todas las herramientas necesarias, analiza, optimiza y busca mejores soluciones con propósitos, pretende la reducción de costos y tiempos de manera oportuna.

Por último, sobre la dimensión Calidad de esta variable podemos señalarlo indicado por el autor Vera (2022) definió que la calidad, se basa en la integración de procesos y garantiza todos los aspectos del programa de aseguramiento de la calidad, lo que requiere consenso sobre los múltiples beneficios que proporciona, como una mejor optimización de los recursos y una mejor comunicación de la imagen interna y externa de la organización. Son actividades coordinadas para controlar la organización mediante estándares que evitan discrepancias entre las

expectativas de los usuarios y la percepción de la unidad de dirección por lo que busca que todos los participantes de la organización conozcan en tiempo inmediato de las decisiones erróneas, improductivas, asignaciones que son prioridad en la organización, detectar las actividades de baja calidad y pérdidas de clientes no satisfechos, busca además eliminar las discrepancias entre percepción y expectativas del clientes además da especificaciones de las políticas para la obtención de la calidad, se mantiene en el cumplimiento de sus reglas mediante normas y uso de respuestas rápidas, sin dejar de lado la empatía de usuarios de atención de cliente además de cumplimiento de promesas con constante comunicación externa, la gestión de la calidad permite la mejora de los procesos, reduce los desperdicios, minimiza los costos, facilita e identifica las oportunidad de capacidad de personal, genera compromiso entre el personal y establece la dirección adecuada en la organización.

II METODOLOGÍA

Hemos considerado realizar este estudio siendo de tipo de investigación básica Álvarez (2020) este estudio, de investigación permite para comprender y ampliar los conocimientos sobre campos de estudios referentes a teóricos y metodológicos sobre las variables, para poder resolver algunas dificultades, buscando nuevos conocimientos sobre la variables de estudio, Sin embargo, Mulet, (2020) señala que la investigación será fundamental se usara referentes teóricos y metodológicos para adquirir nuevos conocimientos sobre hechos observables sin aplicación específica o aplicación prevista, sin embargo, la investigación básica puede orientarse hacia futuras aplicaciones de esta serie en muchas áreas de interés general. Asimismo, Hernández & Mendoza (2018) señalan que realizarán investigaciones a nivel de interpretación, que vayan más allá de la descripción de formas, conceptos o variables, con el objetivo de dar respuesta a las causas de los acontecimientos, más resultados.

Por otro lado, según Vizcaíno et ál., (2023) señala que la investigación también incluirá métodos cuantitativos ya que enfatiza la medición de datos y el análisis numérico y se caracteriza por la recopilación de información cuantificable utilizando métodos analíticos y estadísticos rigurosos con un enfoque en lograr resultados cuantitativos. Además, los autores Romero et al. (2021) propuso sobre el diseño de investigación que se realizará de forma no experimental y no implicará manipulación alguna, sino observación de condiciones preexistentes, por lo que las variables independientes no podrán manipularse ni controlarse directamente. Sobre el método se tiene lo indicado por Ñaupás et al. (2018) quien definió que el estudio, de un método transversal, que implica no monitorear una variable durante 5 años o más, sino estudiar esa variable simultáneamente durante un año o un período de tiempo determinado.

Así como cuanto la técnica los autores Hernández & Mendoza (2018) precisaron que el estudio, se realiza en una encuesta de opinión pública, la cual, dependiendo de los métodos y herramientas que proporcionen el análisis de datos, puede considerarse un diseño o método de investigación, que tiene como objetivo utilizar cuestionarios, entrevistas personales, medios electrónicos, por ejemplo, correo y conexión diferentes o en un sitio web. Se pueden agrupar y analizar

diferentes escenarios en línea mediante observaciones o análisis de documentos.

Según la idea presentada, Hernández & Mendoza (2018) afirman que la población se refiere al grupo de personas que participarán en el estudio. En este caso hemos considerado como población a 200 inspectores e inspectores Auxiliares de trabajo, de la intendencia de Lima Metropolitana que laboran directamente para la institución de fiscalización y está ligado directamente a las variables de estudio y que forma parte de la investigación, sobre cual se pretende concretar los resultados esperados. Los autores Hernández & Mendoza (2018) nos indican que la muestra es una parte de la representativa de la población, ello nos permitirá deducir las tendencias de comportamiento del total de la población, los estudios generalmente escogen una parte de la muestra cuando son muestras grandes como en este caso y se aplicará en esta oportunidad la formula general de la muestra finita que se mostrará en la lista de anexos.

El método de análisis según Hernández & Mendoza (2018) señala que se realizará en forma de recopilación de datos de información para desarrollarlo con la ayuda de un cuestionario, que también se formula a través del sistema de recopilación de datos y se envía a 50 inspectores del trabajo quienes completarán el cuestionario. Luego se realizó un análisis descriptivo con base en los datos obtenidos, y se crearon tablas y gráficos apropiados con base en los indicadores obtenidos según las variables y dimensiones. En este caso el muestreo será por conveniencia por la razón que se va a preferir la participación de aquellos tienen la voluntad, el tiempo y el conocimiento del tema, además por el grado de confianza con el investigador también es un factor para acceder a la recopilación de datos de manera más fácil. Los criterios de inclusión y exclusión serán los siguientes: A modo de inclusión serán aquellos empleados con más de 30 años de edad, serán de ambos sexos, deben tener más de un año de trabajo en la organización y menos de 10 años, deben tener mínimamente estudios superiores completos, deben ser inspectores que se encuentran en plenas funciones, deben tener en el cargo mínimamente un año, y deben de haber mencionado la voluntad de participar. Se puede decir que los criterios de exclusión se considerarán inspectores que llevan menos de un año laborando en el cargo y en la organización, no tienen estudios superiores completos, no se encuentran en función, cabe decir que por diferentes

motivos no aportan a los indicadores, pero si están considerados dentro la población de inspectores.

Siguiendo con la investigación es importante calcular el nivel de validez y confiabilidad del instrumento, según Hernández & Mendoza (2018) señalan que la validez nos dará un valor que se acerca a cuan cierto estos datos reflejan la realidad del grupo total poblacional, se calculará con la prueba de Aiken con puntuación dicotómica en los valores de pertinencia, claridad, relevancia y suficiencia, con el método de evaluación de juicio de expertos. La confiabilidad corresponde a la ausencia de error en la puntuación o la confianza de los errores con un error mínimo permitido, en este caso será medido con la prueba alfa.

La investigación se rigió bajo los lineamientos éticos establecidos en la Resolución del Vicerrectorado de investigación N.º 081-2024-VI-UCV. En la ciudad de Trujillo, 01 de abril del 2024, se respeta el criterio ético de la imparcialidad teniendo como eje el respetar los resultados sin buscar que direccionarlos a modo intencionada, además del aspecto ético de la veracidad, quiere decir que siempre mostraremos los resultados reales, también se respetó la dignidad de los servidores a quienes se le informo sobre los fines de la investigación, y decidieron de manera voluntaria participar en la encuesta, asimismo se respetó los resultados obtenidos, cuya resultado y análisis son manipulados por el investigador, además para poder tener una mayor certeza de nuestra investigación se consideró a servidores no menor a un año de servicio dándoles un tiempo adecuado para las respuestas, también respetamos el criterio ético de la no maleficencia, quiere decir que los datos resultantes jamás serán utilizados para algún acto negativo de ninguna circunstancia, por otra parte, se contó con el permiso del Sub entiende de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, finalmente para la presente investigación se consideró procedimientos y métodos que se aceptaron, respetando su originalidad, y se realizó citas y referencias según normas APA 7ma edición.

III RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Variable 1: (Agrupada)

Niveles	Frecuencia	%
Deficiente	2	4,0%
Regular	42	84,0%
Optimo	6	12,0%

Nota: Reporte SPSS Vers-28

De acuerdo al resultado plasmado en la tabla 1, se puede apreciar que la mayor parte de colaboradores perciben a la gestión por procesos con un nivel regular del 84.0 %, por otro lado, un 12.0% lo describe como optimo y un 4,0% como deficiente.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable gestión por procesos y sus dimensiones

Niveles	Gestión Estratégica		Gestión Operativa		Gestión de Soporte	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	3	6,0%	5	10,0%	13	26,0%
Regular	37	74,0%	38	76,0%	34	68,0%
Optimo	10	20,0%	7	14,0%	3	6,0%

Nota: Reportes del SPSS Vers-28

De acuerdo a lo descrito en la tabla 2, la dimensión gestión estratégica posee un nivel regular del 74,0%, por otro lado, un 20.0% lo describe como optimo y un 6,0% como deficiente; En la dimensión gestión operativa se tiene un nivel regular de 76.0%, por otro lado, un 14.0% lo describe como optimo y un 10,0% como deficiente; En la dimensión gestión de soporte tiene un nivel regular de 68.0%, por otro lado, un 26.0% lo describe como deficiente y un 6,0% como óptimo.

Tabla 3

Variable 2: (Agrupada)

Niveles	Frecuencia	%
Deficiente	4	8,0%
Regular	40	80,0%
Optimo	6	12,0%

Nota: Reportes del SPSS Vers-28

De acuerdo al resultado plasmado en la tabla 3, se puede apreciar que la mayor parte de colaboradores perciben a las actuaciones inspectivas con un nivel regular del 80.0%, por otro lado, un 12.0% lo describe como optimo y un 8,0% como deficiente.

Tabla 4

Análisis descriptivo de la variable Actuaciones Inspectivas y sus dimensiones

Niveles	Eficiencia		Eficacia		Calidad	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	5	10,0%	5	10,0%	8	16,0%
Regular	21	42,0%	35	70,0%	39	78,0%
Optimo	24	48,0%	10	20,0%	3	6,0%

Nota: Reportes del SPSS Vers-28

Según los resultados plasmados en la tabla 4, la dimensión niveles eficiencia posee un nivel óptimo del 48.0%, por otro lado, un 42,0% lo describe como regular y un 10,0% como deficiente. En la dimensión eficacia posee un nivel regular del 70.0%, por otro lado, un 20.0% lo describe como optimo y un 10,0% como deficiente y finalmente para la dimensión calidad existe un nivel regular de 78,0%, por otro lado, un 16.0% lo describe como deficiente y un 6,0% lo describe como óptimo.

3.2. Análisis inferencial

La interpretación inferencial nos muestra la regla basada en Si

Si p valor es > la distribución de datos es normal

Si p valor es < a distribución de datos no es normal

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión por Procesos	,131	50	,033	,959	50	,082
Variable 2 Actuaciones Inspectivas	,146	50	,010	,928	50	,005

Fuente: Reportes del SPSS Vers-28

Hipótesis específica 01

Tabla 7

La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficiencia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.

			Dimensión 3: Eficiencia
Rho de Spearman	Variable 1: Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,482**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Nota: Reportes del SPSS Vers-28

Análisis:

Según los datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva media, entre la gestión por procesos y la dimensión eficiencia con un valor de rho de Spearman de 0,482, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) < al 0,005, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna.

Hipótesis específica 02

Tabla 8

La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficacia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023

			Dimensión 3: Eficacia
Rho de Spearman	Variable 1: Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,362**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	50

Nota: Reportes del SPSS Vers-28

Análisis:

Según los datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva media, entre la gestión por procesos y la dimensión eficacia con un valor de rho de Spearman de 0,362, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) < al 0,005, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna.

Hipótesis específica 03

Tabla 9

La gestión por procesos se relaciona positivamente en la calidad de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.

			Dimensión 3: Calidad
Rho de Spearman	Variable 1: Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,471**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	50

Nota: Reportes del SPSS Vers-28

Análisis:

Según los datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva media, entre la gestión por procesos y la dimensión calidad con un valor de rho de Spearman de 0,471, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) < al 0,005, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna.

IV DISCUSIÓN

En esta investigación se analiza de los datos obtenidos de una intendencia nacional de fiscalización, donde los datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva considerable, entre la gestión por procesos y las actuaciones inspectivas con un valor de rho de Spearman de 0,537, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) $0.00 < \text{al } 0,005$, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna que nos indica en nuestra hipótesis general que si existe correlación entre la metodología gestión por procesos y las actuaciones inspectivas. Estos resultados nos indican que ambas variables están asociadas y nos permitirán analizar y poder implementar dentro de la institución una herramienta que ayude a la gestión para mejorar la calidad de atención y la rápida solución a las denuncias, sobre todo que los involucrados encuentren herramientas que le ayude a realizar un trabajo más eficiente.

Según estos resultados encontrados aceptamos nuestra hipótesis alterna la gestión por procesos si se relaciona positivamente en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana-2023 que es convergente con el estudio encontrado por los autores Briones, Campaña & Johnson (2022) propusieron un modelo de gestión de procesos de respuesta rápida con referencia a departamentos especializados en hospitales y encontraron que la tasa de éxito de la aplicación del sistema de gestión de procesos para esta variable fue del 74,5%. además de resultados de chi cuadrado con p valor 0 y un nivel de significancia de 395.88 demostrándose que, si hay relación de efecto con el nuevo modelo de gestión de procesos y la eficiencia, en nuestro caso tuvo un resultado igual pero con diferentes valores y utilizando la prueba de Spearman siendo de 0.537 pero la concordancia se da al demostrar que esta metodología si tiene relación con la eficiencia. También estamos en plena convergencia con el autor Gaibor (2022) quien aplicando la prueba de chi cuadrado de Pearson obtuvo un nivel de significancia de 0.006 menor a 0.05, en este caso sí pudo demostrar la relación de la gestión por procesos con la mejora de la productividad, estamos entonces totalmente en concordancia. Además los resultados obtenidos descriptivos nos permiten estar en cierta concordancia con el autor Isaza (2022) quien en su análisis del funcionamiento de la cadena de suministro de una

organización del sector del plástico en la ciudad de Medellín encontró que la mayoría de sus participantes con el gusto de la gestión por procesos tienen control y ocupación de planta es el 87.5% de manera eficiente gracias a la alta estandarización en nuestro caso la eficiencia fue regular con el 84.4% si bien en cierto en nuestro caso no fue óptimo si es considerable tener un nivel regular. Por otro lado, los datos encontrados también guardan relación convergente con respecto al autor Garcés (2022) quien luego de buscar que optimizar el sistema productivo de rectificación de motores mediante la gestión por procesos utilizando el diagrama de Pareto encontró que, si aumentó la productividad de motores a diésel con un 88%, gasolineros con un 87% y eficiencia con un 89% estos datos son parecidos al del autor Isaza (2022) lo que indicaría que esta metodología es precisa para la eficiencia en sectores productivos de bienes materiales, en nuestro caso es de corte cualitativo y tuvo una categoría menor como es la regular, no hemos encontrado estudios divergentes en esta oportunidad para la comparación con los resultados de hipótesis general.

Respecto al objetivo específico 1, según el resultado rho de Spearman de 0.482 con una significancia de 0.01, se acepta la hipótesis alternativa de control de procesos si se relaciona positivamente con la efectividad de las actividades de inspección del equipo de inspección de la intendencia de Lima Metropolitana. El año 2023 que es convergente (similares) con el estudio realizado por el autor Cieza (2023) quien obtuvo como resultados un incremento del 63.6% luego de la aplicación de la gestión por procesos, en nuestro caso el resultado de eficiencia luego de aplicar la metodología fue del 70% por lo que podemos notar resultados similares con este autor. Por otro lado, nuestros hallazgos también guardan convergencia con los datos encontrados por los autores Alva y Goicochea (2023) quienes encontraron un aumento del nivel de eficiencia y productividad del 89.47%, la reducción de los costos y desperdicios de producción, se minimizan los errores del personal gracias a la automatización en un 93%, en nuestro caso las actuaciones inspectivas han mejorado gracias a la gestión por procesos con un nivel de relación del 53% con un sig. de cero, siendo la más resaltan la dimensión de la eficiencia del 48% en categoría óptima, y en el caso de la categoría regular a las dimensiones de eficacia que fue del 70% y la calidad del 78% por lo que nos permite estar de acuerdo en parte ya que nuestros resultados

esperados solo fueron óptimos en eficiencia pero no en todas las dimensiones, no encontramos datos divergentes en este caso.

Podemos indicar también en cuanto al objetivo específico 2 según los resultados rho de Spearman de 0,362, con significancia de 0.005 se acepta la hipótesis alterna la gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficacia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. Estos datos nos permiten estar de manera convergente con lo hallado por el autor Castillo (2022) quien encontró que la metodología gestión por procesos mejora del servicio al cliente con un nivel del 91.93%, en nuestro caso la gestión estratégica que guarda relación con servicio al cliente tuvo un resultado óptimo del 20%, este autor también encontró que en la etapa de gestión, apoyo y operaciones, las reparaciones representan el 36%, servicio mecánico el 28% y DMA el 36%, en nuestro caso la gestión operativa tuvo un resultado del 14% por lo que nuestro resultado es más bajo que lo de este autor, y sobre lo encontrado por este investigador con respecto a resultado de vehículos rechazados luego de otorgar por soporte tuvo un 16% lo que en nuestro caso fue del 6% de manera óptima, como vemos son resultado que guardan concordancia direccional pero en menor peso, finalmente con respecto al investigador Velazco (2022) quien determinó que la gestión por procesos reduce el ciclo de tiempos muertos en un 24.5% al 22.7% podemos decir que estamos de acuerdo en parte, en nuestro caso la metodología se tiene el dato que la metodología mejora la eficacia de uso de tiempos en 20% de manera óptima lo cual está en un rango similar a lo encontrado a este autor pero en el lado regular es un 70% por lo que podemos decir que con mayor entrenamiento nuestro resultado sería más alto que el obtenido y que lo presentado por este último autor, no encontramos datos divergentes en este caso.

Finalmente, con base en los datos obtenidos para el objetivo específico 3, el puntaje rho de Spearman fue de 0.471 y la significancia fue de 0.01, lo que acepta la hipótesis alternativa de que la gestión de procesos se relaciona positivamente con la calidad de las actividades de inspección realizadas por el equipo de inspección. Estos datos nos permiten estar en convergencia con los resultados encontrado con los autores Sánchez, A., López, H., Aburto, L., Dumont, J. Pacore, A. & Hernández (2020) quienes obtuvieron como resultado que la gestión por

procesos demostró que la Municipalidad de Lima tiene carencia en competencias duras y competencias gerenciales, en este caso ellos utilizaron una prueba diferente como fue prueba la KMO y Bartlett obteniendo como resultado un nivel de p 0.01 menor a 0.05 en nuestro caso encontramos también coincidimos al encontrar relación perfecta entre la gestión por procesos y la competencia de actuaciones inspectivas que es parte del área gerencial, consideramos que estos resultados son distintos puesto que la naturaleza de las instituciones también son distintas por lo que nos permite estar completamente en concordancia con estos autores, también en estamos en concordancia con el autor Toapanta (2023) quien tuvo como resultados que se logró ubicar los productos clasificados en categorías con el 79.88% de participación logrando mejorar la calidad de los productos como resultados, estos datos son bastantes similares a los nuestros que pudimos encontrar que con la gestión por procesos obtuvimos una mejorar regular en la calidad del 78%, no tenemos datos divergentes tampoco en este caso.

V CONCLUSIONES

Primera. -

Con relación a los objetivos generales, la de investigación la cual consistió en determinar, cómo la gestión de procesos se relaciona con las actuaciones de inspecciones realizadas por el equipo de fiscalización en la intendencia Lima Metropolitana. Según los datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva considerable, entre la gestión por procesos y las actuaciones inspectivas con un valor de rho de Spearman de 0,537, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) < al 0,005, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna.

Segunda. -

Respecto al objetivo específico uno, la investigación el cual consistió en determinar cómo la gestión por procesos se relaciona en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana. Según los datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva media, entre la gestión por procesos y la dimensión eficiencia con un valor de rho de Spearman de 0,482, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) < al 0,005, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna.

Tercera. -

Respecto al objetivo específico dos, la investigación el cual consistió en Determinar cómo la gestión por procesos se relaciona en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana. De la información encontrada se puede observar que existe una relación positiva moderada entre la gestión de procesos y las dimensiones de eficacia, el valor rho de Spearman es de 0.362 y también se determinó el valor sig. Bilateral (p) < 0,005 ya que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Cuarta. -

Respecto al objetivo específico tres, la investigación el cual consistió en determinar cómo la gestión por procesos relaciona en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana. Según los

datos establecidos, se puede apreciar que existe una correlación positiva media, entre la gestión por procesos y la dimensión calidad con un valor de rho de Spearman de 0,471, por otro lado, se determinó un valor de sig. Bilateral (p) > al 0,005, por que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna.

VI RECOMENDACIONES

Primera. –

Se recomienda al titular de la Sub intendencia de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana, continuar con la implementación de la gestión de procesos, con la participación de los fiscalizadores, para mejorar los indicadores en las actividades de inspección, donde se pueda demostrar que mejorara los indicadores, con el paso de los años, a través del control de procesos, en la elaboración de manuales y de procedimientos, la participación de los colaboradores cambiara el enfoque y la percepción de la de la población sobre la institución.

Segunda. –

En cuanto al desempeño en la inspección, se recomienda al titular departamento de inspección de la ciudad de Lima continúe implementando, herramientas que ayuden a los inspectores ser ordenados y eficientes, establecer expectativas claras, fomentar dinámicas de trabajo en equipo, promover tener un equilibrio laboral y personal, construir un plan de desarrollo profesional, la cual, ayudara a los inspectores dar mejores resultados por ser partícipes de la modernización del estado.

Tercera. -

Se recomienda al titular de la Sub intendencia de fiscalización en la intendencia de Lima Metropolitana, realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades de los ámbitos laborales que existe, siendo más eficaces, también de acuerdo a las circunstancias que se presentan como pandemia etc. con la finalidad de tener un personal de inspección más capacitado, que pueda solucionar de la mejor manera todas las denuncias que existen y usar criterios vigentes de acuerdo a ley, la cual permitirá bajar la carga de trabajo (denuncias) y mejorara el ámbito laboral.

Cuarta. -

Se recomienda titular de la Subintendencia de fiscalización que coordine con la alta dirección y evalúen la gestión por procesos de la entidad, con relación a las actuaciones Inspectivas, para identificar procesos que no crean valor y se vuelven más burocráticos, sobre todo perjudicando la calidad del servicio, donde se puede ahorrar horas hombre, sumado, que es lo que más hace falta, ya que hoy en día existe un número reducido de inspectores la cual también permitirá evaluar y coordinar,

nuevas convocatorias para más inspectores.

REFERENCIAS

- Alva León, L. A., & Goicochea Paredes, F. D. (2023). *Diseño de un modelo de gestión por procesos basado en la mejora continua para incrementar la productividad en la empresa de calzados Gamaliel de la ciudad de Trujillo, 2020*. Tesis , universidad privada del Norte, Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33561/Alva%20Leon%2c%20Ley%20di%20Analy%20%20Goicochea%20Paredes%2c%20Fiorella%20Delker.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Arango Henao, J. E. (2011). *Escuela de las relaciones humanas en la administración: los trabajos del Elton Mayo* (Doctoral dissertation). Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/8017>
- Briones, G. T. C., Campaña, F. A. P., & Johnson, G. L. L. (2022). *Gestión por procesos para mejorar el sistema de referencias y contrareferencia de Hospitales de Guayaquil*. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 7(2), 84. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=835495>
- Calle, B. P. M., & Párraga, D. M. (2021). *La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011449>
- Castillo Nolasco, L. T. (2022). *Gestión por procesos en una empresa de logística automotriz, en el distrito de Lurín, en el año 2021*. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30864/Castillo%20Nolasco%2c%20Lourdes%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cieza Vásquez, S. J. (2023). *Gestión por procesos para mejorar la productividad en emisión del certificado de defensa civil en la Municipalidad de Carabayllo, Lima, 2022*. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/141925/Cieza_VSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- EL CONGRESO DE LA REPUBLICA. (11 de febrero de 2022). *Ley General de Inspección del Trabajo LEY N.º 28806*. (SPIJ, Productor), de EL

PRESIDENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2845243/Ley%20N%C2%B0%2028806%20-20Ley%20General%20de%20Inspecci%C3%B3n%20del%20Trabajo.pdf>

Egusquiza P. , B., & Illa P. , M. (2022). 1, 234. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU., de *La Actualidad de la inspección del trabajo y la irrupción de la tecnología: algunas propuestas normativas y de gestión para mejorar su proceso de modernización.:*
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23653/EG%C3%9ASQUIZA_PALACIN_ILLI_PANTIGOSO.pdf?sequence=5

Gaibor Espín, A. E. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato-Ecuador* (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo). Disponible en:
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8861>

Garcés Sánchez, M. A. (2022). *Optimización del sistema productivo en el proceso de rectificación de motores a través de un sistema de gestión por procesos en la Empresa Mar-Lo Rectificadora de Motores S. CC.* Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/18248>

Isaza Gutiérrez, J. C., & Fernández Arbeláez, S. (2022). *Gestión por procesos en la cadena de abastecimiento de las empresas dedicadas a la inyección de plástico en la ciudad de Medellín.* Disponible en:
<https://repository.eia.edu.co/server/api/core/bitstreams/631a4968-0806-4853-98c9-4d7026783801/content>

González M., J., & Rodríguez D, M. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. Impreso en España, España: *Ediciones Díaz de Santos.*, de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522424.pdf>

Hernández S., R., & Mendoza T., C. (2018). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta. *En Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. México.*
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huerta Benites, F. R., & Huerta Robles, S. F. (2022). *Gestión Por Procesos En El Sector Publico.* instituto de Economía y empresa. Lima, Perú., de

<https://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/Libros/LIBRO--IEE-CF- Gestion-Procesos-Publicos.pdf>

López Carrizosa F.J. (2008)/*Antecedentes históricos de la gestión por procesos*. Universidad EAFIT/Medellín, Colombia Disponible en:

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/ff452ba8-004b-4a71-9ad1-086c149392f3/content>

Melão, N., & Pidd, M. (abril de 2000). A conceptual framework for understanding business processes and business process modelling. *Sistemas de Información*, 10(02), 105-129., de

https://www.researchgate.net/publication/220356669_Nuno_Melao_MP_A_Conceptual_Framework_for_Understanding_Business_Processes_and_Business_Process_Modelling_Information_Systems_Journal_102_105-129

Mulet, J. (2020). (F. d. (FEI), Ed.), Descripción de indicadores de gasto en investigación, desarrollo e innovación. *CESIN, Cátedra de estudio de la Innovación* de. https://www.ucm.es/data/cont/docs/1821-2020-12-04-P3_Indicadores%20de%20gasto%20en%20investigaci%C3%B3n_mulet%20.pdf

Ñaupas P , H., Valdivia D., M., Marcelino V., J., & Romero D., H. (2018). *Método de la investigación cuantitativa cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U., de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Pinedo, E. M. (septiembre de 2023). El Sistema de Inspección de Trabajo en Perú: *El rol de la Intendencia Regional de SUNAFIL San Martín en el cumplimiento del pago de los beneficios sociales a los trabajadores (2019-2020)*. Estado y Políticas Públicas N.º 20, 2, 159-185., de https://revistaeypp.flacso.org.ar/files/revistas/1685129869_159-185.pdf

Romero U., H., Real C., J., Ordoñez S., J., Gavino D., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología De La Investigación*. En E. L. L. (Ed.). Ecuador: Edicumbre Editorial Corporativa., de https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/ar

ticle/view/22

Sánchez, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2022). *La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales*. *Gestión I+D*, 5(1), 84–102. a partir de http://saber.ucv.pe/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708

SAP-PERU (Ed.). (14 de AGOSTO de 2023). SAP Concur Team. 5 *características de un buen soporte técnico asociado a un sistema de gestión* (5. c. gestión., Productor), de Crecimiento y optimización: <https://www.concur.pe/blog/article/caracteristicas-de-un-buen-soporte-tecnico-asociado-a-un-sistema-de-gestion>

SERVIR, A. N. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. En *Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR* (Primera ed., pág. 208). Lima, Lima, Perú: Escuela Nacional de Administración Pública. de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>

Shardin F., L. (2021). *Licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en los estudiantes de los últimos ciclos 2020*. (U. N. América, Ed., & U. d. Posgrado, Recopilador) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Lima, Perú., de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17634/Shardin_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva S., A. (10 de mayo de 2022). Linked in., *Las 3E (Eficiencia, Eficacia y Efectividad)* de <https://es.linkedin.com/pulse/las-3eeficiencia-eficacia-y-efectividad-Álvaro-silva-Sánchez>

SUNAFIL. (05 de febrero de 2020). *Directiva sobre el Ejercicio de la Función Inspectiva*. Alerta Legal Laboral N.º 24. (S. e. Inspectiva, Productor, & SOCIEDAD NACIONAL DE INDUSTRIA), de <https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2020/02/SUNAFIL-emite-nueva-Directiva-sobre-el-Ejercicio-de-la-Funci%C3%B3n-Inspectiva.pdf>

- Toapanta Tutillo, A. P. (2023). *Sistema de gestión por procesos en el área de producción de helados en la empresa Aventúrate* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial). Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/39372/1/t2348ind.pdf>
- Velazco Trivelli, M. (2022). *Aplicación de una gestión por procesos para reducir el tiempo de ciclo en el área de ensamblado de la empresa Branfisa durante el 2021*. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6305>
- Vera T., R. (2022). *La gestión pública y la calidad de servicio*. (U. T. Andes, Productor), de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234/3258>
- Vizcaíno Z., P., Cedeño C., R., & Maldonado P., I. (10 de agosto de 2023). Metodología de la investigación científica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Vol.7 (4)., de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
- Zacarías R., V. (2021). *Administración de Operaciones* (Fondo Editorial ed.). (F. Editorial, Ed.) Huancayo, Perú: Universidad Continental., de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-continental/introduccion-a-la-ingenieria-industrial/zacarias-v-zacarias-r-2012-administracion-de-la-produccion-y-las-operaciones/82130942>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión por procesos en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación de la gestión por procesos en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización, en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023	La gestión por procesos se relaciona positivamente en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana-2023	V1: Gestión por procesos.	Gestión Estratégico. Gestión Operativo. Gestión de Soporte.	<p>Tipo de metodología: La presente investigación es de tipo básico se utilizará referentes teóricos y metodológicos en cada variable, Nivel: Correlacional causal</p> <p>Enfoque: La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se relaciona con la recolección de datos a Trávez de cuestionario sobre la variable en estudio, mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial.</p> <p>Diseño: la presente investigación es de diseño no experimental, dado que no se manipula las variables en el estudio.</p> <p>Población y muestra: En la presente investigación, estará constituida por una población de 200 Inspectores del régimen D. Leg. 728 actividad privada, que su función exclusiva es atender las denuncias puestas por los usuarios, por los diferentes canales de atención, haciendo cumplir con los beneficios laborales y de seguridad y salud en trabajo.</p> <p>Muestra: La muestra para la presente investigación estará constituida por 50 inspectores, ligados directamente con el estudio.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionario.</p> <p>Muestreo: La presente investigación es de tipo por conveniencia de fácil acceso para realizar la aplicación del cuestionario.</p>
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específico			
a.- ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la eficiencia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación de la gestión por procesos en la eficiencia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023	La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficiencia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023.	V2: Actuaciones Inspectivas.	Eficiencia	
b.- ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la eficacia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación de la gestión por procesos en la eficacia de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023	La gestión por procesos se relaciona positivamente en la eficacia de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023		Eficacia	
c.- ¿Cómo la gestión por procesos se relaciona con la calidad de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023?	Determinar la relación de la gestión por procesos en la calidad de las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023	La gestión por procesos se relaciona positivamente en la calidad de las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023		Calidad	

FUENTE: Elaboración propia, con datos obtenidos de diferentes autores.

Anexo 02: Matriz de Operaciones

TITULO: Gestión por procesos en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1 Gestión por procesos	La gestión por procesos entre el estado y el ciudadano es escaso, desde hace muchos años hay una separación, la fórmula de un conjunto de necesidades es escaso, las empresas proporcionan bienes y servicios a los ciudadanos este propósito es cumplir los requisitos de las personas, El problema es que el Estado como organización ya no existe, los ciudadanos perciben alto incumplimiento y la desigualdad en diferentes zonas geográficas del país, la falta de gestión en el gobierno afecta a los que quieren avanzar. (Huerta Benites & Huerta Robles, 2022)	El objetivo es poder incrementar la influencia en cada proceso ente ellos tenemos estratégico, operativo y mejoras, con el objetivo de satisfacer a los usuarios.	Gestión Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> . Gestión de recepción de denuncias . Gestión de modernización inspectivas. 	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
			Gestión Operativo	<ul style="list-style-type: none"> . Prevención inspectivas . Fiscalización inspectivas . Supervisión inspectivas. 	
			Gestión de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> . Clasificación según materias . Gestión logística oportuna . Gestión de recursos humanos eficiente. . Gestión tecnológica amplia en información. . Gestión de comunicación institucionales. . Gestión de denuncias resueltas. 	
Variable 2 Actuaciones inspectivas	Inspección del Trabajo, es el servicio público que se encarga permanentemente de vigilar el cumplimiento de las normas de orden sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, de exigir las responsabilidades administrativas que procedan, orientar y asesorar técnicamente en dichas materias; así como, de conciliar administrativamente en las materias que correspondan y teniendo en cuenta el Convenio N.º 81 de la Organización Internacional del Trabajo. (D.S. 019-2006-TR)	Esta etapa es poder evaluar la influencia y los beneficios de los trabajadores en la gestión por procesos involucrando diferentes etapas, donde cada etapa los involucrados encuentren eficiencia, eficacia y calidad de servicio por ser los más afectados con el sistema de inspección de trabajo.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> . Tiempo. . Capacidad operativa inspectivas . Simplificación administrativa. 	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> . Seguimiento de indicadores y resultados 	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> . Implementación de especialización . Mejora continua . Gestión política continua. 	

FUENTE: Elaboración propia, con datos obtenidos de diferentes autores.

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

ITEM	PREGUNTAS	VALORACION				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Gestión Estratégica					
1	¿Cree que la gestión de procesos en la organización contribuye a la mejora continua, brindando a los ciudadanos servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas?					
2	¿Considera que el equipo Técnico de la gestión por Procesos de la entidad, forman parte de los especialistas que labora la ficha técnica identificando la complejidad de los procesos dentro de la institución?					
3	Considera usted que la gestión por procesos, dentro de la institución se da por separado y dificulta la comunicación fluida entre áreas, de acuerdo con los objetivos de la institución, según las nuevas reformas de modernización.?					
4	En cuanto al proceso de gestión estratégica, se conoce cuáles son los planes, políticas institucionales y estrategias organizacionales están bien definidos.?					
5	En cuanto a los procesos de gestión estratégica en la institución, ¿cree que facilitará el seguimiento, evaluación y mejora de la unidad organizacional?					
6	Respecto al proceso de gestión de la modernización institucional, usted conoce los instrumentos normativos vigentes (directivas, protocolos, lineamientos, etc.) que aplican a su unidad organizacional.?					
7	Respecto al proceso de gestión de modernización de la institución, crear Ud. que comprende la comunicación como (informes, memorandos, oficios, correspondencia, comunicados de prensa, decisiones y otros documentos) con el fin de promover el desarrollo de sus actividades.?					
8	¿Respecto al proceso de gestión de modernización y dirección estratégica de la institución, comprende el mapa de procesos, manual de procedimientos vigente?					
9	¿Considera que el término gestión por proceso y modernización de gestión de la dirección estratégica de la entidad, comprende el mapa de procesos la misión, visión y objetivos de la de la entidad?					
10	¿Tiene conocimiento de los procesos de prevención y control para obtener el certificado del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015?					

Dimensión 1: Gestión Operativa						
11	¿Considera que las acciones de prevención y de fiscalización emitidas, aumenta de manera considerada el número de empresas que cumplen con las normas laborales y SST?					
12	En cuanto, a las actividades de supervisión y vigilancia, ¿considera que contribuyen al seguimiento oportuno y adecuado en el Sistema Inspectiva del trabajo, respetando los plazos establecidos porque son cortos en este momento?					
13	¿Crees, que la gestión de procesos te permite realizar de manera efectiva, suficiente y mejora el comportamiento de las áreas involucradas en estos procesos?					
14	¿Está familiarizado con el Manual de procedimientos de inspección de y el Manual de procedimientos de prevención que se encuentran vigentes en la institución?					
Dimensión 1: Gestión de Soporte						
15	¿Cree que el proceso de soporte, informático proporciona recursos de manera oportuna y eficiente para lograr los objetivos de la institución?					
16	¿En relación a los procesos de gestión documental, considera que la gestión documental y administrativo es óptima y oportuna dentro del área que representa?					
17	¿Está familiarizado con la guía de procedimientos de gestión logística de la entidad, con las normas vigentes?					
18	¿En términos de los procesos de gestión de recursos humanos, la institución promueve su desarrollo profesional mediante la actualización constante y plan de estudios vigentes?					
19	¿En relación al proceso de gestión de tecnologías conoce las aplicaciones informáticas empresariales y de Comunicaciones vigentes, emitidas por la entidad en basados en una nueva fase de modernización del estado?					
20	En relación al proceso de Gestión de comunicaciones, comprende los canales que sedan tanto internas y externas dentro de la gestión de la entidad para una mejora continua.?					

Variables 2 - Actuaciones Inspectivas

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considere valida de acuerdo al ITEM en los casilleros siguientes:

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

ITEM	PREGUNTAS	VALORACION				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Eficiencia						
1	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del mapa de procesos actual, considera que ayuda a optimizar y cumplir plenamente con los plazos de las actividades realizadas por la unidad organizacional?					
2	¿Cree que la capacidad operativa de su área, está relacionada con la carga de trabajo y los objetivos de la entidad?					
3	¿Con respecto a la actual medición regular del desempeño del mapeo de procesos, cree que ayudará a identificar oportunidades de mejora y reducir las actividades que no agregan valor?					
4	¿Se cree que la medición del desempeño agiliza los procesos y garantiza un control adecuado?					
5	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?					
Dimensión 2: Eficacia						
6	¿Considera que el seguimiento y la medición de los indicadores de rendimiento pueden mejorar simultáneamente los procesos y anticipar posibles acontecimientos que puedan afectar a los objetivos fijados?					
7	¿Tener en cuenta los indicadores de desempeño aprobados en el mapa de procesos actual le permite gestionar el cambio organizacional?					
8	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del actual organigrama, considera que sus unidades organizativas han alcanzado los objetivos fijados?					
9	Considera que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incluye procesos de prevención, inspección y gestión logística, está comprometido con la mejora continua del sistema para lograr el cumplimiento de la normativa social laboral y SST?					

10	¿Conoces los servicios que ofrece Sunafil y las expectativas de los usuarios que esperan para un mejor servicio?						
11	¿Las intendencias capacitan a sus funcionarios en la calidad de servicio y desempeño de los servicios?						
12	¿Luego de la implementación de la gestión de procesos, será útil para actualizar los instrumentos administrativos de la institución?						
13	Esto aumenta la probabilidad de obtener resultados mejores, consistentes y predecibles, ¿dando a las personas confianza en la efectividad del proceso?						
Dimensión 3: Calidad							
14	Comprender la política de calidad de la en la institución.?						
15	Dentro de sus funciones considera que la institución le brinda el apoyo adecuado, para actuar de manera oportuna y dar un servicio de calidad.?						
16	¿Cree u que la institución cuenta con los recursos económicos y no prioriza el uso de estos recursos, en favor, pueda hacer un trabajo de calidad?						
17	¿Cree Ud. que, en la institución, dentro de su gestión de calidad, usa los recursos asignados para dar un buen servicio a los usuarios?						
18	¿Considera que su trabajo está siendo valorado en comparación con otras instituciones de igual función?						
19	Para realizar un mejor trabajo de gestión y calidad, cree Ud. ¿Que la institución le debería de consular para así implementar herramientas y dar un mejor servicio?						
20	¿Cree que exista un plan dentro de la institución que permita agilizar sus funciones y desarrollar su trabajo con mayor eficiencia?						

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. 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:

Crterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta 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 del cuestionario de la variable: Gestión por procesos.

Definición de la variable: La gestión por procesos, entre el estado y el ciudadano es escaso, desde hace muchos años hay una separación, la fórmula de un conjunto de necesidades es escaso, las empresas proporcionan bienes y servicios a los ciudadanos este propósito es cumplir los requisitos de las personas. El problema es que el Estado como organización ya no existe, los ciudadanos perciben alto incumplimiento y la desigualdad en diferentes zonas geográficas del país, la falta de gestión en el gobierno afecta a los que quieren avanzar. (Huerta Benites & Huerta Robles, 2022)

Dimensión	Indicador		Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestion Estrategico	. Gestion de recepcion de denuncias. Gestion de modernizacion inspectiva.	1	¿Cree que la gestión de procesos en la organización contribuye a la mejora continua, brindando a los ciudadanos servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas?	1	1	1	1	
		2	¿Considera que el equipo Técnico de la gestión por Procesos de la entidad, forman parte de los especialistas que labora la ficha técnica identificando la complejidad de los procesos dentro de la institución?	1	1	1	1	

		3	Considera usted que la gestión por procesos, dentro de la institución se da por separado y dificulta la comunicación fluida entre áreas, de acuerdo con los objetivos de la institución, según las nuevas reformas de modernización.?	1	1	1	1	
		4	En cuanto al proceso de gestión estratégica, se conoce cuáles son los planes, políticas institucionales y estrategias organizacionales están bien definidos.?	1	1	1	1	
		5	En cuanto a los procesos de gestión estratégica en la institución, ¿cree que facilitará el seguimiento, evaluación y mejora de la unidad organizacional?	1	1	1	1	
		6	Respecto al proceso de gestión de la modernización institucional, usted conoce los instrumentos normativos vigentes (directivas, protocolos, lineamientos, etc.) que aplican a su unidad organizacional.?	1	1	1	1	
		7	Respecto al proceso de gestión de modernización de la institución, creer Ud. que comprende la comunicación como (informes, memorandos, oficios, correspondencia, comunicados de prensa, decisiones y otros documentos) con el fin de promover el desarrollo de sus actividades.?	1	1	1	1	
		8	¿Respecto al proceso de gestión de modernización y dirección estratégica de la institución, comprende el mapa de procesos, manual de procedimientos vigente?	1	1	1	1	
		9	¿Considera que el término gestión por proceso y modernización de gestión de la dirección estratégica de la entidad, comprende el mapa de procesos la misión, visión y objetivos de la de la entidad?	1	1	1	1	
		10	¿Tiene conocimiento de los procesos de prevención y control para obtener el certificado del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015?	1	1	1	1	
Gestión Operativo	. Prevención inspectivas. . Fiscalización inspectivas. . Supervisión inspectivas.	11	¿Considera que las acciones de prevención y de fiscalización emitidas, aumenta de manera considerada el número de empresas que cumplen con las normas laborales y SST?	1	1	1	1	
		12	En cuanto, a las actividades de supervisión y vigilancia, ¿considera que contribuyen al seguimiento oportuno y adecuado en el Sistema Inspectiva del trabajo, respetando los plazos establecidos porque son cortos en este momento?	1	1	1	1	
		13	¿Crees, que la gestión de procesos te permite realizar de manera efectiva, suficiente y mejora el comportamiento de las áreas involucradas en estos procesos?	1	1	1	1	
		14	¿Está familiarizado con el Manual de procedimientos de inspección de y el Manual de procedimientos de prevención que se encuentran vigentes en la institución?	1	1	1	1	

Gestión de Soporte	. Clasificación según materias. . Gestión logística oportuna. . Gestión de recursos humanos eficiente. . Gestión tecnológica amplia en información. . Gestión de comunicación institucionales. . Gestión de denuncias resueltas.	15	¿Cree que el proceso de soporte, informático proporciona recursos de manera oportuna y eficiente para lograr los objetivos de la institución?	1	1	1	1	
		16	¿En relación a los procesos de gestión documental, considera que la gestión documental y administrativo es óptima y oportuna dentro del área que representa?	1	1	1	1	
		17	¿Está familiarizado con la Guía de procedimientos de gestión logística de la entidad, con las normas vigentes?	1	1	1	1	
		18	¿En términos de los procesos de gestión de recursos humanos, la institución promueve su desarrollo profesional mediante la actualización constante y plan de estudios vigentes?	1	1	1	1	
		19	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías conoce las aplicaciones informáticas empresariales y de Comunicaciones vigentes, emitidas por la entidad en basados en una nueva fase de modernización del estado.	1	1	1	1	
		20	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones, comprende los canales que sedan tanto internas y externas dentro de la gestión de la entidad para una mejora continua.?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO GESTION POR PROCESOS
Objetivo del instrumento	MEDIR LAS DIMENSIONES DE LA GESTION POR PROCESOS
Nombres y apellidos del experto	OSCAR ROBERTO ROMUCHO ABREGU
Documento de identidad	DNI 06964387
Años de experiencia en el área	9 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO
Cargo	INSPECTOR AUXILIAR
Número telefónico	CEL 986758842
Firma	
Fecha	27/05/2024

27/5/24, 18:29

about:blank



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROMULO ABREGU, OSCAR ROBERTO DNI 06964387	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 06/11/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ROMUCHO ABREGU, OSCAR ROBERTO DNI 06964387	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 06/11/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ROMUCHO ABREGU, OSCAR ROBERTO DNI 06964387	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 29/04/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ROMUCHO ABREGU, OSCAR ROBERTO DNI 06964387	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. 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	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario de la variable: actuaciones inspectivas.

Definición de la variable: actuaciones inspectivas, Inspección del Trabajo, es el servicio público que se encarga permanentemente de vigilar el cumplimiento de las normas de orden sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, de exigir las responsabilidades administrativas que procedan, orientar y asesorar técnicamente en dichas materias; así como, de conciliar administrativamente en las materias que correspondan y teniendo en cuenta el Convenio N.º 81 de la Organización Internacional del Trabajo. (D.S. 019-2006-TR)

Dimensión	Indicador		Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	relevancia	Conservación
Eficiencia	. Tiempo. . Capacidad operativa inspectiva.	1	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del mapa de procesos actual, considera que ayuda a optimizar y cumplir plenamente con los plazos de las actividades realizadas por la unidad organizacional?	1	1	1	1	

	Simplificación administrativa.	2	¿Cree que la capacidad operativa de su área, está relacionada con la carga de trabajo y los objetivos de la entidad?	1	1	1	1	
		3	¿Con respecto a la actual medición regular del desempeño del mapeo de procesos, cree que ayudará a identificar oportunidades de mejora y reducir las actividades que no agregan valor?	1	1	1	1	
		4	¿Se cree que la medición del desempeño agiliza los procesos y garantiza un control adecuado?	1	1	1	1	
Eficacia	. Seguimiento de indicadores y resultados	5	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	1	1	1	1	
		6	¿Considera que el seguimiento y la medición de los indicadores de rendimiento pueden mejorar simultáneamente los procesos y anticipar posibles acontecimientos que puedan afectar a los objetivos fijados?	1	1	1	1	
		7	¿Tener en cuenta los indicadores de desempeño aprobados en el mapa de procesos actual le permite gestionar el cambio organizacional?	1	1	1	1	
		8	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del actual organigrama, considera que sus unidades organizativas han alcanzado los objetivos fijados?	1	1	1	1	
		9	Considera que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incluye procesos de prevención, inspección y gestión logística, está comprometido con la mejora continua del sistema para lograr el cumplimiento de la normativa social laboral y SST?	1	1	1	1	
		10	¿Conoces los servicios que ofrece Sunafil y las expectativas de los usuarios que esperan para un mejor servicio?	1	1	1	1	
		11	¿Las intendencias capacitan a sus funcionarios en la calidad de servicio y desempeño de los servicios?	1	1	1	1	
		12	¿Luego de la implementación de la gestión de procesos, será útil para actualizar los instrumentos administrativos de la institución?	1	1	1	1	
		13	Esto aumenta la probabilidad de obtener resultados mejores, consistentes y predecibles, ¿dando a las personas confianza en la efectividad del proceso?	1	1	1	1	
Calidad	. Implementación de especialización. . Mejora continua. . Gestión política continua.	14	Comprender la política de calidad de la en la institución.?	1	1	1	1	
		15	Dentro de sus funciones considera que la institución le brinda el apoyo adecuado, para actuar de manera oportuna y dar un servicio de calidad.?	1	1	1	1	
		16	¿Cree ud que la institución cuenta con los recursos económicos y no prioriza el uso de estos recursos, en favor, pueda hacer un trabajo de calidad?	1	1	1	1	
		17	¿Cree Ud. que, en la institución, dentro de su gestión de calidad, usa los recursos asignados para dar un buen servicio a los usuarios?	1	1	1	1	
		18	¿Considera que su trabajo está siendo valorado en comparación con otras instituciones de igual función?	1	1	1	1	
		19	Para realizar un mejor trabajo de gestión y calidad, cree Ud. ¿Que la institución le debería de consultar para así implementar herramientas y dar un mejor servicio?	1	1	1	1	
		20	¿Cree que exista un plan dentro de la institución que permita agilizar sus funciones y desarrollar su trabajo con mayor eficiencia?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO ACTUACIONES INSPECTIVAS
Objetivo del instrumento	MEDIR LAS DIMENSIONES DE LAS ACTUACIONES INSPECTIVAS
Nombres y apellidos del experto	OSCAR ROBERTO ROMUCHO ABREGU
Documento de identidad	DNI 06964387
Años de experiencia en el área	9 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO
Cargo	INSPECTOR AUXILIAR
Número telefónico	CEL 986758842
Firma	
Fecha	27/05/2024

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. 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	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta 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 del cuestionario de la variable: Gestión por procesos.

Definición de la variable: La gestión por procesos, entre el estado y el ciudadano es escaso, desde hace muchos años hay una separación, la fórmula de un conjunto de necesidades es escaso, las empresas proporcionan bienes y servicios a los ciudadanos este propósito es cumplir los requisitos de las personas, El problema es que el Estado como organización ya no existe, los ciudadanos perciben alto incumplimiento y la desigualdad en diferentes zonas geográficas del país, la falta de gestión en el gobierno afecta a los que quieren avanzar. (Huerta Benites & Huerta Robles, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión Estratégico	. Gestión de recepción de denuncias. Gestión de modernización inspectivas.	1	¿Cree que la gestión de procesos en la organización contribuye a la mejora continua, brindando a los ciudadanos servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas?	1	1	1	1
		2	¿Considera que el equipo Técnico de la gestión por Procesos de la entidad, forman parte de los especialistas que labora la ficha técnica identificando la complejidad de los procesos dentro de la institución?	1	1	1	1

		3	Considera usted que la gestión por procesos, dentro de la institución se da por separado y dificulta la comunicación fluida entre áreas, de acuerdo con los objetivos de la institución, según las nuevas reformas de modernización.?	1	1	1	1	
		4	En cuanto al proceso de gestión estratégica, se conoce cuáles son los planes, políticas institucionales y estrategias organizacionales están bien definidos.?	1	1	1	1	
		5	En cuanto a los procesos de gestión estratégica en la institución, ¿cree que facilitará el seguimiento, evaluación y mejora de la unidad organizacional?	1	1	1	1	
		6	Respecto al proceso de gestión de la modernización institucional, usted conoce los instrumentos normativos vigentes (directivas, protocolos, lineamientos, etc.) que aplican a su unidad organizacional.?	1	1	1	1	
		7	Respecto al proceso de gestión de modernización de la institución, creer Ud. que comprende la comunicación como (informes, memorandos, oficios, correspondencia, comunicados de prensa, decisiones y otros documentos) con el fin de promover el desarrollo de sus actividades.?	1	1	1	1	
		8	¿Respecto al proceso de gestión de modernización y dirección estratégica de la institución, comprende el mapa de procesos, manual de procedimientos vigente?	1	1	1	1	
		9	¿Considera que el término gestión por proceso y modernización de gestión de la dirección estratégica de la entidad, comprende el mapa de procesos la misión, visión y objetivos de la de la entidad?	1	1	1	1	
		10	¿Tiene conocimiento de los procesos de prevención y control para obtener el certificado del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015?	1	1	1	1	
Gestión Operativo	. Prevención inspectivas. . Fiscalización inspectiva. . Supervisión inspectiva.	11	¿Considera que las acciones de prevención y de fiscalización emitidas, aumenta de manera considerada el número de empresas que cumplen con las normas laborales y SST?	1	1	1	1	
		12	En cuanto, a las actividades de supervisión y vigilancia, ¿considera que contribuyen al seguimiento oportuno y adecuado en el Sistema Inspectiva del trabajo, respetando los plazos establecidos porque son cortos en este momento?	1	1	1	1	
		13	¿Crees, que la gestión de procesos te permite realizar de manera efectiva, suficiente y mejora el comportamiento de las áreas involucradas en estos procesos?	1	1	1	1	
		14	¿Está familiarizado con el Manual de procedimientos de inspección de y el Manual de procedimientos de prevención que se encuentran vigentes en la institución?	1	1	1	1	

Gestión de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> . Clasificación según materias. . Gestión logística oportuna. . Gestión de recursos humanos eficiente. . Gestión tecnológica amplia en información. . Gestión de comunicación institucionales. Gestión de denuncias resueltas. 	15	¿Cree que el proceso de soporte , informático proporciona recursos de manera oportuna y eficiente para lograr los objetivos de la institución?	1	1	1	1	
		16	¿En relación a los procesos de gestión documental, considera que la gestión documental y administrativo es óptima y oportuna dentro del área que representa?	1	1	1	1	
		17	¿Está familiarizado con la Guía de procedimientos de gestión logística de la entidad, con las normas vigentes?	1	1	1	1	
		18	¿En términos de los procesos de gestión de recursos humanos, la institución promueve su desarrollo profesional mediante la actualización constante y plan de estudios vigentes?	1	1	1	1	
		19	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías conoce las aplicaciones informáticas empresariales y de Comunicaciones vigentes, emitidas por la entidad en basados en una nueva fase de modernización del estado.	1	1	1	1	
		20	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones, comprende los canales que sedan tanto internas y externas dentro de la gestión de la entidad para una mejora continua.?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO GESTION POR PROCESOS
Objetivo del instrumento	MEDIR LAS DIMENSIONES DE LA GESTION POR PROCESOS
Nombres y apellidos del experto	CARLOS ETHELL VASQUEZ SALAS
Documento de identidad	41845889
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	961781078
Firma	
Fecha	25/05/2024

27/5/24, 18:04

about:blank

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	ABOGADO Fecha de diploma: 09/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 10/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestion por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. 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:

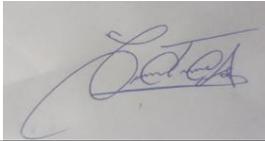
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta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

Matriz de validación del cuestionario de la variable: actuaciones inspectivas.

Definición de la variable: actuaciones inspectivas, Inspección del Trabajo, es el servicio público que se encarga permanentemente de vigilar el cumplimiento de las normas de orden sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, de exigir las responsabilidades administrativas que procedan, orientar y asesorar técnicamente en dichas materias; así como, de conciliar administrativamente en las materias que correspondan y teniendo en cuenta el Convenio N.º 81 de la Organización Internacional del Trabajo. (D.S. 019-2006-TR)

Dimensión	Indicador		Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Tiempo. Capacidad operativa inspectiva. Simplificación administrativa.	1	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del mapa de procesos actual, considera que ayuda a optimizar y cumplir plenamente con los plazos de las actividades realizadas por la unidad organizacional?	1	1	1	1	
		2	¿Cree que la capacidad operativa de su área, está relacionada con la carga de trabajo y los objetivos de la entidad?	1	1	1	1	

		3	¿Con respecto a la actual medición regular del desempeño del mapeo de procesos, cree que ayudará a identificar oportunidades de mejora y reducir las actividades que no agregan valor?	1	1	1	1	
		4	¿Se cree que la medición del desempeño agiliza los procesos y garantiza un control adecuado?	1	1	1	1	
Eficacia	. Seguimiento de indicadores y resultados	5	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	1	1	1	1	
		6	¿Considera que el seguimiento y la medición de los indicadores de rendimiento pueden mejorar simultáneamente los procesos y anticipar posibles acontecimientos que puedan afectar a los objetivos fijados?	1	1	1	1	
		7	¿Tener en cuenta los indicadores de desempeño aprobados en el mapa de procesos actual le permite gestionar el cambio organizacional?	1	1	1	1	
		8	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del actual organigrama, considera que sus unidades organizativas han alcanzado los objetivos fijados?	1	1	1	1	
		9	Considera que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incluye procesos de prevención, inspección y gestión logística, está comprometido con la mejora continua del sistema para lograr el cumplimiento de la normativa social laboral y SST?	1	1	1	1	
		10	¿Conoces los servicios que ofrece Sunafil y las expectativas de los usuarios que esperan para un mejor servicio?	1	1	1	1	
		11	¿Las intendencias capacitan a sus funcionarios en la calidad de servicio y desempeño de los servicios?	1	1	1	1	
		12	¿Luego de la implementación de la gestión de procesos, será útil para actualizar los instrumentos administrativos de la institución?	1	1	1	1	
		13	Esto aumenta la probabilidad de obtener resultados mejores, consistentes y predecibles, ¿dando a las personas confianza en la efectividad del proceso?	1	1	1	1	
		Calidad	. Implementación de especialización. . Mejora continua. . Gestión política continua.	14	Comprender la política de calidad de la en la institución.?	1	1	1
15	Dentro de sus funciones considera que la institución le brinda el apoyo adecuado, para actuar de manera oportuna y dar un servicio de calidad.?			1	1	1	1	
16	¿Cree ud que la institución cuenta con los recursos económicos y no prioriza el uso de estos recursos, en favor, pueda hacer un trabajo de calidad?			1	1	1	1	
17	¿Cree Ud. que, en la institución, dentro de su gestión de calidad, usa los recursos asignados para dar un buen servicio a los usuarios?			1	1	1	1	
18	¿Considera que su trabajo está siendo valorado en comparación con otras instituciones de igual función?			1	1	1	1	
19	Para realizar un mejor trabajo de gestión y calidad, cree Ud. ¿Que la institución le debería de consular para así implementar herramientas y dar un mejor servicio?			1	1	1	1	
20	¿Cree que exista un plan dentro de la institución que permita agilizar sus funciones y desarrollar su trabajo con mayor eficiencia?			1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO ACTUACIONES INSPECTIVAS
Objetivo del instrumento	MEDIR LAS DIMENSIONES DE LAS ACTUACIONES INSPECTIVAS
Nombres y apellidos del experto	CARLOS ETHELL VASQUEZ SALAS
Documento de identidad	41845889
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	961781078
Firma	
Fecha	25/05/2024

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. 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	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta 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 del cuestionario de la variable: Gestión por procesos.

Definición de la variable: La gestión por procesos, entre el estado y el ciudadano es escaso, desde hace muchos años hay una separación, la fórmula de un conjunto de necesidades es escaso, las empresas proporcionan bienes y servicios a los ciudadanos este propósito es cumplir los requisitos de las personas, El problema es que el Estado como organización ya no existe, los ciudadanos perciben alto incumplimiento y la desigualdad en diferentes zonas geográficas del país, la falta de gestión en el gobierno afecta a los que quieren avanzar. (Huerta Benites & Huerta Robles, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Gestión Estratégico	. Gestion de recepcion de denuncias. Gestion de modernizacion inspectiva.	1	¿Cree que la gestión de procesos en la organización contribuye a la mejora continua, brindando a los ciudadanos servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas?	1	1	1	1
		2	¿Considera que el equipo Técnico de la gestión por Procesos de la entidad, forman parte de los especialistas que labora la ficha técnica identificando la complejidad de los procesos dentro de la institución?	1	1	1	1

		3	Considera usted que la gestión por procesos, dentro de la institución se da por separado y dificulta la comunicación fluida entre áreas, de acuerdo con los objetivos de la institución, según las nuevas reformas de modernización.?	1	1	1	1	
		4	En cuanto al proceso de gestión estratégica, se conoce cuáles son los planes, políticas institucionales y estrategias organizacionales están bien definidos.?	1	1	1	1	
		5	En cuanto a los procesos de gestión estratégica en la institución, ¿cree que facilitará el seguimiento, evaluación y mejora de la unidad organizacional?	1	1	1	1	
		6	Respecto al proceso de gestión de la modernización institucional, usted conoce los instrumentos normativos vigentes (directivas, protocolos, lineamientos, etc.) que aplican a su unidad organizacional.?	1	1	1	1	
		7	Respecto al proceso de gestión de modernización de la institución, creer Ud. que comprende la comunicación como (informes, memorandos, oficios, correspondencia, comunicados de prensa, decisiones y otros documentos) con el fin de promover el desarrollo de sus actividades.?	1	1	1	1	
		8	¿Respecto al proceso de gestión de modernización y dirección estratégica de la institución, comprende el mapa de procesos, manual de procedimientos vigente?	1	1	1	1	
		9	¿Considera que el término gestión por proceso y modernización de gestión de la dirección estratégica de la entidad, comprende el mapa de procesos la misión, visión y objetivos de la de la entidad?	1	1	1	1	
		10	¿Tiene conocimiento de los procesos de prevención y control para obtener el certificado del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015?	1	1	1	1	
Gestión Operativo	. Prevencion inspectiva. . Fiscalizacion inspectiva. . Supervision inspectiva.	11	¿Considera que las acciones de prevención y de fiscalización emitidas, aumenta de manera considerada el número de empresas que cumplen con las normas laborales y SST?	1	1	1	1	
		12	En cuanto, a las actividades de supervisión y vigilancia, ¿considera que contribuyen al seguimiento oportuno y adecuado en el Sistema Inspectiva del trabajo, respetando los plazos establecidos porque son cortos en este momento?	1	1	1	1	
		13	¿Crees, que la gestión de procesos te permite realizar de manera efectiva, suficiente y mejora el comportamiento de las áreas involucradas en estos procesos?	1	1	1	1	
		14	¿Está familiarizado con el Manual de procedimientos de inspección de y el Manual de procedimientos de prevención que se encuentran vigentes en la institución?	1	1	1	1	

Gestión de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> . Clasificación según materias. . Gestión logística oportuna. . Gestión de recursos humanos eficiente. . Gestión tecnológica amplia en información. . Gestión de comunicación institucionales. . Gestión de denuncias resueltas. 	15	¿Cree que el proceso de soporte , informático proporciona recursos de manera oportuna y eficiente para lograr los objetivos de la institución?	1	1	1	1	
		16	¿En relación a los procesos de gestión documental, considera que la gestión documental y administrativo es óptima y oportuna dentro del área que representa?	1	1	1	1	
		17	¿Está familiarizado con la Guía de procedimientos de gestión logística de la entidad, con las normas vigentes?	1	1	1	1	
		18	¿En términos de los procesos de gestión de recursos humanos, la institución promueve su desarrollo profesional mediante la actualización constante y plan de estudios vigentes?	1	1	1	1	
		19	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías conoce las aplicaciones informáticas empresariales y de Comunicaciones vigentes, emitidas por la entidad en basados en una nueva fase de modernización del estado.	1	1	1	1	
		20	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones, comprende los canales que sedan tanto internas y externas dentro de la gestión de la entidad para una mejora continua.?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO GESTION POR PROCESOS
Objetivo del instrumento	MEDIR LAS DIMENSIONES DE LA GESTION POR PROCESOS
Nombres y apellidos del experto	MELISSA JENNIFER PUMA HANCCO
Documento de identidad	N.º 43390039
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGÍSTER EN AUDITORÍA CON MENCIÓN EN AUDITORÍA EN LA GESTIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Cargo	CONTADOR PUBLICO - MINISTERIO DE TRABAJO
Número telefónico	974604032
Firma	
Fecha	27/05/2024

29/5/24, 9:59

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PUMA HANCCO, MELISSA JENNIFER DNI 43390039	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 21/02/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PUMA HANCCO, MELISSA JENNIFER DNI 43390039	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 22/09/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
PUMA HANCCO, MELISSA JENNIFER DNI 43390039	MAGÍSTER EN AUDITORÍA CON MENCIÓN EN AUDITORÍA EN LA GESTIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL Fecha de diploma: 11/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 07/08/2014 Fecha egreso: 19/07/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestion por procesos en las actuaciones inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023. 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:

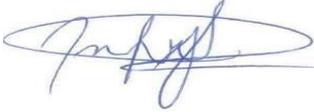
Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta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

Matriz de validación del cuestionario de la variable: actuaciones inspectivas.

Definición de la variable: actuaciones inspectivas, Inspección del Trabajo, es el servicio público que se encarga permanentemente de vigilar el cumplimiento de las normas de orden sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, de exigir las responsabilidades administrativas que procedan, orientar y asesorar técnicamente en dichas materias; así como, de conciliar administrativamente en las materias que correspondan y teniendo en cuenta el Convenio N.º 81 de la Organización Internacional del Trabajo. (D.S. 019-2006-TR)

Dimensión	Indicador		Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	. Tiempo. . Capacidad operativa inspectiva. . Simplificación administrativa.	1	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del mapa de procesos actual, considera que ayuda a optimizar y cumplir plenamente con los plazos de las actividades realizadas por la unidad organizacional?	1	1	1	1	
		2	¿Cree que la capacidad operativa de su área, está relacionada con la carga de trabajo y los objetivos de la entidad?	1	1	1	1	

		3	¿Con respecto a la actual medición regular del desempeño del mapeo de procesos, cree que ayudará a identificar oportunidades de mejora y reducir las actividades que no agregan valor?	1	1	1	1	
		4	¿Se cree que la medición del desempeño agiliza los procesos y garantiza un control adecuado?	1	1	1	1	
Eficacia	. Seguimiento de indicadores y resultados	5	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	1	1	1	1	
		6	¿Considera que el seguimiento y la medición de los indicadores de rendimiento pueden mejorar simultáneamente los procesos y anticipar posibles acontecimientos que puedan afectar a los objetivos fijados?	1	1	1	1	
		7	¿Tener en cuenta los indicadores de desempeño aprobados en el mapa de procesos actual le permite gestionar el cambio organizacional?	1	1	1	1	
		8	¿En cuanto a la medición periódica de los indicadores de desempeño del actual organigrama, considera que sus unidades organizativas han alcanzado los objetivos fijados?	1	1	1	1	
		9	Considera que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incluye procesos de prevención, inspección y gestión logística, está comprometido con la mejora continua del sistema para lograr el cumplimiento de la normativa social laboral y SST?	1	1	1	1	
		10	¿Conoces los servicios que ofrece Sunafil y las expectativas de los usuarios que esperan para un mejor servicio?	1	1	1	1	
		11	¿Las intendencias capacitan a sus funcionarios en la calidad de servicio y desempeño de los servicios?	1	1	1	1	
		12	¿Luego de la implementación de la gestión de procesos, será útil para actualizar los instrumentos administrativos de la institución?	1	1	1	1	
		13	Esto aumenta la probabilidad de obtener resultados mejores, consistentes y predecibles, ¿dando a las personas confianza en la efectividad del proceso?	1	1	1	1	
		Calidad	.Implementacion de especializacion. .Mejora continua. . Gestión politica continua.	14	Comprender la política de calidad de la en la institución.?	1	1	1
15	Dentro de sus funciones considera que la institución le brinda el apoyo adecuado, para actuar de manera oportuna y dar un servicio de calidad.?			1	1	1	1	
16	¿Cree ud que la institución cuenta con los recursos económicos y no prioriza el uso de estos recursos, en favor, pueda hacer un trabajo de calidad?			1	1	1	1	
17	¿Cree Ud. que, en la institución, dentro de su gestión de calidad, usa los recursos asignados para dar un buen servicio a los usuarios?			1	1	1	1	
18	¿Considera que su trabajo está siendo valorado en comparación con otras instituciones de igual función?			1	1	1	1	
19	Para realizar un mejor trabajo de gestión y calidad, cree Ud. ¿Que la institución le debería de consular para así implementar herramientas y dar un mejor servicio?			1	1	1	1	
20	¿Cree que exista un plan dentro de la institución que permita agilizar sus funciones y desarrollar su trabajo con mayor eficiencia?			1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto	
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO ACTUACIONES INSPECTIVAS
Objetivo del instrumento	MEDIR LAS DIMENSIONES DE LAS ACTUACIONES INSPECTIVAS
Nombres y apellidos del experto	MELISSA JENNIFER PUMA HANCCO
Documento de identidad	N.º 43390039
Años de experiencia en el área	10 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGÍSTER EN AUDITORÍA CON MENCIÓN EN AUDITORÍA EN LA GESTIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Cargo	CONTADOR PUBLICO - MINISTERIO DE TRABAJO
Número telefónico	974604032
Firma	
Fecha	27/05/2024

Autorización de uso de información de la Institución

Yo **ROOSWELTH GERARDO ZAVALA BENITES,**

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI N.º 40464954, en mi calidad de **Sub Intendente de Actuación Inspectiva**

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área **Sub Intendencia de Fiscalización Laboral**

(Nombre del área de la empresa)

de la empresa **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL – SUNAFIL**

(Nombre de la empresa)

con R.U.C N.º 20555195444, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor **David Correa Cárdenas**

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado con DNI N.º 10875353, de la Maestría en Gestión Pública., para que utilice la siguiente información de la empresa:

Recolección de datos (encuesta).....

.....

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (x) Maestría en Gestión Pública).

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

(x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

ROOSWELTH GERARDO ZAVALA BENITES
Subintendencia de Fiscalización
Intendencia de Línea Interregional
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral

Firma y sello del Representante Legal⁶
DNI: 404644954

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 empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI: 10875353

⁶ 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

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 29 de mayo de 2024

Señor:
ROOSWELTH GERARDO ZA VALETA BENITES
Sub Intendente de Actuación Inspectiva
Intendencia de Lima
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación de la **Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV)**, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"Gestión por procesos en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023"** En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



David Correa Cárdenas
DNI N.º 10875353



DAVID CORREA CARDENAS <ccorreacar@ucvvirtual.edu.pe>

SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

1 mensaje

DAVID CORREA CARDENAS <ccorreacar@ucvvirtual.edu.pe>

29 de mayo de 2024, 17:11

Para: rzavaleta@sunafil.gob.pe

Cc: DAVID CORREA CARDENAS <ccorreacar@ucvvirtual.edu.pe>

Señor:
ROOSWELTH GERARDO ZVALETA BENITES
Sub Intendente de Actuación Inspectiva
Intendencia de Lima
Presente.-

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (UCV), **David Correa Cárdenas**, con el fin de solicitarle tenga a bien autorizar el permiso para realizar el proyecto de tesis en la institución que representa, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, intitulado:

"Gestión por procesos en las actuaciones Inspectivas, del equipo de fiscalización en una intendencia de Lima Metropolitana, 2023" al cual corresponderá acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares.

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y a quien usted designe en su despacho.

Espero de una resolución favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y lo académico, y aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atte.

David Correa C.

2 adjuntos

 **2. RVI N.º 081-2024-VI-UCV AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.pdf**
110K

 **2. RVI N.º 081-2024-VI-UCV AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.docx**
52K

Formula de la muestra

El tamaño de muestra se va a calcular de acuerdo de la fórmula estadística general de la muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (n - 1) + Z^2 p \times q}$$

Donde:

n = es el tamaño de muestra

N = es el tamaño de la población

p = es la probabilidad de ocurrencia con éxito

q = es la probabilidad de ocurrencia sin éxito

e = es el error estándar permitido

Reemplazando tenemos los siguientes valores:

$$n = \frac{1.895^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{0.115^2 (200 - 1) + 1.895^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 50 inspectores, esta será el tamaño de nuestra muestra.

Confiabilidad y validez del instrumento gestión por procesos

Nro Encuestas	1	2	3	Promedio	Desviación Estándar	Varianza por ítem	V de Aiken =	Límite inferior (L) =	Límite superior (U) =
P1	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P2	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P3	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P4	1	1	1	1	0	0	0	0	0
P5	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P6	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P7	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P8	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P9	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P10	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P11	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P12	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P13	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P14	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P15	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P16	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P17	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P18	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P19	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
P20	1	1	1	1	0	0	0	0	0.05
Suma de fila (t)	20	20	20	Varianza Tot	Columnas	Varianza total de ítem Si ²	Alfa =		

n = 20

V de Aiken = X-1

k = (3 - 1) = 2

K

L = $\frac{2nkV+z^2 - zV(4nkV(1-v)+z^2)}{2(nKvz^2)}$ $\frac{A - B}{C}$

U = $\frac{2nkV+z^2 + zV(4nkV(1-v)+z^2)}{2(nKvz^2)}$ $\frac{A+B}{C}$

$$\frac{3.84 - 0.00}{87.68} = \frac{3.84}{87.68} = 0.04$$

$$\frac{3.84 + 0.00}{87.68} = \frac{3.84}{87.68} = 0.04$$

$$\frac{3.84 - 0.00}{87.68} = \frac{3.84}{87.68} = 0.04$$

AL 95%

$$A = 2NKV + Z^2 = 3.84$$

$$B = ZV4NKv(1-v) + z^2 = 0.00$$

$$c = 2(nK + z^2) = 87.68$$

$$A = 2NKV + Z^2 = 3.84$$

$$B = ZV4NKv(1-v) + z^2 = 0.00$$

$$c = 2(nK + z^2) = 87.68 \text{ de confiabilidad}$$

Donde:

K = resta del valor máximo de puntuación menos el valor mínimo de puntuación

K = promedio de puntuación

$$V \text{ de Aiken} = \frac{X-1}{K} = 99.99$$

K

Confiabilidad y validez del instrumento actuaciones inspectivas

Nro Encuestas	1	2	3	Promedio	Desviación Estándar	Varianza por ítem	V de Aiken =	Límit inferior (L) =
P1	1	1	1	1	0	0	0	0
P2	1	1	1	1	0	0	0	0
P3	1	1	1	1	0	0	0	0
P4	1	1	1	1	0	0	0	0
P5	1	1	1	1	0	0	0	0
P6	1	1	1	1	0	0	0	0
P7	1	1	1	1	0	0	0	0
P8	1	1	1	1	0	0	0	0
P9	1	1	1	1	0	0	0	0
P10	1	1	1	1	0	0	0	0
P11	1	1	1	1	0	0	0	0
P12	1	1	1	1	0	0	0	0
P13	1	1	1	1	0	0	0	0
P14	1	1	1	1	0	0	0	0
P15	1	1	1	1	0	0	0	0
P16	1	1	1	1	0	0	0	0
P17	1	1	1	1	0	0	0	0
P18	1	1	1	1	0	0	0	0
P19	1	1	1	1	0	0	0	0
P20	1	1	1	1	0	0	0	0
Suma de fila (t)	20	20	20	Varianza Tot	Columnas	Varianzas total de ítem Si ²	Alfa =	

n = 20

V de Aiken = X-1

k = (3 - 1) = 2

K

L = $\frac{2nkV+z^2 - zV(4nkV(1-v)+z^2)}{2(nKvz^2)}$ $\frac{A - B}{C}$

U = $\frac{2nkV+z^2 + zV(4nkV(1-v)+z^2)}{2(nKvz^2)}$ $\frac{A+B}{C}$

$$\frac{3.84}{87.68} - \frac{0.00}{87.68} = \frac{3.84}{87.68} = 0.04$$

$$\frac{3.84}{87.68} + \frac{0.00}{87.68} = \frac{3.84}{87.68} = 0.04$$

$$\frac{3.84 - 0.00}{87.68} = \frac{3.84}{87.68} = 0.04$$

Al 95%

$$A = 2NKV + Z^2 = 3.84$$

$$B = ZV4NKv(1-v) + z^2 = 0.00$$

$$c = 2(nK + z^2) = 87.68$$

$$A = 2NKV + Z^2 = 3.84$$

$$B = ZV4NKv(1-v) + z^2 = 0.00$$

$$c = 2(nK + z^2) = 87.68 \text{ de confiabilidad}$$

Donde:

K = resta del valor máximo de puntuación menos el valor mínimo de puntuación

K = promedio de puntuación

$$V \text{ de Aiken} = \frac{X-1}{K} = 99.99$$

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2020)