



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por Procesos y su influencia en los Indicadores de
Desempeño de las Unidades de Organización de la Superintendencia
Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Asto Salazar, Guido Andree (ORCID: 0000-0002-8542-6574)

ASESOR:

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por haberme
apoyado en todo momento, para
alcanzar todas mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y permitirme concluir con mi meta, a nuestro asesor quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación, a mi centro de labores, así como a la Universidad César Vallejo por haberme brindado tantas oportunidades y engrandecernos en conocimientos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha Técnica del Instrumento: Gestión por Procesos	18
Tabla 2 Ficha Técnica del Instrumento: Indicador de Desempeño.....	19
Tabla 3 Nivel de la Gestión Por Procesos	21
Tabla 4 Nivel de la dimensión Procesos Estratégicos.....	22
Tabla 5 Nivel de la dimensión Procesos Operativos	23
Tabla 6 Nivel de la dimensión Procesos de Soporte	24
Tabla 7 Nivel de Indicador de Desempeño	25
Tabla 8 Nivel de la dimensión Eficiencia	26
Tabla 9 Nivel de la dimensión Eficacia.....	27
Tabla 10 Nivel de la dimensión Calidad	28
Tabla 11 Información de ajuste de los modelos	29
Tabla 12 Pseudo R cuadrado.....	29
Tabla 13 Información de ajuste de los modelos	30
Tabla 14 Pseudo R cuadrado.....	30
Tabla 15 Información de ajuste de los modelos	31
Tabla 16 Pseudo R cuadrado.....	31
Tabla 17 Información de ajuste de los modelos	32
Tabla 18 Pseudo R cuadrado.....	33
Tabla 19 Operacionalización de la variable Gestión por Procesos	49
Tabla 20 Operacionalización de la variable Indicador de Desempeño	49

Índice de figuras

Figura 1 Porcentaje de Nivel de la Gestión Por Procesos.....	21
Figura 2 Porcentaje de Nivel de la dimensión Procesos Estratégicos.....	22
Figura 3 Porcentaje de Nivel de la dimensión Procesos Operativos.....	23
Figura 4 Porcentaje de Nivel de la dimensión Procesos de Soporte.....	24
Figura 5 Porcentaje de Nivel de Indicador de Desempeño	25
Figura 6 Porcentaje de nivel de la dimensión Eficiencia	26
Figura 7 Porcentaje de nivel de la dimensión Eficacia	27
Figura 8 Porcentaje de Nivel de la dimensión Calidad.....	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo la Gestión por Procesos influye en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel explicativo, diseño no experimental de corte transversal. En ese sentido, la población y muestra estuvo compuesta por 40 servidores civiles de las unidades de organización ligados directamente a las variables de estudio y que forman parte de la entidad; asimismo, la técnica e instrumento de recolección de información fueron la encuesta y cuestionario respectivamente; asimismo, se elaboraron 30 preguntas concernientes a las variables de estudio y debidamente validadas por medio de juicio de expertos.

De acuerdo a los resultados estadísticos que se han obtenido en el procesamiento de datos en la hipótesis general nos indican, el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,000$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 92,5%. Por lo cual, se concluye que la gestión por procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño de las unidades de organización de la SUNAFIL.

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

Abstract

The objective of this research was to determine how Process Management influences the Performance Indicators of the Organization Units of the National Superintendency of Labor Inspection.

The methodology used was quantitative approach, basic type, explanatory level, non-experimental cross-sectional design. In this sense, the population and sample consisted of 40 civil servants from the organizational units directly linked to the study variables and who are part of the entity; likewise, the information gathering technique and instrument were the survey and questionnaire, respectively; Likewise, 30 questions concerning the study variables were elaborated and duly validated through expert judgment.

According to the statistical results that have been obtained in the data processing in the general hypothesis they indicate us, the value of the significance for the goodness of fit according to the likelihood was $p = .000$ and it is less than $p = .050$, therefore, the statistical model used indicates that both variables are associated. Likewise, in relation to the Nagelkerke test, there are reasons to affirm that the independent variable has a high percentage incidence in the dependent variable of 92.5%. Therefore, it is concluded that process management positively influences the performance indicators of SUNAFIL's organizational units.

Keywords: Management, Process, Indicator, Efficacy and Efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el año fiscal 2013 al 2021, se viene adecuando la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, no obstante, esta implementación progresiva por parte de las entidades públicas, aun no alcanza la eficacia y eficiencia esperada para una gestión moderna, deficiencia diseño en la estructura de organización y funciones, inadecuada identificación y control de sus procesos, lo cual hace complejo y engorroso la estructura del Estado (PCM, 2013).

A nivel internacional, el estudio para determinar cómo influye en el direccionamiento de las Pymes en Colombia respecto al sector comercio y servicio, señalan que la adaptación de manera paulatina del enfoque de procesos, tiene un impacto en la competitividad, por lo cual se debe fomentar tanto en las entidades públicas y privadas, con la participación de todo el personal (Barrios et al, 2019).

En esa perspectiva, la Gestión por Procesos, siendo un pilar fundamental de la modernización de la gestión pública, debe adoptarse de manera paulatina en todas las entidades del Estado, con la finalidad de gestionar los procesos de manera transversal y consecutivo a todas las unidades de organización e identificar las necesidades y expectativas las personas (SGP, 2018).

Sin embargo, a nivel nacional se refleja una deficiente implementación en las distintas unidades de organización y/o unidades funcionales, la cual no permite identificar oportunidades de mejora, eliminar procesos que no agregan valor e identificar procesos claves a lo largo de la cadena de valor; además, no se analiza de manera detallada como optimizar, estandarizar y automatizar los procesos con la finalidad de mejorar los flujos de trabajo (PCM, 2013).

Bajo esa línea, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL, presenta procesos y formatos no estandarizados, inadecuado control de sus procesos, falta de seguimiento y medición para una mejora continua. Es por ello, que se ha iniciado de manera paulatina la implementación de la gestión por procesos, el mismo que centra las

actividades de la entidad y busca optimizarlas para lograr el máximo rendimiento, añadir valor y una adecuada toma de decisiones para enfocar la utilización de recursos. (SUNAFIL, 2020).

Por ello, se aprobó el Mapa de Procesos Nivel 0, en la cual se identificaron un total de 13 procesos nivel 0 y 54 indicadores de desempeño. Seguidamente, se empezó el desarrollo y contenido del Manual de Procedimientos (MAPRO). Siendo los procesos más importantes los relacionados con la razón de ser de la entidad, siendo el proceso de prevención, fiscalización y supervisión (SUNAFIL, 2021).

En esa perspectiva, se planteó como problema general: ¿Cómo la Gestión por Procesos influye en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, Lima 2021?, del mismo modo los problemas específicos son: ¿Cómo la Gestión por Procesos influye en la eficiencia, eficacia y calidad de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, Lima 2021?.

Por lo cual, se justifica teóricamente, dado que permite brindar soporte a futuras investigaciones, sobre la trascendencia de la gestión por procesos en el Estado y el seguimiento, medición y control de los indicadores de desempeño; asimismo, generará un aprendizaje académico para la modernización de la gestión pública.

Asimismo, se justifica metodológicamente, dado que se rige bajo la aplicación de la investigación científica, por ende, se elaboró un cuestionario en la escala de Likert sobre las variables y se analizó la contrastación de la hipótesis mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial.

La justificación práctica, se evidencia en información de la implementación del modelo de gestión por procesos y su influencia en los indicadores para una adecuada toma de decisiones para la alta dirección de la entidad; así como, las personas que demandan los servicios de la entidad, mediante el fortalecimiento e importancia de la gestión por procesos y la medición, seguimiento y control de los indicadores de desempeño.

Como objetivo general se planteó: Determinar cómo la Gestión por

Procesos influye en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, Lima 2021. Del mismo modo los objetivos específicos son: Determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la eficiencia, eficiencia y calidad de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, Lima 2021.

Se abordó como hipótesis general: La Gestión por Procesos influye positivamente en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, Lima 2021. Del mismo modo las hipótesis específicas son: La Gestión por Procesos influye positivamente en la eficiencia, eficacia y calidad de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De la exploración de investigaciones en revistas como Scopus, EBSCOHost, Scielo, entre otros, a nivel nacional e internacional, dentro los último 5 años, se revisaron un total de 46 investigaciones sobre la gestión por procesos e indicador de desempeño.

Por lo cual, investigaciones previas nos indican que, para un enfoque de procesos se debe dar un mayor énfasis en el seguimiento y control de sus indicadores y realizar capacitaciones frecuentemente a los servidores civiles respecto al tema para una calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación Rho de 0.534; asimismo, en relación a los procesos se sugiere una innovación de las normativas del enfoque de procesos (Lavi, 2021).

De la misma manera, en la investigación de Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú se realizó un estudio de casos a la Defensoría del Pueblo, señalando que la metodología en las entidades públicas no lo desarrollan de acuerdo a la normativa vigente, resultando laborioso y eficaz; asimismo se viene implementado de manera gradual y su desarrollo en el Estado se encuentra en un proceso de conocimiento y madurez. Asimismo, con la necesidad de modernizar la gestión pública, los procesos resultan primordiales para implementar mejoras que impacten en la calidad de servicio (Flores & Núñez, 2021).

Por otra parte, resulta una vía eficaz para aumentar los resultados en las administraciones públicas locales en Cuba, mediante la gestión por procesos, para lo cual se debe disponer de herramientas que permitan identificar y definir los principales procesos de la gestión pública, permitiendo generar acciones eficientes para el logro de la institución (Alarcón & Sánchez, 2018).

En esa perspectiva, el enfoque de procesos permite direccionar los cambios necesarios para optimizar todas las actividades claves de la ejecución de los Órganos Locales, mediante un sistema eficaz; así como, identificar los procesos de participación ciudadana que recaen directamente en su

satisfacción o insatisfacción, permitiendo generar valor público (Salvador et al, 2019).

En el estudio para determinar cómo influye en el direccionamiento de las Pymes respecto al sector comercio y servicio, señalan que la adaptación de manera paulatina del enfoque de procesos, tiene un impacto en la competitividad, por lo cual se debe fomentar tanto en las entidades públicas y privadas, con la participación de todo el personal (Barrios et al, 2019).

Además, la gestión por procesos permitió aumentar la competitividad de la institución, específicamente en el control de los procesos de soporte mediante los indicadores, cumpliendo el compromiso de sus objetivos institucionales; además se relacionan significativamente las variables, siendo el Rho de 0.64 (Chava, 2015).

De la misma manera, en la investigación para conocer la relación de los indicadores de gestión y el desempeño laboral, se concluyó a través de la prueba $Rho=0.77$ una relación significativa, asimismo, los trabajadores sienten no ser reconocidos por la empresa, teniendo un desempeño de un 12%; por lo cual se recomienda, definir un tablero de control que permite conocer el estado de los indicadores en el marco de sus objetivos y ofrecer capacitaciones constantes y sensibilizar a todo el personal sobre las metas trazadas a lograrse (Rojas, 2017).

En adición Ramos (2019), señala que mediante un plan de indicadores de gestión se logrará optimizar el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que tan eficientes, y eficaces son en la ejecución de sus tareas rutinarias. En esa misma línea, Diaz & Esteves (2019), señala que existe una relación significativa de los procesos y su consecuencia en los indicadores, sin embargo, se evidencia que solo cuenta con un 21% la gestión por procesos de conformidad por los trabajadores, debido a la falta de personal y escasos materiales para un buen desempeño.

Por otra parte, Mendoza et al (2018), define que el control interno es pieza importante para la dirección de una organización, ofreciendo una mejor

seguridad de la administración de recursos, materiales, equipos y cumplimiento de sus metas, favoreciendo a la transparencia del sector público.

Actualmente, en la era digital para la solución de problemas será necesario ser innovador, creativo y fomentar la gestión por procesos en todas las áreas de la entidad, siendo el vínculo respecto a las personas y la tecnología; lo cual permitirá identificar mejoras, como la automatización de los procesos en beneficio de los ciudadanos, una mejor organización de manera transversal a todas las áreas, analizando la carga de trabajo y los recursos necesarios a ejecutarse; así como, alinear a los objetivos institucionales predominantes (Piñuela, 2020). Asimismo, Gómez et al (2019), refiere que los procesos han evolucionado de forma tal que alinean personas, trabajo y capital para generar valor para el cliente, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia mediante la gestión sistemática de los procesos.

Bajo ese enfoque, para gestionar y mejorar sistemáticamente los procesos, subprocesos y actividades de la organización, es importante identificar los responsables, jefes, interrelaciones, riesgos y oportunidades de mejora, con la finalidad de alcanzar los resultados determinados, en el marco de las políticas, planes y normativas. Asimismo, contar con la ISO 9001:2015, asegura que la organización ejecuta sus procesos respecto a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con realce en mejorar la calidad de servicio (Parra & Cruz, 2021).

En adición, respecto a la gestión de las universidades en el nuevo siglo debe transitar de un enfoque funcional a uno de procesos, buscando la eficacia y eficiencia de su ejecución y alineándose a las normas ISO, buscando mecanismos de control calidad que garanticen un óptimo de servicio (Castanedo, 2019). Por lo cual, en la investigación de Borrero et al (2018), señala que la dirección de centros educativos para su mejoramiento de sus procesos requiere una adecuada gestión del mismo, desde la dirección de proyectos, la cual ambas facilitan diferentes ventajas, dando como resultado premisas básicas para la identificación de mejoras y acciones correctivas, así como el control de los procesos.

Según Castellnou (2020), señala que la Cadena de Valor es trascendental, para conocer la interrelación de los procesos de una organización, donde se establece los procesos claves del negocio y su relación con los procesos estratégicos y de soporte, permitiendo asumir responsabilidad y compromiso de todos los involucrados para el logro de resultados definidos, generando un valor agregado a las entradas y productos finales dirigidos a los ciudadanos, calidad de servicio y direccionamiento de la organización. En ese sentido Salvador & Llanes (2017), señala que la aplicación de la gestión por procesos, para la participación ciudadana. Dando como resultado subprocesos y diagramas de flujo de rendición de cuentas y participación ciudadana, siendo de suma importancia en el control de sus procesos y acciones correctivas en los gobiernos locales.

Por otra parte, respecto al sector de los museos, han presentado cambios en el tiempo orientados a un enfoque de procesos para agregar valor a las acciones realizadas y su influencia en la eficacia, eficiencia y equilibrio económico; por lo cual en el estudio estuvo conformado por 265 colaboradores de los museos de Lima, dando como resultado una alta relevancia respecto a los procesos para el cumplimiento en el desarrollo de las actividades programadas (Malca et al, 2021).

Según Medina et al (2019), define un procedimiento para optimizar los procesos, cuyo objetivo es relacionado al enfoque cliente, articulación estratégica y la mejora continua, para lo cual se analizó 80 procedimientos de propuestas de mejora sobre manufactura, logística, servicio entre otras literaturas relacionados al tema; dando como resultado un procedimiento que permite lograr un efectivo análisis de los procesos de la organización, la incorporación de diferentes sistemas como las ISO, o su integración con otras herramientas; asimismo, formaliza la base del conocimiento respecto al análisis de las normativas legales, instrumentos, indicadores y otros aspectos importantes que direccionen a la organización hacia un rendimiento óptimo, tecnificación, enfoque cliente y calidad de servicio.

En esa perspectiva, respecto a las mipymes comerciales de la población

Esmeraldas-Ecuador, se realizó un estudio sobre la utilización de la metodología de la gestión por procesos, cuyo población fueron 301 propietarios de negocios; obteniéndose como resultado que un 97.85 de las mipymes no aplican dicho enfoque en su gestión, siendo un factor crítico en la sostenibilidad, rentabilidad y satisfacción del usuario; por lo tanto, es necesario capacitar a todos los involucrados y su compromiso para un mejor rendimientos de sus organizaciones (Mila et al, 2019).

Adicionalmente, la adecuación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), es deficiente respecto a las empresas del Perú, respecto a promover una cultura de prevención, por lo cual la presente investigación tiene como fin dar a conocer la importancia de la gestión basada en procesos, para lo cual se analizó los periodos 2012 al 2019 sobre las incidencias de riesgos laborales, concluyéndose que una adecuado aplicación de la metodología, es un factor clave para generar el mapa de procesos que permitirá de manera paulatina la implementación del SGSST, minimizando riesgos laborales, enfermedades ocupacionales y sostenibilidad de las organizaciones (Torres et al, 2020).

Por otra parte, Andia et al (2021), señala que la Arquitectura Empresarial es una metodología que permite alinear los procesos, información, personas, productos, aplicaciones e infraestructura tecnológica, para una gestión integral de las organizaciones. Además, Claro (2021), señala que las comunicaciones internas en las organizaciones tienden a ser más complejas, exigiendo una mayor responsabilidad y gestión eficiente, dado que la competitividad y calidad de los servicios se tornan constantes, concluyendo que la escucha efectiva tiene efectos relevantes para la gestión de las organizaciones.

Asimismo, en el competitivo marco empresarial, la gestión por procesos es una metodología fundamental para la diferenciación y competitividad, siendo en los últimos años un pilar importante, junto a la gestión del conocimiento, a través de la información reunida y almacenada. En ese sentido se logró identificar los conocimientos esperados para la ejecución de sus procesos y funciones, oportunidades de mejoras y problemas potenciales.

Además, señala que la eficacia de toda entidad depende de sus procesos, por lo cual resulta primordial la gestión de los mismos para contribuir de forma sostenida al logro de los resultados, calidad de servicio y satisfacción de las personas (González et al, 2021).

En esa línea, para lograr los resultados esperados, se requiere la gestión adecuada de sus procesos y recursos, por lo cual en la investigación se formula un modelo para implementar sistemas informáticos para fortalecer los procesos administrativos y seguridad de las unidades militares; en conjugación con el enfoque de proceso, dando como resultado un aumento significativo en su eficiencia, logrando reducir el tiempo de ejecución promedio en 94.8% y personal de 7 a 2, mediante la automatización de sus procedimientos y su integración con otras áreas, fortaleciendo la seguridad (Benítez, 2021).

También, resulta importante en la actualidad una óptima gestión documental, buscando la ecoeficiencia en el desarrollo de las actividad respecto a los documentos administrativos, su elaboración, impresión y almacenamiento; pasando de su tradicional concepto a la era de la información digital; ahora bien se tiene que buscar la calidad y mejora continua en la descripción archivística, eficacia y eficiencia en las tareas a desarrollar, a través de la gestión por procesos (Crespo, 2019).

En relación a los indicadores de gestión, se deben formular de manera clara y precisa, dado que reflejaron como van los procesos de la entidad para una toma de decisiones, acciones correctivas y/o preventivas; por lo cual, de acuerdo a su periodicidad serán analizados para obtener resultados concretos y coherentes, permitiendo evaluar la eficacia, eficiencia y productividad de las áreas de una organización; asimismo, pueden ser aplicables a otras empresas bajos los parámetros establecidos; evidenciando la importancia de un enfoque por procesos (Hurtado et al, 2020).

Del mismo modo, el Balanced Scorecard permite la alineación y logros de las metas de la organización, de acuerdo a cuatro aspectos trascendentales, siendo el desempeño, procesos internos, aprendizaje y el

conocimiento; además, se formula indicadores para un control de la organización, la cual permite realizar mejoras identificadas en los servicios brindados, así como, anticiparse a posibles sucesos que puedan dañar las metas trazadas. Por lo tanto, permite evaluar periódicamente las metas trazadas (Baque et al, 2019).

En esa forma, la importancia en la aplicación de indicadores financieros en las pequeñas y medianas empresas para una gestión efectiva, se encuentra en determinar los indicadores idóneos que permitan dar un seguimiento y control de los productos ofrecidos a las personas según las necesidades, orientado una mejora en la calidad de servicio, lo cual se refleja en liquidez y solvencia de la organización (Párraga et al, 2021).

Según Rueda et al (2020), nos señala que establecer indicadores de gestión en el sector empresarial, otorga una ventaja competitiva respecto a las organizaciones, para un mejor control y seguimiento de sus procesos, lo cual influye en la dirección de la entidad a realizarse a corto, mediano y largo plazo. Por lo cual, en la investigación se definieron 41 indicadores relacionados al área de producción, mercadeo y finanzas, entre otros; siendo importantes para el direccionamiento de las pymes y su visión trazada, asimismo, respecto a los inversionistas y clientes demandados.

Además, en la investigación sobre los emprendimientos locales, donde el empresario gestiona su empresa hacia el logro de sus metas, es importante definir indicadores administrativos que permiten saber el estado situacional de la empresa, y generar cambios que agreguen valor, innovación, toma de decisiones, orientación del mercado; para ser más competitiva. En ese sentido, se realizó un diagnóstico a 164 negocios en la población de Latucanga-Ecuador, dando como resultado que, en la gran mayoría su gestión es empírica y de acuerdo a sus experiencias; por lo tanto, la información obtenida, permitirá fomentar modelos de gestión que aumenten el desarrollo y rendimiento de sus negocios (Vásquez et al, 2020).

Adicionalmente, respecto a una mejora en las Instituciones Financieras,

señala plantear un modelo de gestión administrativo, que permita analizar la información de manera cualitativa y cuantitativa, los cuales se encuentran proyectados en un conjunto de indicadores de gestión que permita analizar la eficacia y eficiencia de los procesos y compare los resultados obtenidos con las metas trazadas de las cooperativas. Por lo cual, se pudo evidenciar errores en el direccionamiento de los procesos internos, comunicación interna, la falta de capacitaciones, entre otros factores; los cuales a través de modelo de gestión planteado permitió mejorar la capacidad de las cooperativas y su beneficio en cubrir las necesidades de las personas (Castillo et al, 2018).

En esa perspectiva, tener un sistema de indicadores de gestión establecidos de manera clara, precisa y que ordene el comportamiento del negocio, garantizando que se mantenga dentro de los parámetros definidos en el corto, mediano y largo plazo, permite en gran medida el éxito de la organización (Gaytán, 2019).

De igual manera, en la investigación sobre la conducción de los residuos sólidos en la Municipalidad de Aymares, Apurímac, se determinó que los indicadores de gestión influyen significativamente, la cual dio como resultado $R=0.496$, sin embargo, la entidad evalúa de manera deficiente los indicadores, lo cual, repercute en un mal manejo de los desechos sólidos y la calidad de servicio público a los ciudadanos (Coacalla et al, 2020).

Además, en la investigación para la mejora del proceso editorial de la Revista Avances, se definieron indicadores de calidad, para un seguimiento y control óptimo de las actividades, enfatizándose el compromiso de todos los involucrados, la parte tecnológica, conocimiento y ética; son trascendentales para los nuevos retos de la actualidad; en ese sentido definieron 12 indicadores y como resultado de la evaluación, se determinó factores críticos de éxito, siendo la comunicación interna y externa, fortalecimiento y compromiso de los funcionarios hasta un enfoque de procesos (Castillo et al, 2014).

Las pequeñas y medianas empresas dentro del área geográfica

iberoamericana, son importantes para la economía social y familiar, siendo relevante precisar los indicadores de gestión financiera que permitan el direccionamiento adecuado y la mejora e innovación de sus procesos, para una adecuada gestión con un enfoque de cliente; por lo cual se debe seleccionar indicadores claros, medibles y coherentes de acuerdo a la realidad de la organización y la experiencia; incorporando más indicadores a su medición según la necesidad que se presente, así como disponer de herramientas que permitan prevenir fallas y aplicar acciones correctivas adecuadas, para mejorar la gestión (Párraga et al, 2021).

Del mismo modo, Romero et al (2020), señala que la gestión de la calidad respecto a la educación universitaria, es una estrategia para desarrollar estándares de calidad, valor agregado y satisfacción de los clientes; siendo una opción eficaz y efectiva para el logro de las metas planeadas. Asimismo, Segobia & Torres (2019), señala que la gestión de la calidad es un enfoque que permite elevar la calidad de los servicios; coadyuvando al logro de los resultados. En ese sentido, Cadena et al (2018), refiere que la calidad es la eficacia interna de sistemas, procesos y productos.

En relación a la metodología gestión por procesos es un modelo orientado a resultados que permite identificar y definir el desarrollo de la institución, así como, asegurar que los bienes y servicios generen un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos (SGP, 2018). Asimismo, es definido como una metodología favorable para la mejora continua de la organización (ISO, 2015).

Bajo esa línea, debe adoptarse de manera paulatina en todas las entidades del Estado, con la finalidad de gestionar los procesos de forma transversal y consecutivo a todas las áreas, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de las personas y lograr los objetivos institucionales (SGP, 2018).

Según PCM (2013), señala que la gestión por procesos permite organizar, dirigir y controlar, en relación a los eventos presentados, así como los indicadores de desempeño; ambos permitan definir el logro de las metas

trazadas. Asimismo, Zamora (2017), señala que la planificación integral en las operaciones realizadas por las organizaciones se vincula con las decisiones que los procesos adoptarán para el cumplimiento de las metas, lo cual, mediante la mejora de los procesos, se evidenciará un mejor rendimiento.

Además, es la manera de gestionar la organización con un enfoque de procesos, añadiendo un valor agregado a los procesos y productos, orientado a resultados en beneficio de las personas que acceden a los servicios (Contreras et al, 2017).

Según Mendoza (2017), señala que la gestión se refiere a la acción de coordinar, dirigir o evaluar establecidos recursos o personas, con la finalidad de alcanzar objetivos deseados, y su análisis adecuado permite genera valor, crecimiento y competitividad en todo tipo de organización, sin embargo, si se presenta una deficiente gestión, esto se evidencia en los procesos y calidad de servicios brindados.

Continuando, los procesos operativos permiten identificar los productos finales que brinda la entidad y se relaciona directamente con los ciudadanos. De la misma forma los procesos de estratégicos son los que determinan las políticas y planes institucionales. Además, los procesos de soporte proveen los recursos para el desarrollo de los servicios previsto por la entidad (SGP, 2018).

Por otra parte, para una adecuada implementación se debe desarrollar de acuerdo a la normativa vigente sus tres fases, siendo la determinación de procesos; seguimiento, medición y análisis de procesos; y mejora de procesos. (SGP, 2018).

En relación al indicador de desempeño, se relaciona con el objetivo y permite establecer la meta a lograr en un periodo de tiempo, asimismo se identifica la línea base, fórmula del indicador, periodicidad, oportunidad de medida en otros factores para describir la particularidad y comportamiento del proceso. Además, presentan cuatro dimensiones de desempeño, siendo la eficacia, eficiencia, calidad y economía (SGP, 2018).

Asimismo, los indicadores permiten medir las características de los insumos, procesos, y resultados finales de la entidad; así como, el uso de los

recursos asignados; lo cual mediante periodos consecutivos y en relación a la línea base, se evalúa de acuerdo a su frecuencia y verifica el cumplimiento de las metas trazadas por la organización (Contreras et al, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, dado que utiliza referentes teóricos y metodológicos sobre las variables de estudio para resolver problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos sobre las variables de estudio (CONCYTEC, 2018).

De igual forma, la investigación fue de nivel explicativo, dado que pretenden definir las causas del evento y determinan relaciones de causalidad entre variables en un contexto específico (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, la investigación fue de enfoque cuantitativo, dado que va de lo general a lo específico y se fundamenta en la medición para contrastar las hipótesis mediante un análisis estadístico (Hernández & Mendoza, 2018).

En esa perspectiva, la investigación fue de diseño no experimental, dado que, no manipula de manera intencional la gestión por procesos para ver sus efectos sobre los indicadores de desempeño (Valderrama, 2017).

Adicionalmente, la investigación fue de corte transversal, dado que se aplicó el cuestionario de las variables de estudio en un periodo específico (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por Procesos

Definición conceptual:

La gestión por procesos es un modelo dirigido a resultados que permite identificar y definir el desarrollo de la entidad, siendo entendida como la figura de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas, actividades y procesos de manera transversal y consecutivo a todas las unidades de organización, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los personas y lograr los objetivos institucionales, así como, asegurar que los bienes y servicios generen productos de calidad en beneficio de las personas (SGP, 2018).

Asimismo, los procesos operativos permiten identificar los productos finales que brinda la entidad y se relaciona directamente con los ciudadanos.

De la misma forma los procesos estratégicos son los que determinan las políticas y planes institucionales. Además, los procesos de soporte proveen los recursos para el desarrollo de los servicios previsto por la entidad (SGP, 2018).

Definición operacional

La gestión por procesos presenta como dimensiones los procesos estratégicos, operativos y de soporte; la cual se medirá a través del cuestionario, formulándose preguntas en la escala de Likert, para su medición y posterior análisis estadístico.

Variable 2: Indicadores de Desempeño

Definición conceptual:

El indicador de desempeño, se relaciona con el objetivo y permite establecer la meta a lograr en un periodo de tiempo, asimismo se identifica la línea base, fórmula del indicador, periodicidad, oportunidad de medida en otros factores para describir la particularidad y comportamiento del proceso. Además, se determina que presenta cuatro dimensiones, siendo la eficacia, eficiencia, calidad y economía (SGP, 2018).

Bajo esa línea, la eficiencia es el proceso para obtener un determinado bien o servicio, utilizando de manera óptima los recursos, para el alcanzar los objetivos de la organización (Medianero, 2016). Asimismo, está relacionada a la aptitud y la forma de ejecutar una actividad con recursos mínimos, pero conservando la calidad del bien o servicio (Labrador et al, 2018).

Por otra parte, la eficacia es el proceso mediante el cual se logra las metas planteadas por la organización, donde participan recursos financieros y físicos (Mejía, 2015). Asimismo, engloba la satisfacción de las necesidades y expectativas según lo planificado, permitiendo medir el grado de ejecución de los objetivos trazados (Labrador et al, 2018).

Además, la calidad permite medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas respecto a los bienes y servicios ofrecidos por el Estado, por lo cual las entidades públicas deben gestionar de forma efectiva para el logro del resultado esperado (PCM, 2021).

Definición operacional

Los indicadores de desempeño tienen como dimensiones la eficacia, eficiencia y calidad; la cual se medirá a través del cuestionario, formulándose preguntas en la escala de Likert, para su medición y posterior análisis estadístico.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población fue constituida por 40 servidores civiles de las unidades de organización ligados directamente a las variables de estudio y que forman parte de la entidad, dado que son los sucesos que guardan relación con un conjunto de especificaciones y sobre el cual se busca generalizar los resultados (Hernández & Mendoza, 2018).

Criterios de inclusión:

- Servidores civiles de las unidades de organización de la SUNAFIL con régimen de contratación administrativa de servicio DL N° 1057, régimen laboral de DL N° 728 y practicantes.
- Servidores civiles cuya actividad es reportar información sobre el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de los procesos de la entidad.

Criterios de exclusión:

- Servidores civiles con poco conocimiento o cuya función no es dar el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de los procesos de la entidad.

Bajo ese enfoque, la muestra de la investigación fue de tipo censal, por lo cual, se considera al 100% de la población, dado que es el subconjunto de la población (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, el muestreo fue de tipo no probabilístico intencional o por conveniencia. debido que la muestra representa a toda la población y es de fácil acceso para la realizar la ejecución del cuestionario.

Por otra parte, la unidad de análisis de la investigación fueron los servidores de la entidad a quienes se aplicó el cuestionario.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la encuesta para el análisis de las variables de estudio, dado que se definen respecto al tipo y diseño de investigación, las cuales pueden ser la encuesta, entrevista, observación o análisis documental, que permiten realizar los análisis concernientes (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, para la medición de las variables y sus respectivas dimensiones se utilizó el cuestionario, dado que permiten analizar los aspectos relevantes a resolver por el investigador y mejorar los procesos, siendo el cuestionario, guías de entrevistas o ficha de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 1

Ficha Técnica del Instrumento: Gestión por Procesos

Nombre del instrumento	Cuestionario
Autor	Guido Andree Asto Salazar
Adaptación	Propio
Aplicación	40 servidores civiles de la SUNAFIL
Escala de medición	Likert
Baremos	Inadecuada: 18 – 40 Poco Adecuada 41 - 65 Adecuada 66 – 90
Fiabilidad del instrumento	0,855
Validez	Dr. Leonidas Bravo Rojas Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias Dra. Jesselle Rodas García

Tabla 2*Ficha Técnica del Instrumento: Indicador de Desempeño*

Nombre del instrumento	Cuestionario
Autor	Guido Andree Asto Salazar
Adaptación	Propio
Aplicación	40 servidores civiles de la SUNAFIL
Escala de medición	Likert
Baremos	Inadecuada: 12 – 28 Poco Adecuada: 29 - 45 Adecuada: 46 – 60
Fiabilidad del instrumento	0.796
Validez	Dr. Leonidas Bravo Rojas Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias Dra. Jesselle Rodas García

3.5. Procedimientos

La recolección de información se desarrolló mediante el cuestionario, la misma que se formuló a través de Google Formularios, elaborándose un cuestionario de treinta (30) preguntas; siendo para la variable gestión por procesos, la cual consta de 18 ítems; así como, la variable indicador de desempeño, la cual consta de 12 ítems; en la escala Likert; siendo remitidas mediante correo institucional y otros medios de comunicación a los servidores civiles.

En ese sentido, se realizó una prueba piloto a diez (10) servidores civiles, para determinar la fiabilidad del cuestionario, mediante el Alfa de Cronbach. Luego de recolectar la información mediante el cuestionario respecto a las variables de estudio, se usó el estadístico informático SPSS para calcular la fiabilidad del instrumento.

Al respecto, de acuerdo a la estadística de Fiabilidad de la variable de Gestión por Procesos, dio como resultado 0,855; la cual representa una confiabilidad alta; concluyéndose que es apto para ser aplicado. Por otro lado, para la variable indicador de desempeño dio como resultado 0,796; la cual representa una confiabilidad alta; concluyéndose que es apto para ser aplicado.

El promedio de los resultados de las dos variables de estudio analizadas dio como resultado 0.826, el cual representa una confiabilidad alta.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección de información se desarrolló mediante el cuestionario, la misma que se formuló a través de Google Formularios, siendo un total de 40 servidores a quienes se aplicó el cuestionario. Luego, se realizó el análisis descriptivo e inferencial, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS, donde se realizaron tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras, y a partir de los puntajes obtenidos por variable y dimensiones, se realizó en análisis inferencial, mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se rigió bajo los lineamientos éticos establecidos, respetando el principio de beneficencia respecto la dignidad de los servidores civiles a quienes se les informó sobre los fines de la investigación, y decidieron participar de manera voluntaria en la encuesta, asimismo se respetó la no maleficencia sobre los datos obtenidos, cuya manipulación y análisis solo fue realizada por el investigador; además, se respetó el principio de autonomía y justicia respecto a que no discriminó a nadie de los encuestados para la ejecución de la encuesta y se brindó un tiempo adecuado para su respuesta, por otra parte, se contó con el permiso del Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la SUNAFIL, para la recolección de información para fines investigativos.

IV. RESULTADOS

Se analizó la variable Gestión por Procesos y su influencia en los Indicadores de Desempeño y sus respectivas dimensiones, siendo estas la eficacia, eficiencia y calidad, de acuerdo a la recolección de información, siendo un total de 40 servidores a quienes se aplicó el cuestionario. Por lo cual, se realizó el análisis descriptivo de los datos obtenidos utilizando el software estadístico SPSS donde se realizaron tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras.

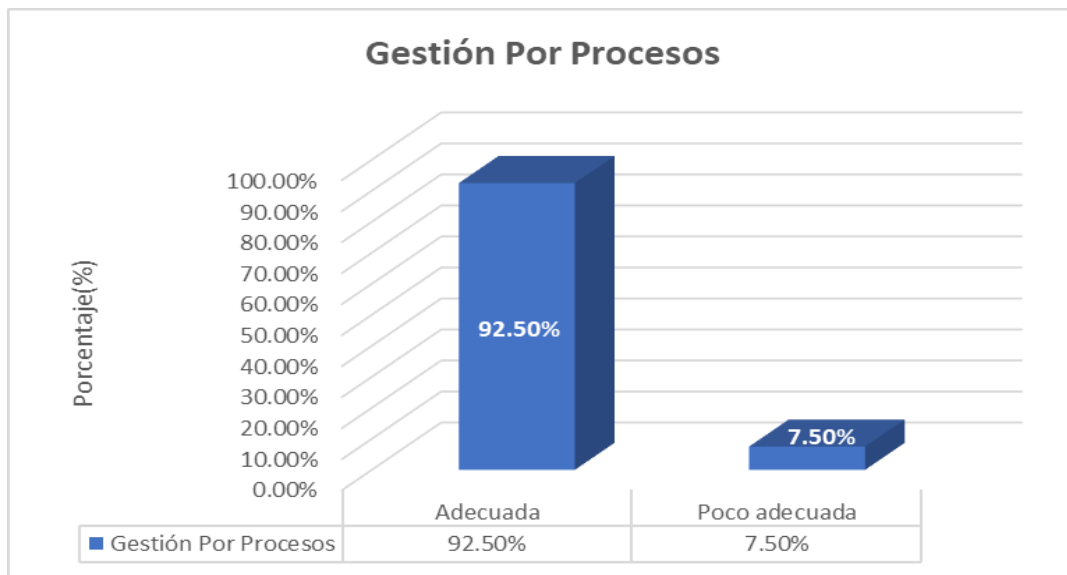
Tabla 3

Nivel de la Gestión Por Procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	37	92,5
	Poco adecuada	3	7,5
	Total	40	100,0

Figura 1

Porcentaje de Nivel de la Gestión Por Procesos



Interpretación

Se viene implementando gradualmente la gestión por procesos en la SUNAFIL en el presente año fiscal 2021, lo cual refleja que, más del 92% considera que la gestión por procesos presenta un nivel adecuado.

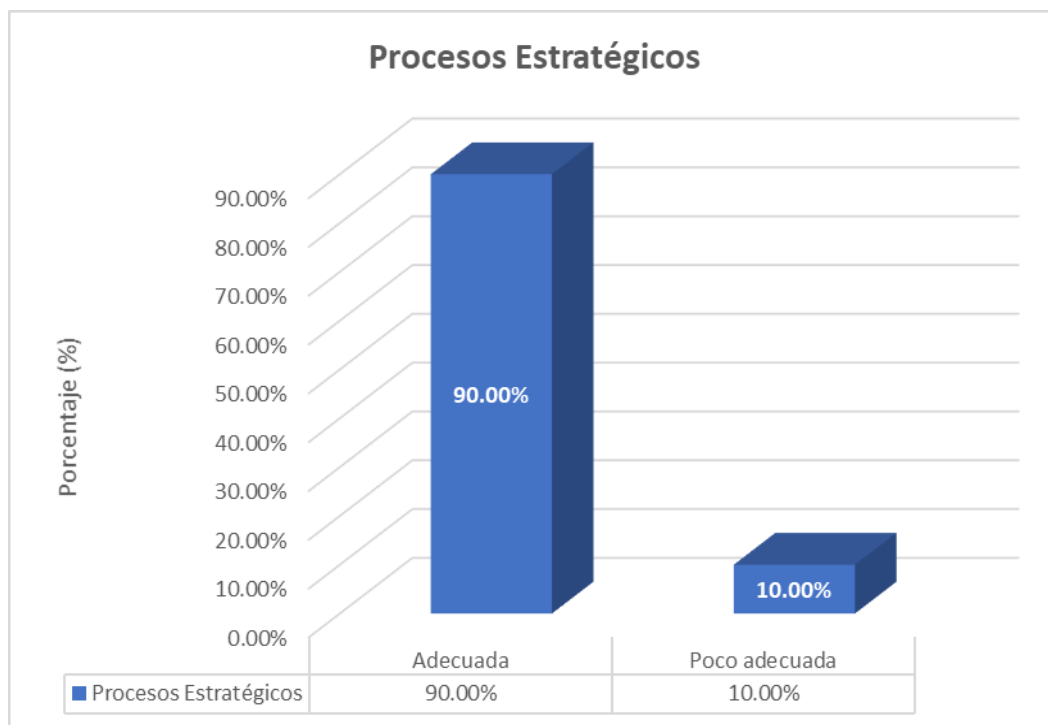
Tabla 4

Nivel de la dimensión Procesos Estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	36	90,0
	Poco adecuada	4	10,0
	Total	40	100,0

Figura 2

Porcentaje de Nivel de la dimensión Procesos Estratégicos



Interpretación

Se viene implementando gradualmente la gestión por procesos en la SUNAFIL en el presente año fiscal 2021, lo cual refleja que el 90.00% considera que la dimensión procesos estratégicos está en un nivel adecuada, de acuerdo a que se definen adecuadamente los planes, políticas, y estrategias institucionales, que contribuyen al seguimiento y evaluación de la entidad.

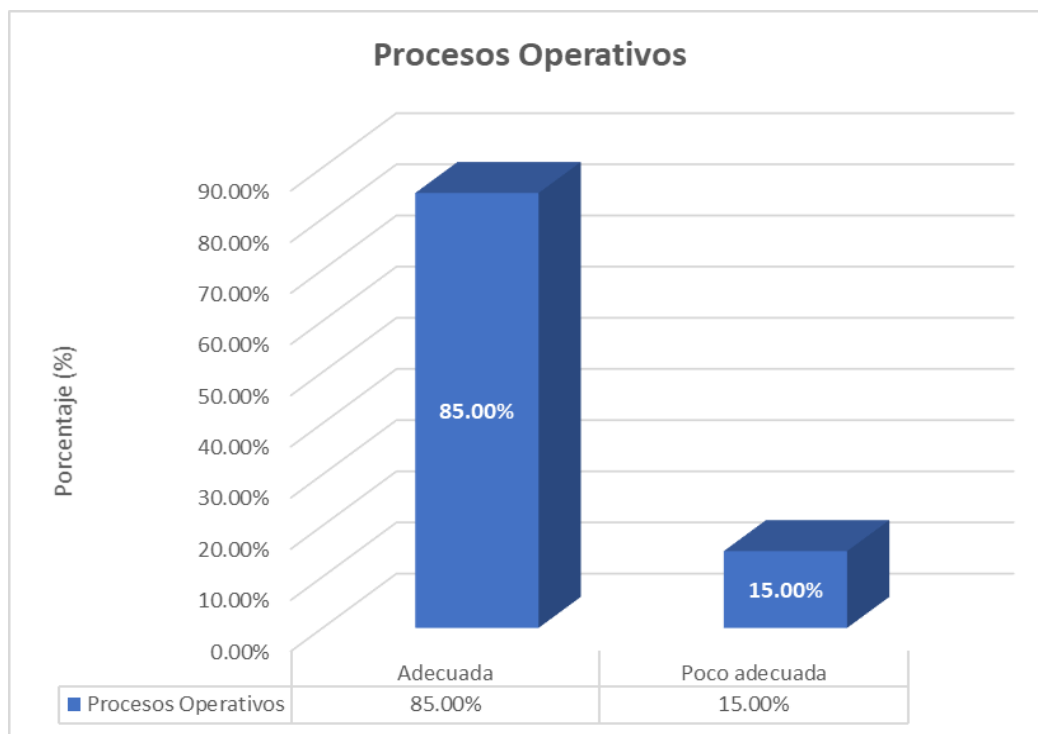
Tabla 5

Nivel de la dimensión Procesos Operativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	34	85,0
	Poco adecuada	6	15,0
	Total	40	100,0

Figura 3

Porcentaje de Nivel de la dimensión Procesos Operativos



Interpretación

Se viene implementando gradualmente la gestión por procesos en la SUNAFIL en el presente año fiscal 2021, por lo cual el 85.00% considera que la dimensión procesos operativos está en un nivel adecuada; las cuales fueron certificados con la ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.

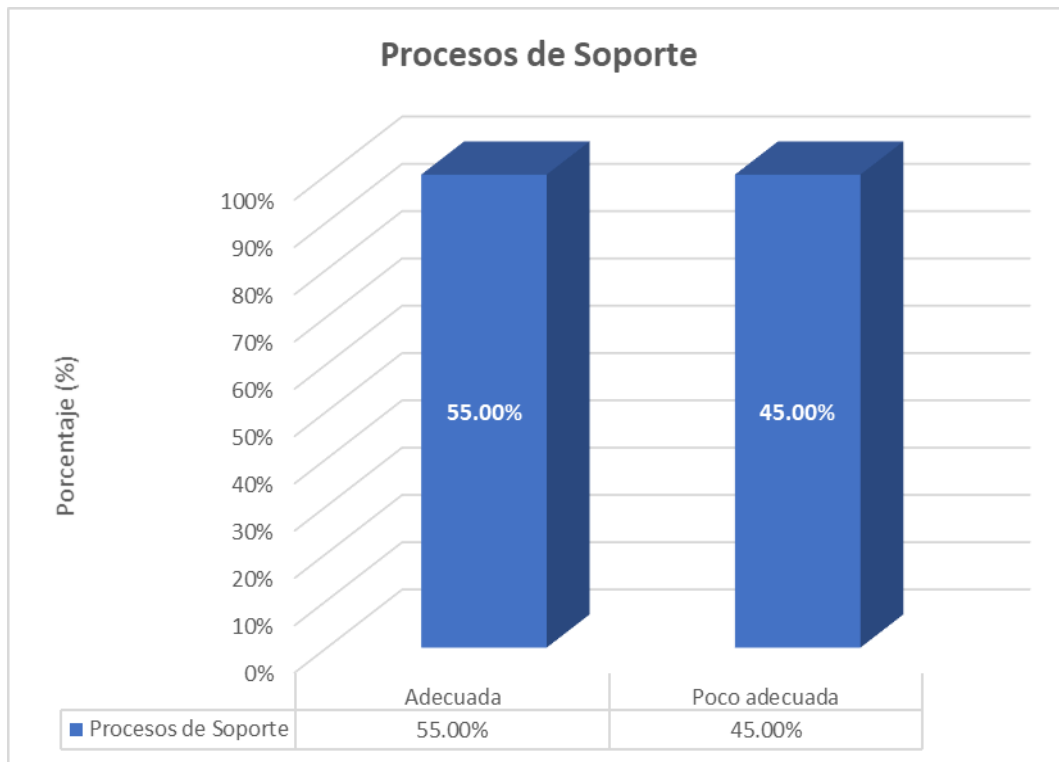
Tabla 6

Nivel de la dimensión Procesos de Soporte

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	22	55,0
	Poco adecuada	18	45,0
	Total	40	100,0

Figura 4

Porcentaje de Nivel de la dimensión Procesos de Soporte



Interpretación

Se viene implementando gradualmente la gestión por procesos en la SUNAFIL en el presente año fiscal 2021, por lo cual el 55.00% considera que la dimensión procesos de soporte está en un nivel adecuada, lo cual se debe enfatizar para proporcionar los recursos de manera oportuna y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.

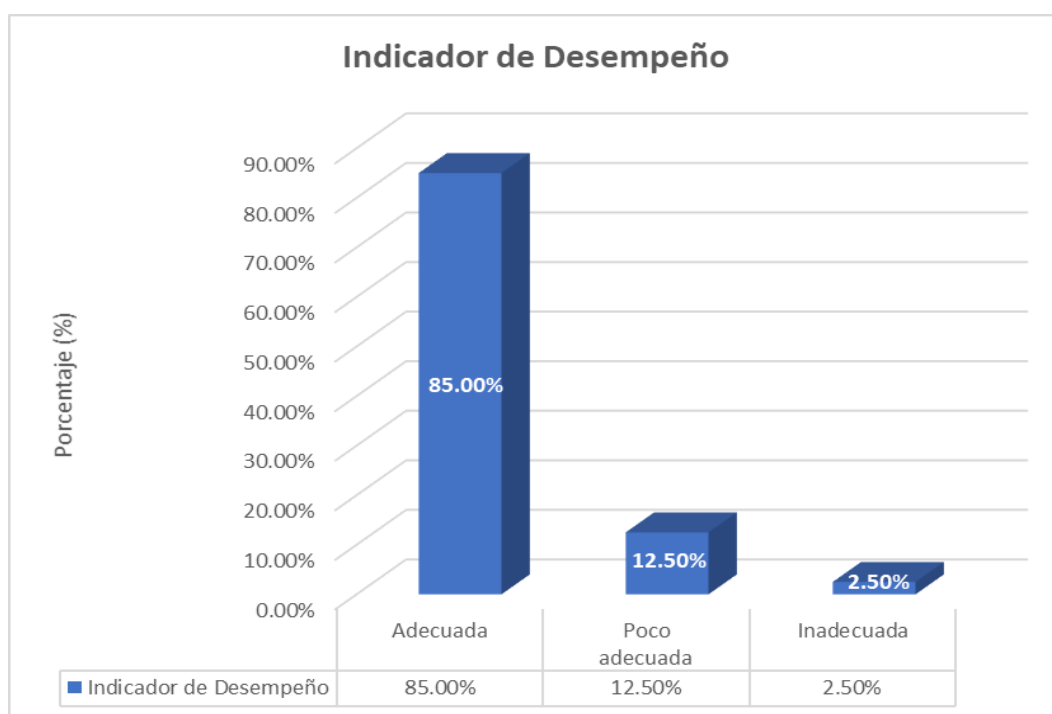
Tabla 7

Nivel de Indicador de Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	34	85,0
	Inadecuada	1	2,5
	Poco adecuada	5	12,5
	Total	40	100,0

Figura 5

Porcentaje de Nivel de Indicador de Desempeño



Interpretación

Se viene realizando el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de acuerdo al tipo de frecuencia, de los procesos del Mapa de Procesos de la SUNAFIL, desde mayo de 2021, lo cual refleja que el 85.00% considera que la variable indicador de desempeño está en un nivel adecuada.

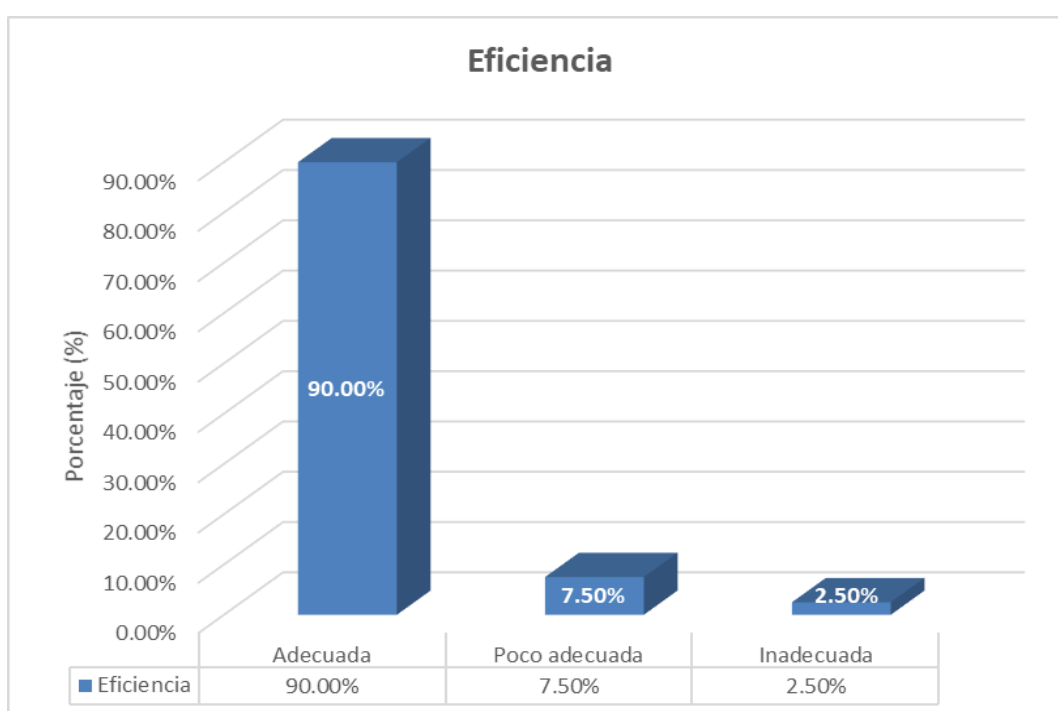
Tabla 8

Nivel de la dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	36	90,0
	Inadecuada	1	2,5
	Poco adecuada	3	7,5
	Total	40	100,0

Figura 6

Porcentaje de nivel de la dimensión Eficiencia



Interpretación

Se viene realizando el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de acuerdo al tipo de frecuencia de los procesos de la SUNAFIL, por lo cual el 90.00% considera que la dimensión eficiencia está en un nivel adecuada, lo cual se refleja en la optimización de los plazos establecidos de la medición de indicadores.

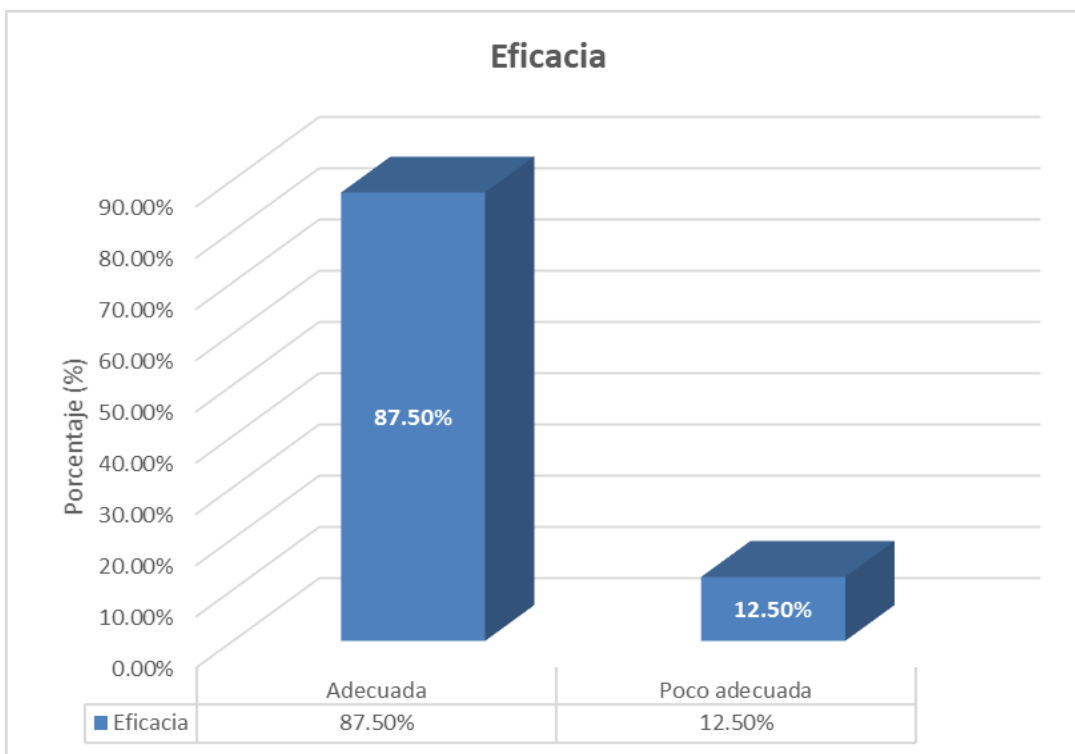
Tabla 9

Nivel de la dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	35	87,5
	Poco adecuada	5	12,5
	Total	40	100,0

Figura 7

Porcentaje de nivel de la dimensión Eficacia



Interpretación

Se viene realizando el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de acuerdo al tipo de frecuencia de los procesos de la SUNAFIL, por lo cual, el 87.00% manifiesta que la dimensión eficacia está en un nivel adecuada, lo cual se refleja en el logro de los objetivos institucionales.

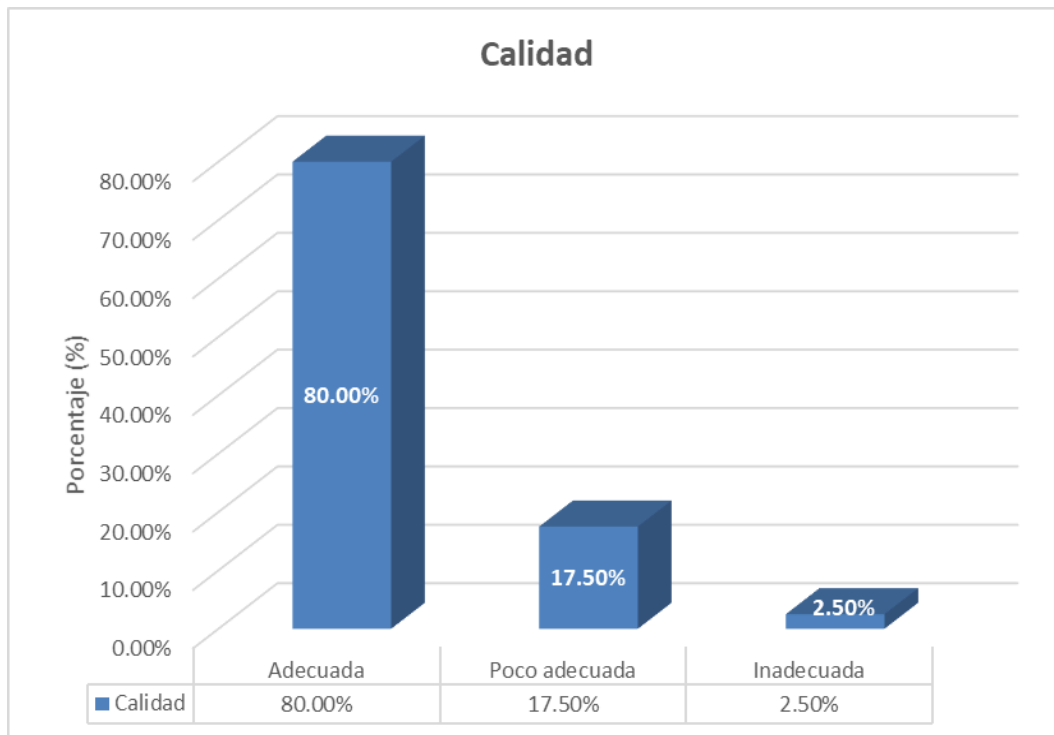
Tabla 10

Nivel de la dimensión Calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuada	32	80,0
	Inadecuada	1	2,5
	Poco adecuada	7	17,5
	Total	40	100,0

Figura 8

Porcentaje de Nivel de la dimensión Calidad



Interpretación

Mediante la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 obtenidos por la entidad, se refleja que el 80.00% considera que la dimensión calidad está en un nivel adecuada.

Estadística Inferencial

Se realizó la prueba de normalidad y la estadística inferencial de los datos obtenidos utilizando el software estadístico SPSS, donde se realizó el estadístico de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis y definir el nivel de correlación de las variables.

Hipótesis general:

H0: La Gestión por Procesos no influye positivamente en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Ha: La Gestión por Procesos influye positivamente en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Tabla 11

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	37,837			
Final	3,320	34,517	21	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,578
Nagelkerke	,925
McFadden	,880

Función de enlace: Logit.

Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se explican los resultados encontrados acerca de la bondad de ajuste para demostrar la incidencia de una de las variables, la variable independiente (gestión de procesos) en la variable dependiente (indicadores de desempeño). Por lo cual, el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la

verosimilitud fue $p = ,000$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, se indica que el modelo propuesto puede explicar que el 0,925 de la varianza de la variable dependiente se debe a la variable independiente, en tal sentido, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 92,5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 1:

H_0 : La Gestión por Procesos no influye positivamente en la eficiencia de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

H_a : La Gestión por Procesos influye positivamente en la eficiencia de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Tabla 13

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	28,308			
Final	17,897	10,411	21	,050

Función de enlace: Logit.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,229
Nagelkerke	,429
McFadden	,341

Función de enlace: Logit.

Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se explican los

resultados encontrados acerca de la bondad de ajuste para demostrar la incidencia de una de las variables, la variable independiente (gestión de procesos) en la variable dependiente (eficiencia de las Unidades de Organización). El valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,050$ y es igual a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, se indica que el modelo propuesto puede explicar que el 0,429 de la varianza de la variable dependiente se debe a la variable independiente, en tal sentido, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 42,9%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 2:

H_0 : La Gestión por Procesos no influye positivamente en la eficacia de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

H_a : La Gestión por Procesos influye positivamente en la eficacia de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Tabla 15

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	25,172			
Final	4,394	20,777	21	,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,405
Nagelkerke	,765

McFadden _____,689

Función de enlace: Logit.

Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se explican los resultados encontrados acerca de la bondad de ajuste para demostrar la incidencia de una de las variables, la variable independiente (gestión de procesos) en la variable dependiente (eficacia de las Unidades de Organización). El valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,001$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, se indica que el modelo propuesto puede explicar que el 0,765 de la varianza de la variable dependiente se debe a la variable independiente, en tal sentido, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 76,5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 3:

H_0 : La Gestión por Procesos no influye positivamente en la calidad de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

H_a : La Gestión por Procesos influye positivamente en la calidad de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

Tabla 17

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	39,704			
Final	12,212	27,492	21	,001

Función de enlace: Logit.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,497
Nagelkerke	,727
McFadden	,597

Función de enlace: Logit.

Interpretación

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se explican los resultados encontrados acerca de la bondad de ajuste para demostrar la incidencia de una de las variables, la variable independiente (gestión de procesos) en la variable dependiente (calidad). El valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,001$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, se indica que el modelo propuesto puede explicar que el 0,727 de la varianza de la variable dependiente se debe a la variable independiente, en tal sentido, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 72,7%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN

La Gestión por Procesos influye positivamente en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la SUNAFIL, de acuerdo a los resultados estadísticos que se han obtenido en el procesamiento de datos en la hipótesis general nos indican, el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,000$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 92,5%. Los hallazgos obtenidos concuerdan con la investigación realizada por Chava (2015), refiere que la gestión por procesos también correlaciona en un nivel moderado con la variable indicador de desempeño con un $\rho = ,064$ y Lavi (2021), donde señala que la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio en un nivel moderado ($\rho = ,543$).

Además, de los 40 servidores públicos encuestados, más del 92.50% considera que la gestión por procesos está en un nivel adecuada, lo cual tienen resultados similares con Lavi (2021), donde señala que más del 72.00% de los trabajadores evalúa la gestión por procesos como eficiente.

Por ello, Hurtado et al (2020), señala que es importante que la formulación de los indicadores de gestión sea de forma clara y precisa, con la finalidad de un adecuado control y seguimiento de los procesos de la entidad y toma de decisiones.

Esto también se demuestran en el trabajo de Flores & Núñez (2021) donde explican que la gestión por procesos en el marco de la modernización del Estado, se debe implementar a través de indicadores de gestión, buscando la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión de la administración pública.

Del mismo modo Alarcón & Sánchez (2018), señalan que resulta una vía eficaz para aumentar los resultados en las administraciones públicas locales en Cuba, mediante la gestión por procesos, para lo cual se debe

disponer de herramientas que permitan identificar y definir los principales procesos de la gestión pública, permitiendo generar acciones eficientes para el logro de la institución.

En esa perspectiva, Salvador et al. (2019), concuerda con los resultados obtenidos, señalando que un enfoque de procesos permite direccionar los cambios necesarios para optimizar todas las actividades claves de la ejecución, así como, identificar los procesos de participación ciudadana que recaen directamente en su satisfacción o insatisfacción, permitiendo generar valor público.

Adicionalmente, Torres (2020) señala que la adaptación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), es deficiente en las empresas del Perú, para lo cual se analizó los periodos 2012 al 2019 sobre las incidencias de riesgos laborales, por lo cual concuerda que una adecuada aplicación de la metodología, es un factor clave para generar el mapa de procesos que permitirá de manera paulatina la implementación del SGSST, minimizando riesgos laborales, enfermedades ocupacionales y sostenibilidad de las organizaciones.

Por otra parte, Hurtado et al (2020), concuerda con los hallazgos obtenidos, señalando que se deben formular de manera clara y precisa los indicadores, dado que reflejaron como van los procesos de la entidad para una toma de decisiones, acciones correctivas y/o preventivas; por lo cual, de acuerdo a su periodicidad serán analizados para obtener resultados concretos y coherentes, permitiendo evaluar la eficacia, eficiencia y productividad de las áreas de una organización; asimismo, pueden ser aplicables a otras empresas bajo los parámetros establecidos; evidenciando la importancia de un enfoque por procesos.

En tal sentido, se demuestra que los resultados obtenidos, concuerdan con otros autores respecto a la correlación entre la gestión por procesos y los indicadores de desempeño, siendo un pilar importante para el seguimiento y medición de los procesos; así como, la modernización de la gestión pública.

En relación a los resultados estadísticos que se han obtenido en el procesamiento de datos en la hipótesis específica 1 nos indican, el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,050$ y es igual a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, en relación a la prueba de Nagelkerke, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 42,9%. La cual concuerda con la investigación de Rojas (2017), señala que los indicadores de gestión y el desempeño laboral laboral, a través de la prueba $Rho=0.77$ tienen una relación significativa.

En esa línea, Benítez (2021), concuerda con los resultados obtenidos, señalando que para lograr los resultados esperados, se requiere la gestión adecuada de sus procesos y recursos, por lo cual en la investigación se formula un modelo para implementar sistemas informáticos para fortalecer los procesos administrativos y seguridad de las unidades militares; en conjugación con el enfoque de proceso, dando como resultado un aumento significativo en su eficiencia, logrando reducir el tiempo de ejecución promedio en 94.8% y personal de 7 a 2, mediante la automatización de sus procedimientos y su integración con otras áreas, fortaleciendo la seguridad.

Además, concuerda con los hallazgos obtenidos por Castanedo (2019), señalando que se debe transitar de un enfoque funcional a uno por procesos respecto a la gestión educativa, buscando la eficacia y eficiencia de su ejecución y alineándose a las normas ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, en la investigación de Borrero et al (2018), señala para la optimización de sus procesos, se requiere una adecuada gestión del mismo, desde la dirección de proyectos, la cual ambas facilitan diferentes ventajas, dando como resultado premisas básicas para la identificación de mejoras y acciones correctivas, así como el control de los procesos y su relación con la gestión de la calidad.

Asimismo, Gómez et al (2019), refiere que los procesos han evolucionado de forma tal que alinean personas, trabajo y capital para generar

valor para el cliente, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia mediante la gestión sistemática de los procesos.

En relación a los resultados estadísticos que se han obtenido en el procesamiento de dato en la hipótesis específica 2 nos indican, el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,001$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 76,5%. La cual concuerda con Rojas (2017), señala que los indicadores de gestión y el desempeño laboral, a través de la prueba $Rho=0.77$ tienen una relación significativa.

En esa perspectiva, se concuerda con la investigación de Gonzáles et al (2021), donde señala en el marco empresarial, la gestión por procesos es una metodología fundamental para la diferenciación y competitividad, siendo en los últimos años un pilar importante, junto a la gestión del conocimiento, a través de la información reunida y almacenada. En ese sentido, establece que la eficacia de toda entidad depende de sus procesos, por lo cual resulta primordial la gestión de los mismos para contribuir de forma sostenida al logro de los resultados, calidad de servicio y satisfacción de las personas.

Bajo esa línea, Ramos (2019) también demuestra que a través de un plan de indicadores de gestión permite optimizar el desempeño de los colaboradores, dando a conocer que tan eficientes, y eficaces son en la ejecución de sus tareas rutinarias. Asimismo, Malca et al (2021), señala que un enfoque de procesos permite agregar valor a las acciones realizadas y su influencia en la eficacia, eficiencia y equilibrio económico; por lo cual en el estudio estuvo conformado por 265 colaboradores de los museos de Lima, dando como resultado una alta relevancia respecto a los procesos para el cumplimiento en el desarrollo de las actividades programadas.

En relación a los resultados, estadísticos que se han obtenido en el procesamiento de dato en la hipótesis específica 3 nos indican, el valor de la

significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,001$ y es menor a $p = ,050$, por lo tanto, el modelo estadístico empleado nos indica que ambas variables están asociadas. Asimismo, existen razones para afirmar que la variable independiente tiene una incidencia de alto porcentaje en la variable dependiente de 72,7%. Los hallazgos obtenidos concuerdan con la investigación realizada por Lavi (2021), donde señala que la gestión por procesos se relaciona con la calidad de servicio en un nivel moderado ($\rho = ,543$).

Bajo ese enfoque, Parra & Cruz (2021), concuerdan con los resultados obtenidos, señalando que mediante la ISO 9001:2015, asegura que la organización ejecuta sus procesos de acuerdo a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con énfasis en mejorar la calidad de servicio; asimismo, para gestionar y mejorar sistemáticamente los procesos, subprocesos y actividades de la organización, es importante identificar los responsables, jefes, interrelaciones, riesgos y oportunidades de mejora, con la finalidad de alcanzar los resultados determinados y los compromisos asumidos, en el marco de la políticas, planes y normativas.

Del mismo modo, Romero et al (2020), señala que la gestión de la calidad respecto a la educación universitaria, es una estrategia para desarrollar estándares de calidad, valor agregado y satisfacción de los clientes; siendo una opción eficaz y efectiva para el logro de las metas planeadas. Asimismo, Segobia & Torres (2019), señala que la gestión de la calidad es un enfoque que permite elevar la calidad de los procesos, productos y servicios; coadyuvando al logro de los resultados. En ese sentido, Cadena et al (2018), refiere que la calidad es la eficacia interna de sistemas, procesos y productos.

VI. CONCLUSIONES

Primera.-

Con relación al objetivo general de la investigación el cual consistió en determinar cómo la Gestión por Procesos influye en los indicadores de desempeño de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Se comprobó que la gestión por procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño, demostrada por el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,000$ y es menor a $p = ,050$ y la prueba de Nagelkerke (0.925).

Segunda.-

Respecto al objetivo específico 1 de la investigación el cual consistió en determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la eficiencia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Se comprobó que la gestión por procesos influye positivamente en la eficiencia de las unidades de organización, demostrada por el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,050$ y es igual a $p = ,050$ y la prueba de Nagelkerke (0.429).

Tercera._

Respecto al objetivo específico 2 de la investigación el cual consistió en determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la eficacia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Se comprobó que la gestión por procesos influye positivamente en la eficacia de las unidades de organización, demostrada por el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,001$ y es menor a $p = ,050$ y la prueba de Nagelkerke (0.765).

Cuarta.-

Respecto al objetivo específico 3 de la investigación el cual consistió en determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la calidad de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. Se comprobó que la gestión por procesos influye positivamente en la calidad de

las unidades de organización, demostrada por el valor de la significancia para la bondad de ajuste de acuerdo a la verosimilitud fue $p = ,001$ y es menor a $p = ,050$ y la prueba de Nagelkerke (0.727).

VII. RECOMENDACIONES

Primera.-

Se recomienda al Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la SUNAFIL, continuar con la implementación de la gestión por procesos, en la medida que se ha demostrado que sus indicadores de desempeño de sus procesos mejorarán en los años, a través de control de los procesos, la elaboración de los manuales de los procedimientos (MAPROs) y el involucramiento de los servidores civiles, para cambiar de un enfoque funcional a una mirada de procesos.

Segunda.-

Respecto a los indicadores de desempeño, se recomienda Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la SUNAFIL, continuar con el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de acuerdo al tipo de frecuencia, con la finalidad de obtener información adecuada para toma de decisiones por la Alta Dirección, así como, determinar acciones correctivas u oportunidades de mejora para una mejor eficiencia y eficacia de la entidad.

Tercera.-

Se recomienda Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto - SUNAFIL, realizar capacitaciones a los servidores civiles sobre la gestión por procesos; así como, los indicadores de desempeño, para un mayor involucramiento de los servidores civiles en el logro de los resultados de la entidad.

REFERENCIAS

- Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). Approach to Processes Management in Local Public Administration in Cuba: Conceptual Analysis and Procedure. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198-215. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100013
- Andia, V., Colquicocha, J., & Malca, F. (2021). Sustainable Business Architecture: A Comprehensive Approach to Business. *Ciencias Administrativas*(18).
doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e087>
- Baque, L., Mendoza, M., & Bustillo, S. (2019). Design of a system of continuous improvement, based on the methodology of management indicators of the Balanced Scorecard, for the University Leveling Courses. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1-26. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1417>
- Barrios, k., Contreras, J., & Olivero, R. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2), 103-113. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Benítez, G. (2021). Integración de procesos, gestión del riesgo y automatización en la gestión de las unidades militares. *Ciencia y Poder Aéreo*, 16(2), 67-81. doi:<https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.724>
- Borrero, J., Rojas, L., & Parra, J. (2018). La Direccion Por Proyectos Y La Gestión Por Procesos. Una Propuesta Teórica Para La Direccion De Las Instituciones Educativas. *Opuntia Brava*, 9, 38-46. Obtenido de <https://doaj.org/article/4570538014c1437ea1f17124d80b27f4>
- Cadena, L., Zambrano, A., León, A., Real, G., & Marilud, C. (2018). Los

- procesos de autoevaluación en función de la calidad en la gestión de la educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11. Obtenido de <https://bit.ly/3lxz0m6>
- Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), 150-170. Obtenido de <https://bit.ly/3y3DmMP>
- Castellnou, R. (2020). La necesidad de la gestión por procesos. Perú: Blog Captio. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Castillo, G., Valdes, C., Hernández, R., León, A., & Difurniau, H. (2014). Management of quality indicators to improve the editorial process. *Ciencias de la Información*, 45(2), 15-19. Obtenido de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/633>
- Castillo, M., Villarroel, A., & Pacheco, I. (2018). Design and Implementation of an Administrative Management Model for Financial Entities. Its Impact on Management Indicators. *Mikarimin*, 4(2), 09-26. Obtenido de <https://doaj.org/article/dc0713d2b8b24052afbb913a095d6535>
- Chava, C. (2015). *Gestión por procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud EsSalud*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5316>
- Claro, C. (2021). Analysis of the existence of a culture of organizational listening, from managers in the multi-store sector in Chile. *Revista de Comunicación*, 30(1), 67-84. doi:<http://dx.doi.org/10.26441/rc20.1-2021-a4>
- Coacalla, C., Pareja, J., & Saurez, A. (2020). Indicadores de gestión en el manejo integral de residuos sólidos de la municipalidad de Aymaraes. *Avances*, 22(3), 312-324. Obtenido de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/554>

- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Obtenido de <https://bit.ly/2Y4aZka>
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española De Documentación Científica*, 42(4). doi:<https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Díaz, M., & Esteves, L. (2019). *Gestión de procesos y su efecto en los indicadores en la atención de consulta externa en el Hospital Las Mercedes Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38812>
- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Gaytán, J. (2019). Management indicators. *Mercados y Negocios*, 0(40), 129-142. Obtenido de <https://doaj.org/article/bf70f0ba4d8646589ff2f5019fa54a2e>
- Gómez, k., Gálvez, D., & Ferreira, G. (2019). Procesos de negocio en la gestión empresarial. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(3), 99-111. Obtenido de <https://doaj.org/article/70bed280eb364b04bd9dba2e82ba63b3>
- González, D., Medina, A., Assafiri, Y., & Nogueira, D. (2021). La identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 1-12. Obtenido de <https://bit.ly/3Dtm3G5>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://bit.ly/3w6qGnA>
- Hurtado, G., Zuniga, M., & Durazno, S. (2020). Implementation of Process Management indicators for Software Development Companies. *Revista Publicando*, 7(25), 170-179. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol7.id2101>

- ISO. (2015). *ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad: requisitos*.
Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Labrador, O., Rivera, C., & Alfonso, J. (2018). The efficiency and socioeconomic effectiveness of cooperatives: an approach from updating the Cuban economic model. *Avances*, 20(1), 11-25. Obtenido de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/307>
- Lavi, J. (2021). *Gestión por procesos y la calidad del servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2020*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64209>
- Malca, J., Cruz, R., Guillén, P., & Ochoa, F. (2021). Predominant indicators of management by processes in public museums in Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 818-839. Obtenido de <https://doaj.org/article/6775b6a6313a4290bd6127810f732b42>
- Medianero, D. (2016). *Productividad total: Teoría y métodos de medición*. EMPRESA EDITORA MACRO.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *INGENIARE-Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328-342. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mejía, C. (2015). *Saber Medir Para Poder Delegar*. Obtenido de <https://bit.ly/3EyhtHu>
- Mendoza, M. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial companies in the city of Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). Internal control

- and its influence on the administrative management of the public sector. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mila, F., Reyes, B., Dueñas, A., & Armas, M. (2019). Application of Management by Processes in commercial MIPYMES of the city Esmeraldas, Ecuador. (P. U. Ecuador, Ed.) *Veritas & Research*, 1(2), 140-149. Obtenido de <https://doaj.org/article/96963164602a448587564755c83b00e2>
- Parra, A., & Cruz, J. (2021). Process management in software development organizations as a contribution to sustainability. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(4), 42-57. Obtenido de <https://doaj.org/article/171b76076d6c4b1e848d3f319313e9df>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). Financial management indicators in small and medium-sized companies in Ibero-America: a systematic review. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- PCM. (2013). *Decreto Supremo N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- PCM. (2021). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N.º 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Obtenido de <https://bit.ly/3Exy7XJ>
- Piñuela, J. (2020). The challenges of process management in the digital age (Central Theme). (C. E. Universidad Andina Simón Bolívar, Ed.) *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*; No. 8, 131-148. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7907>
- Ramos, Y. (2019). *Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38574>

Rojas, B. (2017). *Indicadores de gestión y desempeño de los trabajadores en la Dirección de Obras del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo*. Universidad César Vallejo, San Martín. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30935>

Romero, A., Flores, D., Flores, E., & Luzuriaga, M. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-15. Obtenido de <https://bit.ly/3dkHAGk>

Rueda, J., Garavito, Y., & Calderón, J. (2020). Management indicators as a diagnostic tool for SMEs. *I+D Revista de Investigaciones*, 15(2), 119-134. doi:<https://doi.org/10.33304/revinv.v15n2-2020011>

Salvador, Y., Llanes, M., & Velázquez, R. (2019). Management by processes in citizen participation. Application in the Holguin territory. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59-66. Obtenido de <https://bit.ly/3BtWDqM>

Salvador, Y; Llanes, M. (2017). Aplicación de la gestión por procesos en la participación ciudadana Cubana. *Ingeniare*, 13(23), 59-67. doi:<https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.2.2883>

Segobia, M., & Torres, R. S. (2019). La gestión de la calidad en las factorías de software: una alternativa eficaz. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-17. Obtenido de <https://bit.ly/3Dpzua8>

SGP. (2018). Resolución de Secretaría de Gestión Pública No 006-2018-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

SUNAFIL. (2020). Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N°10-

2020-SUNAFIL/PCD. Formaliza la aprobación de la Arquitectura Empresarial para la SUNAFIL. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/normas-legales/1434209-10-2020-sunafil-pcd>

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

Torres, J., Sinche, F., Valenzuela, A., & García, G. (2020). Process Management in the Occupational Health and Safety System in Peru. *Llamkasun*, 1(1), 27-39. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i1.5>

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Vásquez, E., Gavilánez, V., & Parreño, E. (2020). Diagnosis Of Administrative Indicators That Influence The Sustainability Of The Enterprises. *UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 3(1), 15-22. Obtenido de <https://doaj.org/article/8fbac340ecfb460399b7c0ea93aecb34>

Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata*. Universidad Nacional de La Plata. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/61203>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de las Variables

Tabla 19 Operacionalización de la variable Gestión por Procesos

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Procesos Estratégicos	Gestión de Dirección Estratégica	1 – 6	5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2. Casi Nunca 1. Nunca	Bajo: 18 - 41 Regular: 42 - 65 Bueno: 66 - 90
	Gestión de Modernización Institucional			
Procesos Operativos	Prevención	7 – 12		
	Fiscalización			
	Supervisión			
Procesos de Soporte	Gestión Documental	13 – 18		
	Gestión Logística			
	Gestión de Recursos Humanos			
	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones			
	Gestión de Comunicaciones			

Tabla 20 Operacionalización de la variable Indicador de Desempeño

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Eficiencia	Tiempo	1 – 4	5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2. Casi Nunca 1. Nunca	Bajo: 12-28 Regular: 29-45 Bueno 46-60
	Capacidad operativa			
	Simplificación administrativa			
Eficacia	Resultados	5 – 8		
	Seguimiento y medición de Indicadores			
Calidad	Capacitación	9 – 12		
	Mejora Continua			
	Política de Calidad			

Anexo 02: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General ¿Cómo Gestión por Procesos influye en los indicadores de desempeño de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021 ?</p>	<p>Objetivo General Determinar cómo la Gestión por Procesos influye en los indicadores de desempeño de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General La Gestión por Procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>	V1: Gestión por Procesos	Procesos Estratégicos	<p>Tipo de Investigación: La presente investigación es de tipo básica, dado que se utilizará los referentes teóricos y metodológicos sobre las variables de estudio para resolver problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos teóricos.</p> <p>Nivel: El nivel de la presente investigación es explicativo.</p> <p>Enfoque: La presente investigación es de enfoque cuantitativo, dado que se realizará la recolección de datos a través del cuestionario sobre las variables de estudio, para probar la hipótesis con base en la medición numérica y mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial.</p> <p>Diseño de Investigación: La presente investigación</p>	<p>Población: En la presente investigación, la población está constituida por 40 servidores públicos de las unidades de organización ligados directamente a las variables de estudio y que forman parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.</p> <p>Criterios de inclusión: - Servidores públicos de las unidades de organización de la SUNAFIL con régimen de contratación administrativa de servicio DL N° 1057, régimen laboral de DL N° 728 y practicantes. - Servidores públicos cuya actividad es dar el seguimiento y reporte de información sobre los procesos.</p> <p>Criterios de exclusión: - Servidores con poco conocimiento o cuya función no es dar el seguimiento y reporte de información sobre los</p>
<p>Problemas Específicos ¿Cómo Gestión por Procesos influye en la eficiencia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la eficiencia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicos La Gestión por Procesos influye positivamente en la eficacia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>		Procesos Operativos		
<p>¿Cómo Gestión por Procesos influye en la eficacia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021?</p>	<p>Determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la eficacia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>	<p>La Gestión por Procesos influye positivamente en la eficiencia de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>		Procesos de Soporte		
			V2: Indicadores de Desempeño	Eficiencia		
				Eficacia		

<p>¿Cómo Gestión por Procesos influye en la calidad de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021?</p>	<p>Determinar cómo la Gestión por Procesos influye en la calidad de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>	<p>La Gestión por Procesos influye positivamente en la calidad de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021.</p>		<p>Calidad</p>	<p>es de diseño no experimental, dado que no manipula de manera intencional las variables de estudio.</p> <p>La presente investigación es corte transversal o transeccional.</p>	<p>procesos.</p> <p>Muestra: En la presente investigación la muestra es de tipo censal, por lo cual, se considera al 100% de la población.</p> <p>Muestreo: La presente investigación es de tipo no probabilístico intencional o por conveniencia, debido a que la muestra representa a toda la población y es de fácil acceso para realizar la aplicación del cuestionario.</p>
--	---	---	--	----------------	--	--

Anexo 3: Encuesta de las Variables

Variable 1 - Gestión Por Procesos

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

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Procesos Estratégicos						
1	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que se definen adecuadamente los planes, políticas, y estrategias institucionales.					
2	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que contribuye al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.					
3	Considera que la Gestión por Procesos contribuye a la mejora continua de entidad, mediante servicios de calidad a los ciudadanos, para satisfacer sus necesidades y expectativas.					
4	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de los instrumentos normativos (directivas, protocolos, guías, entre otros)					

	vigentes, respecto a su unidad de organización.				
5	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de la clasificación y características de las comunicaciones escritas de la entidad (informe, memorándum, oficio, carta, nota de prensa, resolución, entre otros documentos), para el desarrollo de sus actividades.				
6	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional y Gestión de Dirección Estratégica, tiene conocimiento del Mapa de Procesos y Manuales de Procedimientos (MAPRO) vigentes; así como, de la misión, visión y objetivos institucionales de la entidad.				
Dimensión 2: Procesos Operativos					
7	Considera que los procesos de Prevención, Fiscalización y Supervisión, permiten lograr la satisfacción del ciudadano, respecto a los servicios brindados.				
8	Tiene conocimiento, respecto al proceso de Prevención y Fiscalización, sobre la obtención de la Certificación ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.				
9	En relación a las acciones de prevención y fiscalización, considera que permitió aumentar el número de empresas, que cumplen con la normativa sociolaboral y de SST.				
10	En relación a las acciones de supervisión, considera que contribuyen a efectuar la supervisión oportuna y				

	adecuada a todas las dependencias del Sistema de Inspección del Trabajo (SIT), según los periodos establecidos y utilizando racionalmente los recursos asignados.				
11	Considera que la Gestión Por Procesos permite gestionar un cambio operacional en la entidad.				
12	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PO2 Fiscalización y Manual de Procedimiento PO1 Prevención, vigentes de la entidad.				
Dimensión 3: Procesos de Soporte					
13	Considera que los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.				
14	En relación al proceso de Gestión Documental, considera que es óptimo y oportuno el trámite documentario de los documentos administrativos.				
15	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PS4 Gestión Logística, vigente de la entidad.				
16	En relación al proceso de Gestión de Recursos Humanos, la entidad aporta en su desarrollo profesional, mediante cursos de actualización de forma constante.				
17	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tiene conocimiento de los aplicativos informáticos de la entidad.				
18	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones,				

	tiene conocimiento de los canales de difusión interna y externa de la entidad.						
--	--	--	--	--	--	--	--

Gracias por su colaboración

Variable 2 - Indicador de Desempeño

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

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Eficiencia						
1	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a optimizar y cumplir adecuadamente los plazos de las actividades realizadas por su unidad de organización.					
2	Considera que la capacidad operativa de su área, está en relación a la carga laboral de metas programadas.					
3	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a identificar oportunidades de mejora y mitigar actividades que no agregan valor.					
4	Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos.					
Dimensión 2: Eficacia						
5	Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad.					

6	Considera que el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño permite realizar mejoras en los procesos; así como, anticiparse a posibles sucesos que pueden afectar las metas trazadas.				
7	Considera que los indicadores de desempeño aprobados en el Mapa de Procesos vigente, permite gestionar un cambio organizacional.				
8	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que se logró la meta establecida, respecto a su unidad de organización.				
Dimensión 3: Calidad					
9	Tiene conocimiento de la Política de la Calidad de la entidad.				
10	Considera que la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, respecto a los Procesos de Prevención, Fiscalización y Gestión Logística; contribuyen a la mejora continua institucional, logrando el Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico Sociolaboral y el de SST.				
11	Tiene conocimiento de la “Guía para la determinación de necesidades y expectativas de las personas que acceden a los servicios de la SUNAFIL”, a efectos de proponer mejoras en los servicios brindados.				
12	La entidad capacita a sus servidores públicos respecto al seguimiento y medición de indicadores de desempeño.				

Gracias por su colaboración

Anexo 04: Estadística de Fiabilidad de las Variables

Variable 1: Gestión por Procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

Variables 2: Indicador de Desempeño

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	12

Anexo 05: Base de Datos de las Variables

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
	V1: GESTIÓN POR PROCESOS																	
	D1: PROCESOS ESTRATÉGICOS						D2: PROCESOS OPERATIVOS						D1: PROCESOS DE SOPORTE					
Encuestado 1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5
Encuestado 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
Encuestado 3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	
Encuestado 4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4
Encuestado 5	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5
Encuestado 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
Encuestado 7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
Encuestado 8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	5	2
Encuestado 9	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4
Encuestado 10	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3
Encuestado 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
Encuestado 12	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	2	4	4
Encuestado 13	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Encuestado 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2	5	4
Encuestado 15	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4
Encuestado 16	2	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	2	5	2	2	2	4	4
Encuestado 17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
Encuestado 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 19	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	3	5	4
Encuestado 20	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	3	5	4
Encuestado 21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
Encuestado 22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5
Encuestado 23	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	5	3	5	3	3
Encuestado 24	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	3	4
Encuestado 25	4	4	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3
Encuestado 26	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	5	3	4	4	4
Encuestado 27	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	
Encuestado 28	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4
Encuestado 29	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	3	2	5	5
Encuestado 30	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	3	5	4
Encuestado 31	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4
Encuestado 32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
Encuestado 33	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	5	2
Encuestado 34	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4
Encuestado 35	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3
Encuestado 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
Encuestado 37	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	2	4	4	4
Encuestado 38	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
Encuestado 39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	2	5	4
Encuestado 40	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
	V2: INDICADORES DE DESEMPEÑO											
	D1: EFICIENCIA				D2: EFICACIA				D3: CALIDAD			
Encuestado 1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 2	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5
Encuestado 3	4	4	4	5	4	4	4	1	5	5	5	5
Encuestado 4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
Encuestado 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Encuestado 7	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5
Encuestado 8	2	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5
Encuestado 9	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
Encuestado 10	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
Encuestado 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 12	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2
Encuestado 13	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
Encuestado 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
Encuestado 15	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2
Encuestado 16	3	4	3	4	3	4	2	4	5	3	2	1
Encuestado 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Encuestado 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3
Encuestado 20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
Encuestado 22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Encuestado 23	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3
Encuestado 24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Encuestado 25	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	1	1
Encuestado 26	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3
Encuestado 27	4	4	4	5	4	4	4	1	5	5	5	5
Encuestado 28	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 29	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
Encuestado 30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Encuestado 31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
Encuestado 32	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5
Encuestado 33	2	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5
Encuestado 34	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
Encuestado 35	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
Encuestado 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 37	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2
Encuestado 38	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
Encuestado 39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
Encuestado 40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4



Visible: 16 de 16 variables

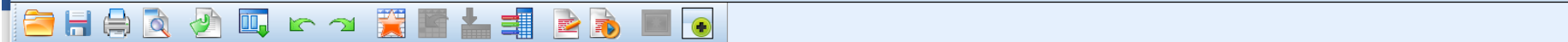
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014
1	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	76,00	25,00	27,00	24,00	58,00	19,00
2	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	83,00	30,00	28,00	25,00	51,00	15,00
3	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	81,00	27,00	27,00	27,00	50,00	17,00
4	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	68,00	25,00	23,00	20,00	46,00	15,00
5	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	69,00	22,00	22,00	25,00	44,00	17,00
6	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	87,00	30,00	29,00	28,00	59,00	20,00
7	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	86,00	30,00	28,00	28,00	54,00	17,00
8	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	76,00	28,00	28,00	20,00	48,00	13,00
9	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	83,00	28,00	28,00	27,00	56,00	19,00
10	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	75,00	28,00	25,00	22,00	53,00	17,00
11	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	67,00	24,00	24,00	19,00	48,00	16,00
12	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	72,00	26,00	25,00	21,00	46,00	16,00
13	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	71,00	25,00	25,00	21,00	51,00	17,00
14	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	82,00	30,00	28,00	24,00	57,00	20,00
15	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	64,00	21,00	23,00	20,00	48,00	15,00
16	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	66,00	24,00	23,00	19,00	38,00	14,00
17	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	86,00	29,00	29,00	28,00	58,00	20,00
18	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	72,00	24,00	24,00	24,00	48,00	16,00
19	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	73,00	26,00	25,00	22,00	39,00	12,00
20	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	67,00	24,00	23,00	20,00	46,00	15,00
21	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	81,00	28,00	29,00	24,00	57,00	20,00
22	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	81,00	29,00	27,00	25,00	58,00	19,00
23	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	68,00	26,00	19,00	23,00	47,00	15,00
24	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	67,00	25,00	19,00	23,00	45,00	15,00
25	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Inadecuada	Inadecuada	Poco adecuada	Inadecuada	61,00	22,00	20,00	19,00	27,00	8,00
26	Poco adecuada	Poco adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	62,00	21,00	18,00	23,00	43,00	15,00
27	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	80,00	26,00	27,00	27,00	50,00	17,00
28	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	Adecuada	67,00	24,00	23,00	20,00	46,00	15,00

Vista de datos Vista de variables



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Cadena	13	0	V1: Gestión Po...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Cadena	13	0	D1: Procesos ...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Cadena	13	0	D2: Procesos ...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Cadena	13	0	D3: Procesos d...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Cadena	13	0	V2: Indicadores...	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Cadena	13	0	D1: Eficiencia	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Cadena	13	0	D2: Eficacia	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Cadena	13	0	D3: Calidad	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Númerico	8	2	V1: Gestión Po...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00010	Númerico	8	2	D1: Procesos ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00011	Númerico	8	2	D2: Procesos ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	VAR00012	Númerico	8	2	D3: Procesos d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	VAR00013	Númerico	8	2	V2: Indicadores...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	VAR00014	Númerico	8	2	D1: Eficiencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	VAR00015	Númerico	8	2	D2: Eficacia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	VAR00016	Númerico	8	2	D3: Calidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

Vista de datos **Vista de variables**



- Resultado
 - PLUM - Regresión ord
 - Notas
 - Información de aji
 - Bondad de ajuste
 - Pseudo R cuadrado
 - PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de aji
 - Pseudo R cuadrado
 - PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de aji
 - Pseudo R cuadrado
 - PLUM - Regresión ord
 - Título
 - Notas
 - Información de aji
 - Pseudo R cuadrado
 - Registro

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2	37,837		
Final		34,517	21	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	9,007E+15	21	,000
Desviianza	75,408	21	,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,578
Nagelkerke	,925
McFadden	,880

Función de enlace: Logit.

PLUM - Regresión ordinal

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2	28,308		
Final		17,897	21	,050

Función de enlace: Logit.

ANEXO 06: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables



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



N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS								
1	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que se definen adecuadamente los planes, políticas, y estrategias institucionales.	X		X		X		
2	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que contribuye al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.	X		X		X		
3	Considera que la Gestión por Procesos contribuye a la mejora continua de entidad, mediante servicios de calidad a los ciudadanos, para satisfacer sus necesidades y expectativas.	X		X		X		
4	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de los instrumentos normativos (directivas, protocolos, guías, entre otros) vigentes, respecto a su unidad de organización.	X		X		X		
5	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de la clasificación y características de las comunicaciones escritas de la entidad (informe, memorándum, oficio, carta, nota de prensa, resolución, entre otros documentos), para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
6	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional y Gestión de Dirección Estratégica, tiene conocimiento del Mapa de Procesos y Manuales de Procedimientos (MAPRO) vigentes; así como, de la misión, visión y objetivos institucionales de la entidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS								
7	Considera que los procesos de Prevención, Fiscalización y Supervisión, permiten lograr la satisfacción del ciudadano, respecto a los servicios brindados.	X		X		X		
8	Tiene conocimiento, respecto al proceso de Prevención y Fiscalización, sobre la obtención de la Certificación ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.	X		X		X		

9	En relación a las acciones de prevención y fiscalización, considera que permitió aumentar el número de empresas, que cumplen con la normativa sociolaboral y de SST.	X		X		X		
10	En relación a las acciones de supervisión, considera que contribuyen a efectuar la supervisión oportuna y adecuada a todas las dependencias del Sistema de Inspección del Trabajo (SIT), según los periodos establecidos y utilizando racionalmente los recursos asignados.	X		X		X		
11	Considera que la Gestión Por Procesos permite gestionar un cambio operacional en la entidad.	X		X		X		
12	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PO2 Fiscalización y Manual de Procedimiento PO1 Prevención, vigentes de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
14	En relación al proceso de Gestión Documental, considera que es óptimo y oportuno el trámite documentario de los documentos administrativos.	X		X		X		
15	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PS4 Gestión Logística, vigente de la entidad.	X		X		X		
16	En relación al proceso de Gestión de Recursos Humanos, la entidad aporta en su desarrollo profesional, mediante cursos de actualización de forma constante.	X		X		X		
17	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tiene conocimiento de los aplicativos informáticos de la entidad.	X		X		X		
18	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones, tiene conocimiento de los canales de difusión interna y externa de la entidad.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS**

DNI: 08634346

Especialidad del validador: **INGENIERO INDUSTRIAL, MBA, DR.**

05 de NOVIEMBRE del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ing. Leonidas Bravo Rojas.
CIP. 176108
Dr. MBA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL INDICADOR DE DESEMPEÑO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA							
1	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a optimizar y cumplir adecuadamente los plazos de las actividades realizadas por su unidad de organización.	X		X		X		
2	Considera que la capacidad operativa de su área, está en relación a la carga laboral de metas programadas.	X		X		X		
3	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a identificar oportunidades de mejora y mitigar actividades que no agregan valor.	X		X		X		
4	Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad.	X		X		X		
6	Considera que el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño permite realizar mejoras en los procesos; así como, anticiparse a posibles sucesos que pueden afectar las metas trazadas.	X		X		X		
7	Considera que los indicadores de desempeño aprobados en el Mapa de Procesos vigente, permite gestionar un cambio organizacional.	X		X		X		
8	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que se logró la meta establecida, respecto a su unidad de organización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tiene conocimiento de la Política de la Calidad de la entidad.	X		X		X		

10	Considera que la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, respecto a los Procesos de Prevención, Fiscalización y Gestión Logística; contribuyen a la mejora continua institucional, logrando el Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico Sociolaboral y el de SST.	X		X		X	
11	Tiene conocimiento de la "Guía para la determinación de necesidades y expectativas de las personas que acceden a los servicios de la SUNAFIL", a efectos de proponer mejoras en los servicios brindados.	X		X		X	
12	La entidad capacita a sus servidores públicos respecto al seguimiento y medición de indicadores de desempeño.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS**
 DNI: **08634346**

Especialidad del validador: **INGENIERO INDUSTRIAL, MBA, DR.**

05 de NOVIEMBRE del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ing. Leonidas Manuel Rojas
 Cel. 176108
 Dr. MBA

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS								
1	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que se definen adecuadamente los planes, políticas, y estrategias institucionales.	X		X		X		
2	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que contribuye al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.	X		X		X		
3	Considera que la Gestión por Procesos contribuye a la mejora continua de entidad, mediante servicios de calidad a los ciudadanos, para satisfacer sus necesidades y expectativas.	X		X		X		
4	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de los instrumentos normativos (directivas, protocolos, guías, entre otros) vigentes, respecto a su unidad de organización.	X		X		X		
5	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de la clasificación y características de las comunicaciones escritas de la entidad (informe, memorándum, oficio, carta, nota de prensa, resolución, entre otros documentos), para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
6	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional y Gestión de Dirección Estratégica, tiene conocimiento del Mapa de Procesos y Manuales de Procedimientos (MAPRO) vigentes; así como, de la misión, visión y objetivos institucionales de la entidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS								
7	Considera que los procesos de Prevención, Fiscalización y Supervisión, permiten lograr la satisfacción del ciudadano, respecto a los servicios brindados.	X		X		X		
8	Tiene conocimiento, respecto al proceso de Prevención y Fiscalización, sobre la obtención de la Certificación ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.	X		X		X		

9	En relación a las acciones de prevención y fiscalización, considera que permitió aumentar el número de empresas, que cumplen con la normativa sociolaboral y de SST.	X		X		X	
10	En relación a las acciones de supervisión, considera que contribuyen a efectuar la supervisión oportuna y adecuada a todas las dependencias del Sistema de Inspección del Trabajo (SIT), según los periodos establecidos y utilizando racionalmente los recursos asignados.	X		X		X	
11	Considera que la Gestión Por Procesos permite gestionar un cambio operacional en la entidad.	X		X		X	
12	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PO2 Fiscalización y Manual de Procedimiento PO1 Prevención, vigentes de la entidad.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera que los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X	
14	En relación al proceso de Gestión Documental, considera que es óptimo y oportuno el trámite documentario de los documentos administrativos.	X		X		X	
15	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PS4 Gestión Logística, vigente de la entidad.	X		X		X	
16	En relación al proceso de Gestión de Recursos Humanos, la entidad aporta en su desarrollo profesional, mediante cursos de actualización de forma constante.	X		X		X	
17	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tiene conocimiento de los aplicativos informáticos de la entidad.	X		X		X	
18	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones, tiene conocimiento de los canales de difusión interna y externa de la entidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Sánchez Farias Mirtha Lisbeth DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho
.....

08 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL INDICADOR DE DESEMPEÑO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: EFICIENCIA							
1	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a optimizar y cumplir adecuadamente los plazos de las actividades realizadas por su unidad de organización.	X		X		X		
2	Considera que la capacidad operativa de su área, está en relación a la carga laboral de metas programadas.	X		X		X		
3	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a identificar oportunidades de mejora y mitigar actividades que no agregan valor.	X		X		X		
4	Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos.	X		X		X		
	DIMENSION 2: EFICACIA							
5	Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad.	X		X		X		
6	Considera que el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño permite realizar mejoras en los procesos; así como, anticiparse a posibles sucesos que pueden afectar las metas trazadas.	X		X		X		
7	Considera que los indicadores de desempeño aprobados en el Mapa de Procesos vigente, permite gestionar un cambio organizacional.	X		X		X		
8	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que se logró la meta establecida, respecto a su unidad de organización.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CALIDAD							
9	Tiene conocimiento de la Política de la Calidad de la entidad.	X		X		X		

10	Considera que la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, respecto a los Procesos de Prevención, Fiscalización y Gestión Logística; contribuyen a la mejora continua institucional, logrando el Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico Sociolaboral y el de SST.	X		X		X	
11	Tiene conocimiento de la "Guía para la determinación de necesidades y expectativas de las personas que acceden a los servicios de la SUNAFIL", a efectos de proponer mejoras en los servicios brindados.	X		X		X	
12	La entidad capacita a sus servidores públicos respecto al seguimiento y medición de indicadores de desempeño.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dra. Sánchez Farias Mirtha Lisbeth

DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho

08 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS								
1	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que se definen adecuadamente los planes, políticas, y estrategias institucionales.	✓		✓		✓		
2	En relación al proceso de Gestión de Dirección Estratégica, considera que contribuye al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.	✓		✓		✓		
3	Considera que la Gestión por Procesos contribuye a la mejora continua de entidad, mediante servicios de calidad a los ciudadanos, para satisfacer sus necesidades y expectativas.	✓		✓		✓		
4	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de los instrumentos normativos (directivas, protocolos, guías, entre otros) vigentes, respecto a su unidad de organización.	✓		✓		✓		
5	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional, tiene conocimiento de la clasificación y características de las comunicaciones escritas de la entidad (informe, memorándum, oficio, carta, nota de prensa, resolución, entre otros documentos), para el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓		
6	En relación al proceso de Gestión de Modernización Institucional y Gestión de Dirección Estratégica, tiene conocimiento del Mapa de Procesos y Manuales de Procedimientos (MAPRO) vigentes; así como, de la misión, visión y objetivos institucionales de la entidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS								
7	Considera que los procesos de Prevención, Fiscalización y Supervisión, permiten lograr la satisfacción del ciudadano, respecto a los servicios brindados.	✓		✓		✓		
8	Tiene conocimiento, respecto al proceso de Prevención y Fiscalización, sobre la obtención de la Certificación ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.	✓		✓		✓		

9	En relación a las acciones de prevención y fiscalización, considera que permitió aumentar el número de empresas, que cumplen con la normativa sociolaboral y de SST.	✓		✓		✓		
10	En relación a las acciones de supervisión, considera que contribuyen a efectuar la supervisión oportuna y adecuada a todas las dependencias del Sistema de Inspección del Trabajo (SIT), según los periodos establecidos y utilizando racionalmente los recursos asignados.	✓		✓		✓		
11	Considera que la Gestión Por Procesos permite gestionar un cambio operacional en la entidad.	✓		✓		✓		
12	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PO2 Fiscalización y Manual de Procedimiento PO1 Prevención, vigentes de la entidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
14	En relación al proceso de Gestión Documental, considera que es óptimo y oportuno el trámite documentario de los documentos administrativos.	✓		✓		✓		
15	Tiene conocimiento del Manual de Procedimiento PS4 Gestión Logística, vigente de la entidad.	✓		✓		✓		
16	En relación al proceso de Gestión de Recursos Humanos, la entidad aporta en su desarrollo profesional, mediante cursos de actualización de forma constante.	✓		✓		✓		
17	En relación al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, tiene conocimiento de los aplicativos informáticos de la entidad.	✓		✓		✓		
18	En relación al proceso de Gestión de Comunicaciones, tiene conocimiento de los canales de difusión interna y externa de la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Jesselle Rodas Garde DNI: 42511894

Especialidad del validador: Metabológica en Investigación / Especialista en Gastronomía Pública

.....²⁹.....de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL INDICADOR DE DESEMPEÑO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA							
1	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a optimizar y cumplir adecuadamente los plazos de las actividades realizadas por su unidad de organización.	✓		✓		✓		
2	Considera que la capacidad operativa de su área, está en relación a la carga laboral de metas programadas.	✓		✓		✓		
3	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que contribuyó a identificar oportunidades de mejora y mitigar actividades que no agregan valor.	✓		✓		✓		
4	Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA							
5	Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Considera que el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño permite realizar mejoras en los procesos; así como, anticiparse a posibles sucesos que pueden afectar las metas trazadas.	✓		✓		✓		
7	Considera que los indicadores de desempeño aprobados en el Mapa de Procesos vigente, permite gestionar un cambio organizacional.	✓		✓		✓		
8	En relación a las mediciones periódicas de los indicadores de desempeño del Mapa de Procesos vigente, considera que se							

	logró la meta establecida, respecto a su unidad de organización.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
9	Tiene conocimiento de la Política de la Calidad de la entidad.	✓		✓		✓	
10	Considera que la Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, respecto a los Procesos de Prevención, Fiscalización y Gestión Logística; contribuyen a la mejora continua institucional, logrando el Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico Sociolaboral y el de SST.	✓		✓		✓	
11	Tiene conocimiento de la "Guía para la determinación de necesidades y expectativas de las personas que acceden a los servicios de la SUNAFIL", a efectos de proponer mejoras en los servicios brindados.	✓		✓		✓	
12	La entidad capacita a sus servidores públicos respecto al seguimiento y medición de indicadores de desempeño.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Jesselle Rodes Garcia DNI: 92511894

Especialidad del validador: Metodóloga en Investigación / Especialista en Gestión Pública

29 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

ANEXO 07: Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20555195444
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral- SUNAFIL	
Nombre del Jefe encargado de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto:	
Nombres y Apellidos: Eloy Torres Cabrera	DNI: 01332822

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por Procesos y su influencia en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Guido Andree Asto Salazar	DNI: 70540026

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firmado digitalmente por:
TORRES CABRERA Eloy FAU
20555195444 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06/01/2022 18:44:12-0500

Firma: _____

(Jefe encargado de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**