

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU
ASOCIACIÓN CON LAS INSPECCIONES DE TRABAJO
FRENTE AL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA
SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
FISCALIZACIÓN LABORAL 2021**



PRESENTADO POR
CISNEROS QUISPE IVAN ROGER

ASESOR
DR. ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SANCHEZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON
LAS INSPECCIONES DE TRABAJO FRENTE AL ESTADO DE
EMERGENCIA SANITARIA SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Br. CISNEROS QUISPE IVAN ROGER

ASESOR:

Dr. ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SANCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada de manera especial a mi amada esposa Lucía, mis hijos, mi hermana Alicia y mi madre, quienes me han proporcionado comprensión, amor incondicional, soporte emocional y motivacional, los cuales me han permitido hacer realidad mis sueños y metas personales.

Cisneros Quispe Iván Roger

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento, DIOS todopoderoso JEHOVA de los ejércitos por su amor infinito, su misericordia y por darme una nueva vida y una nueva familia. A los inspectores, supervisores y funcionarios de SUNAFIL, a mi asesor de tesis Dr. Armando Figueroa y demás profesionales que, contribuyeron con la causa emprendida con el anhelo de contribuir con el fortalecimiento del sistema de inspecciones de trabajo de SUNAFIL, al frente de la emergencia sanitaria generada por el COVID19.

Cisneros Quispe Iván Roger

*Fíate de Jehová de todo tu corazón,
Y no te apoyes en tu propia prudencia.
Proverbios 3:5, Reina Valera 1960.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1 Antecedentes de la Investigación	6
1.1.1 Internacionales.....	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
1.2 Bases Teóricas.....	9
1.2.1 Sistema de Gestión de Calidad	9
1.2.2 Inspección del trabajo	10
1.3 Definición de Términos Básicos	13
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	15
2.1 Operacionalización de variables.....	16
2.1.1 Variable Independiente	16
2.1.2 Variable Dependiente.....	17
2.2 Matriz de operacionalización de variables	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.1 Diseño Metodológico	19

3.2	Diseño muestral	19
3.2.1	Población	19
3.2.2	Muestra.....	19
3.3	Técnicas de Recolección de Datos	20
3.5	Aspectos Éticos.....	21
4.1.-	Sistema de Gestión de Calidad.	22
4.1.1.-	Procesos estratégicos de la SUNAFIL.	22
4.1.2.-	Procesos operativos de la SUNAFIL.....	26
4.1.3.-	Procesos de soporte de la SUNAFIL.....	30
4.1.4.-	Sistema de Gestión de Calidad.....	37
4.2.-	Inspección del trabajo.	38
4.2.1.-	Acciones priorizadas durante el estado de emergencia sanitaria	38
4.2.2.-	Acciones previas durante el estado de emergencia sanitaria	43
4.2.3.-	Modalidades de actuación inspectiva durante el estado de emergencia sanitaria	47
4.2.4.-	Inspección del trabajo.	53
4.3.-	Análisis del sistema de gestión de calidad y su relación con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la SUNAFIL 2021	54
4.3.1.-	Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones priorizadas frente al estado de emergencia sanitaria según la SUNAFIL 2021.	56
4.3.2.-	Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones previas según la SUNAFIL 2021	58

4.3.3.- Sistema de gestión de calidad y su relación con las modalidades de actuación inspectiva según la SUNAFIL 2021	59
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	62
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXO 1: CUESTIONARIO	71
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	73
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	74
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	75
ANEXO 5: BASE DE DATOS	76
ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	77
ANEXO 7: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN	78
ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	79
ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	80
ANEXO 10: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica	23
Tabla 2 Gestión de modernización institucional	24
Tabla 3 Procesos estratégicos.....	25
Tabla 4 Ejecución de procesos de prevención.....	26
Tabla 5 Procesos de fiscalización de la Superintendencia.....	27
Tabla 6 Procesos de supervisión de la Superintendencia	28
Tabla 7 Procesos operativos	29
Tabla 8 Canales de atención al ciudadano de la Superintendencia	30
Tabla 9 Gestión documental de la Superintendencia	31
Tabla 10 Gestión de recursos humanos de la Superintendencia	32
Tabla 11 Gestión logística de la Superintendencia	33
Tabla 12 Gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia	34
Tabla 13 Proceso de comunicación en la Superintendencia	35
Tabla 14 Procesos de soporte.....	36
Tabla 15 Sistema de Gestión de Calidad.....	37
Tabla 16 Acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria.....	39
Tabla 17 Acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria.....	40
Tabla 18 Ejecución del Plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas.....	41
Tabla 19 Acciones priorizadas.....	42
Tabla 20 Sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia	43

Tabla 21 Respuestas de los empleadores sobre la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia	44
Tabla 22 Proceso de evaluación de requerimientos.....	45
Tabla 23 Acciones previas	46
Tabla 24 Visitas de inspección durante el estado de emergencia.....	47
Tabla 25 Comparecencia de las empresas durante el estado de emergencia	48
Tabla 26 Procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones	49
Tabla 27 Estructura del informe de actuaciones inspectiva	50
Tabla 28 Ejecución de actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo	51
Tabla 29 Modalidades de actuación inspectiva.....	52
Tabla 30 Resumen general de la Inspección del trabajo.....	53
Tabla 31 Análisis del sistema de gestión de calidad y su relación con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria.....	54
Tabla 32 Análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria	56
Tabla 33 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones priorizadas	56
Tabla 34 análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las acciones priorizadas	57
Tabla 35 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones previas ...	58
Tabla 36 Análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las acciones previas.....	59

Tabla 37 Sistema de gestión de calidad y su relación con las modalidades de actuación inspectiva 60

Tabla 38 Análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las modalidades de actuación inspectiva 61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica	23
Figura 2 Gestión de modernización institucional.....	24
Figura 3 Procesos estratégicos	25
Figura 4 Ejecución de procesos de prevención	26
Figura 5 Procesos de fiscalización de la Superintendencia.....	27
Figura 6 Procesos de supervisión de la Superintendencia.....	28
Figura 7 Procesos operativos	29
Figura 8 Canales de atención al ciudadano de la Superintendencia	30
Figura 9 Gestión documental de la Superintendencia.....	31
Figura 10 Gestión de recursos humanos de la Superintendencia	32
Figura 11 Gestión logística de la Superintendencia	33
Figura 12 Gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia	34
Figura 13 Proceso de comunicación en la Superintendencia	35
Figura 14 Procesos de soporte.....	36
Figura 15 Sistema de Gestión de Calidad	37
Figura 16 Acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria.....	39
Figura 17 Acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria	40
Figura 18 Ejecución del Plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas.....	41
Figura 19 Resumen de las acciones priorizadas	42
Figura 20 Sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia	43

Figura 21 Respuestas de los empleadores sobre la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia	44
Figura 22 Proceso de evaluación de requerimientos	45
Figura 23 Acciones previas	46
Figura 24 Visitas de inspección durante el estado de emergencia.....	47
Figura 25 Comparecencia de las empresas durante el estado de emergencia	48
Figura 26 Procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones	49
Figura 27 Estructura del informe de actuaciones inspectiva	50
Figura 28 Ejecución de actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo	51
Figura 29 Resumen de las modalidades de actuación inspectiva	52
Figura 30 Resumen general de la Inspección del trabajo	53
Figura 31 Análisis del sistema de gestión de calidad y su relación con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria.....	55
Figura 32 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones priorizadas	57
Figura 33 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones previas .	58
Figura 34 Sistema de gestión de calidad y su relación con las modalidades de actuación inspectiva.....	60

PAPER NAME

TRABAJO DE INVESTIGACION -
MAESTRIA IVAN CISNEROS.pdf

AUTHOR

IVAN ROGER CISNEROS QUISPE

WORD COUNT

12441 Words

CHARACTER COUNT

75704 Characters

**PAGE
COUNT**

94 Pages

FILE SIZE

2.9MB

SUBMISSION DATE

Sep 19, 2024 2:35 PM GMT-5

REPORT DATE

Sep 19, 2024 2:40 PM GMT-5

● **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- **19% Internet database**
- **3% Publications database**
- **Crossref database**
- **Crossref Posted Content database**
- **7% Submitted Works database**

● **Excluded from Similarity Report**

- **Bibliographic material**
- **Quoted material**
- **Cited material**
- **Small Matches (Less than 10 words)**
- **Manually excluded sources**
- **Manually excluded text blocks**

RESUMEN

El estudio presentó como finalidad establecer cómo el sistema de gestión de calidad incide en las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021. La muestra fue de 150 inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana. Se encontró que, para el 88,7% de los inspectores, los procesos de la gestión de dirección estratégica, no se ejecutan de manera adecuada. Según el 78% la ejecución de procesos de prevención en la Superintendencia no es adecuada. Para el 55,4%, los procesos de fiscalización, no se ejecutan de manera adecuada. También, para el 72%, la gestión de recursos humanos, y la gestión de tecnología de la información y comunicación no son adecuadas. El 68,7% considera que la gestión logística no es adecuada. Para el 97,3% de los encuestados, la acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria no es eficiente. Según el 98%, la ejecución del plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas no es eficiente. Por su parte, el 76% señaló que el sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia, durante el estado de emergencia sanitaria no es eficiente. Para el 98,7% de los entrevistados, el proceso de evaluación de requerimientos no es eficiente. El sistema de gestión de calidad, se encuentra relacionado con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria.

Palabras claves: Sistema, Gestión, Inspecciones de Trabajo.

ABSTRACT

The purpose of the study was to establish how the quality management system affects labor inspections in the face of the state of health emergency according to the National Superintendence of Labor Inspection 2021. The sample consisted of 150 inspectors from the Metropolitan Lima Intendancy. It was found that, for 88.7% of the inspectors, the strategic direction management processes are not executed adequately. According to 78%, the execution of prevention processes in the Superintendency is not adequate. For 55.4%, the control processes are not executed adequately. Also, for 72%, human resources management and information and communication technology management are not adequate. 68.7% consider that logistics management is not adequate. For 97.3% of those surveyed, action against arbitrary dismissals during the state of health emergency is not efficient. According to 98%, the execution of the plan for the surveillance and control of COVID-19 of the inspected companies is not efficient. For their part, 76% indicated that the electronic communication system of the Superintendency, during the state of health emergency, is not efficient. For 98.7% of those interviewed, the requirements evaluation process is not efficient. The quality management system is related to labor inspections in the face of a state of health emergency.

Keywords: System, Management, Labor Inspections.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

En Latinoamérica, los problemas de irregularidades laborales se presentan desde hace muchos años y se han incrementado debido a las secuelas de la pandemia por COVID-19 en la sociedad (Cornejo D. , 2021). En este sentido, Mendizábal (2019) señala que la inspección del trabajo durante décadas se ha desempeñado como un mecanismo para cuidar los derechos de los trabajadores frente al empleador.

La emergencia sanitaria impulsó diferentes cambios en la cultura organizacional afectando la infraestructura desde el funcionamiento hasta la modalidad empleada, sea presencial o virtual, en su mayoría las organizaciones se vieron obligadas a operar de manera virtual haciendo uso de herramientas legales como el trabajo remoto o el teletrabajo dispuesto por el gobierno (Cordova & Rodríguez, 2021). Además, represento un cambio en cuanto a las formalidades laborales, en algunos casos incrementando la vulnerabilidad de los trabajadores tanto públicos como privados.

Desde la perspectiva de Briones (2021) las dificultades que conlleva el Covid-19, en el campo laboral ha significado la caída de principios y conceptos, que se practicaban y enseñaban antes de la pandemia, modificando también las funciones de los organismos encargados de inspeccionar el acatamiento de los derechos laborales y sociales de los individuos. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (2020) sostiene que:

Las inspecciones laborales son una herramienta sustancial para impulsar el acatamiento de la normativa, debiendo renovar en la manera en la que cumplen sus funcionalidades, tanto de orientación a

empleadores y a trabajadores, como de la fiscalización, acogiendo, de ser primordial, medidas de aplicación rápida en los casos de incumplimiento grave o de riesgo inminente para la salud de los trabajadores.

En este punto, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en adelante Sunafil (2021) en el marco de sus funciones, realiza acciones de fiscalización y orientación; para ello cuenta principalmente con el Procedimiento Informático de supervisión del Trabajo como fuente de información. En el tercer trimestre del 2021, la Sunafil (2021) “realizó 63,491 órdenes de inspección, mostrando un crecimiento de 2.6% respecto al trimestre anterior”. Además, “el promedio de órdenes finalizadas por mes fue de 7,055. Hasta el III trimestre, el 63% de las inspecciones se originaron por denuncias y el 37% por operativos. En cuanto a los resultados el 65% acabaron en informe y el 35% en actas de infracción” Sunafil (2021).

En contexto con lo antes expuesto, Ospina et al (2021) sostiene que, un sistema de inspección eficiente contribuye a mejorar el contenido y aplicación del derecho laboral, porque, los inspectores al observar, alcanzan distinguir las debilidades, y las fortalezas de la legislación laboral y ser fundadores de progresos. En consecuencia, fue necesario evaluar el sistema implementado por la entidad supervisora, al igual que, la calidad de las inspecciones de trabajo realizadas durante el estado de emergencia.

Problemas

General

- ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad se asocia con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?

Específicos

1. ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad se asocia con las acciones prioritizadas frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?
2. ¿Cómo el sistema de gestión de calidad se asocia con las acciones previas según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?
3. ¿Cómo el sistema de gestión de calidad se asocia con las modalidades de actuación inspectiva según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?

Objetivos

General

- Determinar de qué forma el sistema de gestión de calidad se asocia con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021.

Objetivos Específicos

1. Conocer de qué forma el sistema de gestión de calidad se asocia con las acciones prioritizadas frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021.
2. Identificar cómo el sistema de gestión de calidad se asocia con las acciones previas según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021.
3. Establecer cómo el sistema de gestión de calidad se asocia con las modalidades de actuación inspectiva según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021.

Importancia de la Investigación

La inspección laboral es fundamental para asegurar los derechos laborales de los trabajadores, según Mendizábal (2019) la Organización Internacional del Trabajo – OIT, ha constituido cuatro acuerdos, un protocolo, y cinco recomendaciones sobre el tema, que funcionan como pautas y complementos de las legislaciones nacionales de cada Estado miembro. En este sentido, Motta (2021) explica que, dado el valor del trabajo y su apreciación en la historia, no tendría por qué ser distinto el análisis de su regulación normativa por medio de la historia. Es decir, con el paso de los años sigue siendo fundamental abordar los temas asociados con las regulaciones laborales, y la calidad de las inspecciones realizadas de acuerdo con las normativas vigentes.

El propósito de las inspecciones laborales conforme a la OIT (2011) es asegurar el acatamiento de las leyes laborales oportunas, entendiendo como el grupo de normativa nacional encargada de proteger a todos los trabajadores. Por ello, con el paso del tiempo se han incrementado los recursos para perfeccionar las prácticas y la calidad de las gestiones de inspección con la iniciativa de anular las deficientes condiciones de trabajo o reducir los peligros a partir del inicio, ya que es más productivo que recurrir sistemáticamente a sanciones derivadas de que aquellas condiciones y peligros existen. (Oficina Internacional del Trabajo, 2011).

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (2017) sostiene que “la necesidad de plantear los inconvenientes afines con la seguridad y salud en el trabajo tenga un impacto práctico efectivo exige desarrollar coherencia, evitando la toma de acciones dispersas o fragmentadas”. Esto conduce a la necesidad de ofrecer más prioridades en salud y seguridad laboral, a todos los participantes

sociales en procura de adoptar y sustentar elementos para fomentar el mejoramiento constante de los sistemas nacionales de inspección.

Bajo el contexto de lo antes expuesto, la presente investigación tuvo un aporte significativo para abordar los temas sobre la gestión de la calidad y las inspecciones de trabajo en el país, ya que, la información respecto al sistema de la SUNAFIL es escasa, consecuentemente, el informe tuvo un aporte a la comunidad científica. Los principales beneficiarios del estudio serán los servidores de la entidad, y los usuarios del servicio, que representan a la población laboralmente activa.

La investigación se consideró posible puesto que, se dispuso de viabilidad material, operativa, y económica para desarrollar el tema propuesto, además se contó con el conocimiento del tema y el acceso a la recolección de datos, lo que posibilita la respuesta a los objetivos planteados.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Internacionales

Petro (2020), en Colombia desarrolló un estudio relacionado con la gestión de seguridad, cuyo objetivo principal fue establecer controles en la realización del sistema de gestión que contribuyan a la atenuación de las consecuencias de la pandemia por coronavirus, a través de la revisión documental. Petro (2020) concluyó que, “el acompañamiento a los trabajadores es un factor crucial, que genera sentido de pertenencia en los trabajadores, fortalece los conocimientos aplicados en el servicio, salvaguardando la integridad de los compañeros y usuarios”.

En Colombia, Abril (2021) presentó un artículo relacionado con los factores de liderazgo, este buscó conocer los factores que causan la falta de compromiso con el SGC. En los resultados de Abril (2021) el 80% considera muy importante conocer el sistema de gestión de calidad, y el 20% lo considera importante. El autor concluyó que, el rol que tienen los líderes es necesario para el óptimo desempeño del sistema, por lo tanto, deben promover el conocimiento y el compromiso para el cumplimiento del sistema de calidad.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Bazan (2020), en su tesis relacionada con el debido procedimiento como garantía constitucional, con un enfoque cualitativo, descriptivo. Los resultados de Bazan (2020) evidencian que, el 52% de las resoluciones estudiadas infringen el debido método, al derecho el derecho de protección de los sujetos examinados por haber emitido Actas de Infracción que no contienen fundamentación suficiente que respalde los hechos constatados en la supervisión de trabajo. Bazan (2020) concluyó que, las inspecciones de trabajos ejecutadas por la Sunafil inciden en el debido procedimiento, lo que perjudica el derecho a la defensa de los organismos demandados.

Por otro lado, Cornejo, J (2017) en su investigación sobre las supervisiones laborales, se planteó con el fin de conocer la cantidad de infracciones, actas, y resoluciones sancionadoras, a través de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Cornejo, J (2017) concluyó que, las infracciones graves y bastante graves se ha incrementado en su tendencia, llegando a su tope en noviembre. Sin embargo, el avance de las infracciones leves se conservó casi constante en todo el lapso, al igual que las infracciones, las actas y multas se han incrementado a finales del año evaluado.

En el estudio de López (2018) referido a la aplicación del Sistema de Supervisión del Trabajo en la SUNAFIL, desarrollado mediante un enfoque cuantitativo. Se muestra en los hallazgos que, el 37,8% considera eficiente, la aplicación de inspecciones de trabajo, el 50,4% lo considera medianamente eficiente, mientras que, para el 11,8% es ineficiente. En cuanto a las actuaciones de inspección, para

el 43,5% es eficiente, el 47,7% señala que es medianamente eficiente y solo para el 8,8% es ineficiente. Aunque la mayoría opina que las inspecciones han sido eficientes los resultados muestran un 31,7% de trabajadores insatisfechos con dicho servicio. López (2018) concluyó que, mientras más eficacia en la aplicación del Procedimiento de Inspección, más grandes será el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Desde la perspectiva de Huallanca (2017) en el estudio sobre el procedimiento de supervisión del Trabajo, en el Callao, se buscó identificar la necesidad de fortificar el sistema, a través de un diseño explicativo, de enfoque cualitativo. Huallanca (2017) evidenció que, la principal debilidad del sistema de supervisión del trabajo es la falta de recursos destinado a las funciones inspectivas, reflejándose en el escaso personal para cubrir las demandas de inspección, y la dotación logística e infraestructura.

En el artículo de Egúsqiza (2020) sobre la supervisión del trabajo y la comprobación de despido arbitrario, el autor sostiene que la inspección del trabajo tiene un papel esencial en la revisión de la normativa. Además, Egúsqiza (2020) concluyó que, a lo largo de la fiscalización se pueden cometer diversas infracciones, tales como, omisión a las diligencias inspectivas, la negativa del individuo revisado a facilitar la documentación correctas, obstáculo para acceder al centro de trabajo; no obstante, la última tiene un procedimiento particular debido a que serán estimados como trabajadores afectados, tanto el trabajador que tramita la verificación de despido, así como, el total de trabajadores del sujeto revisado.

Por su parte, Amado (2019), en su tesis sobre el desempeño laboral, de naturaleza descriptiva y correlacional. Desarrollada con la finalidad de identificar la asociación entre la gestión y el desempeño del Equipo de control y vigilancia de empresas. La autora señaló que el 57.1% de la muestra siempre observan una buena gestión de calidad, el 42.9% señala que casi nunca o nunca observan una gestión de calidad. Asimismo, se determinó que la gestión de calidad, y el desempeño laboral, dependen una de otra.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (2021) “gira en torno a la misión, visión sectorial, política de calidad, objetivos e indicadores de gestión; los cuales reflejan el compromiso que tiene la SUNAFIL con la sociedad”. En la ejecución del sistema es fundamental, enfocar los servicios al usuario interno como externo, para garantizar la satisfacción. Dentro de este contexto, la SUNAFIL debe garantizar la supervisión, y promoción de la fiscalización de la seguridad y salud laboral de la población.

La relevancia del sistema en la SUNAFIL se encuentra establecido por los procesos: estratégicos, operativos, y soporte. Centrando especialmente en los procesos operativos como la prevención, fiscalización y supervisión. Bajo estos procesos la SUNAFIL (2021) se encarga de establecer, documentar, implementar y mantener la calidad de la gestión en construcción de los compromisos que tiene la entidad con la sociedad.

Para ello es preciso considerar los procesos que están al alcance del sistema, el proceso estratégico radica en la definición de “políticas, proyección institucional, las

capacidades y metas de la institución, asegurando el abastecimiento de recursos precisos para el cumplimiento del seguimiento, valoración y progreso de la institución. (SUNAFIL, 2021). Los indicadores del proceso estratégico de acuerdo al mapa de proceso establecido por la Sunafil (2021) son la gestión de dirección estratégica y la gestión de modernización institucional.

En cuanto a los procesos operativos estos, son los encargados de elaborar el bien o servicio previsto por la institución, presentando una asociación inmediata con los individuos que los reciben, estos de acuerdo con lo establecido por Sunafil (2021) se centra en la prevención, fiscalización y supervisión. Estos procesos se centran en la razón de ser de la entidad y del servicio que deben garantizar, para cerciorarse de que se cumplan los derechos de la población laboralmente activa del país.

Respecto a los procesos de soporte, Sunafil (2021) sostiene que, son aquellos que suministran los recursos para fabricar los productos previstos por la institución, estos recursos son: la atención al ciudadano, la gestión documental, de recursos humanos, de logística, de TIC, de comunicaciones, de finanzas y gestión legal.

Para Sunafil (2021), es importante planear las gestiones para abordar los riesgos e implementar los procesos del Sistema, así como la evaluación periódica de la eficiencia alcanzada en el desenvolvimiento de los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

1.2.2 Inspección del trabajo

La inspección de acuerdo con la SUNAFIL (2020) es el servicio público que se delega de manera permanente, de observar el acatamiento de las reglas de carácter sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, de reclamar los compromisos administrativos que resulten, orientar y dirigir de manera técnica en las mencionadas materias. Dentro del marco de protocolo de atención de la

emergencia sanitaria la SUNAFIL (2020) sostiene que, la Inspección del Trabajo practica de manera persistente sus funcionalidades de vigilancia y exigencia del acatamiento de las reglas sociolaborales y de estabilidad y salud en el trabajo, en especial, para asegurar el acatamiento de las medidas para prevenir la expansión del Coronavirus.

En este sentido Serrano (2020) sostiene que, SUNAFIL, es una institución especializada en la orientación e inspección de las reglas socio laborales, los derechos primordiales en el trabajo y de estabilidad gremial, además es la entidad rectora del sistema de inspección de trabajo en el Perú.

El funcionamiento del sistema durante la pandemia continuo mediante modalidades virtuales y presenciales con algunas restricciones, priorizando la atención de casos de accidentes laborales en especial aquellos que ocasionen la muerte del trabajador, la revisión de hechos de despidos arbitrarios, pagos de remuneraciones, contratación de pólizas, comprobación de la ejecución del plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19.

La inspección del trabajo conforme a la SUNAFIL (2020) en la Resolución N°103-2020-SUNAFIL se contempla las acciones priorizadas, las acciones previas, la actuación inspectiva por COVID-19, así como las modalidades de actuación inspectiva. En la presente investigación se considerarán las siguientes acciones priorizadas: accidentes de trabajo, despidos arbitrarios, pago de remuneraciones, plan para la vigilancia y control de COVID-19.

Respecto a las acciones previas se entienden como las actividades “presenciales y/o virtuales que, se realizan con la finalidad de inspeccionar el acatamiento de la normativa sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, a través de la comprobación de hechos y/o documentos, entre otras conductas” (SUNAFIL,

2020). Dichas actuaciones previas se desarrollan a través del sistemas de comunicación electrónica de cartas inductivas y/o disuasivas, esto cuando se cuenta con la información que muestre los supuestos incumplimientos y sea viable su subsanación inmediata, es entonces que las autoridades del Sistema de inspecciones de trabajo proceden a comunicar al empleador los documentos que debe remitir respecto al tema de investigación, ya sea mediante correo electrónico u otra herramienta habilitada para tal efecto. En concordancia con lo antes expuestos, como indicadores de las acciones previas se considerarán la solicitud de documentos a empleadores y la evaluación de requerimientos.

Las actuaciones inspectivas relacionadas por COVID-19 se asocian con los aspectos sociolaboral, seguridad y salud dentro de la nueva realidad asociada con el estado de emergencia por la pandemia. En caso de encontrarse registrados casos de contagios de Covid-19 dentro de una institución materia de análisis se debe evaluar los siguientes aspectos: capacidad de personas en el centro de trabajo o sus instalaciones, posibilidades de peligro, características de la actividad que desarrolla la institución.

Las modalidades de actuación inspectiva de acuerdo al estado de emergencia sanitaria, contempla las siguientes: requerimiento de información, visita de inspección, comparecencia virtual o presencial, comprobación de datos o antecedentes. En estos casos el personal encargado se centra en evaluar las condiciones de los trabajadores, los presuntos derechos afectados, entre otros aspectos, sin importar la modalidad inicial, estas se pueden complementar con otras de las modalidades señaladas, para cumplir con la actuación de manera eficiente.

Una vez concluidas las inspecciones de trabajo es necesario que el inspector redacte el informe de las actuaciones inspectivas, y el certificado de infracción una vez que el sujeto observado ha cometido faltas de las reglas sociolaborales, de o infracciones a la tarea inspectiva o faltas a las disposiciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional. (SUNAFIL, 2020).

1.3 Definición de Términos Básicos

Calidad: Proporción en que los servicios otorgados por la Sunafil satisfacen las necesidades y expectativas de los individuos. Es decir, se encuentran relacionados con el nivel de ajuste de estos servicios a los propósitos que los individuos esperan adquirir. (SUNAFIL, 2021).

Comparecencia: es la exigencia solicitada por el Inspector delegado al individuo observado para acudir a la oficina pública que éste indique para presentar documentación o realizar las aclaraciones pertinentes de forma presencial o virtual (SUNAFIL, 2020).

Competencia: Un Sistema de Administración de Calidad es más efectivo una vez que todos los empleados comprenden y aplican las capacidades, formación, enseñanza y vivencia correctas para realizar sus papeles y responsabilidades. (ISO 9000, 2015).

Empleador: Todo individuo natural o jurídico, organización unipersonal, sociedad irregular o, de hecho, cooperativa de trabajadores, organización privada, compañía de Estado, y entidad del sector público que cuenten con trabajadores bajo el sistema gremial de competencia de la Sunafil. (SUNAFIL, 2021).

Proceso: Grupo de ocupaciones mutuamente en relación, las cuales convierten recursos de ingreso en productos o servicios, después de la asignación de recursos. (SUNAFIL, 2021).

Producto: Efecto de un proceso, conocido como los bienes y servicios que obtiene un individuo, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, lo cual ayuda a cumplir las metas institucionales y a generar de confort para la sociedad. (SUNAFIL, 2021).

Sistemas de gestión de la calidad: comprende actividades para gestionar los métodos que interactúan y los recursos que se necesitan para dar valor y obtener los resultados para las partes interesadas correspondientes. (ISO 9000, 2015).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En Latinoamérica, los problemas de irregularidades laborales se presentan desde hace muchos años y se incrementaron debido a las secuelas de la pandemia por COVID-19 en la sociedad (Cornejo D. , 2021). La emergencia sanitaria impulsó diferentes cambios en la cultura organizacional afectando la infraestructura de las instituciones, además, representó un cambio en cuanto a las formalidades laborales, en algunos casos incrementando la vulnerabilidad de los trabajadores tanto públicos como privados.

La SUNAFIL (2021) “en el marco de sus funciones, realiza acciones de fiscalización y orientación”. Dentro del contexto de lo antes expuesto, Ospina et al (2021) sostiene que, un sistema de inspección eficiente contribuye a mejorar el contenido y aplicación del derecho laboral.

Partiendo de esto, se analizaron las siguientes preguntas:

- ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad se asocia con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?
- ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad se asocia con las acciones priorizadas frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?
- ¿Cómo el sistema de gestión de calidad se asocia con las acciones previas según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?
- ¿Cómo el sistema de gestión de calidad se asocia con las modalidades de actuación inspectiva según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021?

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (2017) sostiene que “la necesidad de abordar los inconvenientes vinculados con la seguridad y salud en el trabajo tenga un impacto práctico efectivo exige desarrollar coherencia, evitando la toma de acciones dispersas o fragmentadas”.

La presente investigación tuvo un aporte significativo para abordar temas referidos a la gestión de la calidad y las inspecciones de trabajo en el país, ya que, la información asociada al Sistema es escasa, por lo tanto, el estudio generó una contribución a la comunidad científica. Los principales beneficiarios del estudio serán los servidores de la entidad, y los usuarios del servicio, es decir, la población laboralmente activa. Es preciso señalar que, el estudio se consideró realizable porque se contó con viabilidad material, económica y operativa para desarrollar el tema propuesto, además se contó con el conocimiento del tema y el acceso a la recolección de datos, lo que posibilita la respuesta a los objetivos planteados.

Los resultados dieron paso a la formulación de recomendaciones para mejorar el sistema de gestión de calidad, para garantizar la eficiencia en las inspecciones de trabajo, aun cuando las condiciones sean críticas, como en el contexto del estado de emergencia actual.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.1 Variable Independiente

El Sistema de Gestión de Calidad, este “gira en torno a la misión, visión sectorial, política de calidad, objetivos e indicadores de gestión; los cuales reflejan el compromiso que tiene la SUNAFIL con la sociedad” (SUNAFIL, 2021). El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la SUNAFIL se encuentra determinado por los procesos: estratégicos, operativos, y soporte.

2.1.2 Variable Dependiente

Inspección del trabajo, es el servicio público que se hace cargo persistentemente de examinar el cumplimiento de las reglas de carácter sociolaboral y de estabilidad y salud en el trabajo, de reclamar los compromisos administrativos que competan, orientar y guiar de manera técnica en las materias. (SUNAFIL, 2020). La inspección se desarrolla de forma permanente; las dimensiones de estudio son: acciones priorizadas, acciones previas y modalidades de actuación Inspectiva.

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Sistema de Gestión de Calidad	El Sistema de Gestión de Calidad gira en torno a la misión, visión sectorial, política de calidad, objetivos e indicadores de gestión; los cuales reflejan el compromiso que tiene la SUNAFIL con la sociedad. (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2021)	El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la SUNAFIL se encuentra determinado por los procesos de estratégicos, operativos y de soporte (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2021).	Procesos estratégicos	Gestión de Dirección estratégica
				Gestión de modernización institucional
			Procesos operativos	Prevención
				Fiscalización
				Supervisión
			Procesos de soporte	Atención al ciudadano
				Gestión documental
				Gestión de Recursos humanos
				Gestión logística
				Gestión de tecnología de la información y comunicación
Gestión de comunicaciones				
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Inspección del trabajo	Inspección del Trabajo, es el servicio público que se encarga permanentemente de vigilar el cumplimiento de las normas de orden sociolaboral y de seguridad y salud en el trabajo, de exigir las responsabilidades administrativas que procedan, orientar y asesorar técnicamente en dichas materias (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral_2020)	La Inspección del Trabajo ejerce de forma permanente sus funciones de vigilancia y exigencia del cumplimiento de las normas sociolaborales, especialmente, para garantizar el cumplimiento de las medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral_2020)	Acciones priorizadas	Accidentes de trabajo
				Despidos arbitrarios
				Pago de remuneraciones
				Plan para la vigilancia y control de COVID-19
			Acciones previas	Sistemas de comunicación electrónica
				Solicitud de documentos a empleadores
				Evaluación de requerimientos
			Modalidades de actuación inspectiva	Visita de inspección
				Comparecencia virtual o presencial
				Comprobación de datos o antecedentes
				Informe de actuaciones inspectivas
				Actas de infracción

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental porque se analizaron los elementos dentro del contexto de desarrollo, de acuerdo a los actores participantes en el proceso, lo que dio paso a la implementación de un diseño descriptivo de nivel correlacional, porque se describieron los elementos para posteriormente determinar si existe o no relación entre ellos.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

Estructurada por 462 inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana, de acuerdo al cuadro para asignación de personal de la SUNAFIL (2021).

3.2.2 Muestra

Para establecer la muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (462)(0,2)(0,8)}{[(0,05)^2 * (462 - 1)] + [(1,96)^2(0,2)(0,8)]} = 150$$

N = 462 inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana.

E = 0,05, Error

Z = 1,96 valor de la normal al 95% de confianza

p = 0,2 Es la probabilidad de que los inspectores estimen que el sistema de gestión de calidad es adecuado.

q = 0,8 Es la probabilidad de que los inspectores estimen que el sistema de gestión de calidad no sea adecuado.

La muestra estuvo representada por 150 inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recopilación de datos fue mediante un cuestionario, este instrumento pertenece a la técnica de encuesta, y se dirigió a los inspectores de la SUNAFIL. El cuestionario estuvo estructurado en dos partes conforme a las variables presentadas, y se evaluó utilizando la escala de Likert.

Mediante el Alfa de Cronbach, se encontró la confiabilidad del cuestionario, el mismo que, de acuerdo a (Santisteban, 2009):

El instrumento cuenta con fiabilidad, presentando valores mayores a 0.80

El cuestionario aplicado en el actual estudio presentó un valor de 0.930, señalando que, el cuestionario presenta una alta confiabilidad.

Cuadro 1 Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	150	100.0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	150	100,0

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

Cuadro 2 Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	22

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Las técnicas de administración de resultados que se usaron en la investigación consistieron en los próximos pasos:

- Se aplicaron los formularios al tamaño de la muestra predeterminado.
- Se generó una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 28.
- Se examinaron descriptivamente los resultados.
- Se decidió la predominación en medio de las cambiantes, para ofrecer respuestas a los problemas y objetivos.
- Se plantearon sugerencias para mejorar el sistema de gestión de calidad, garantizando la eficiencia en las inspecciones de trabajo.

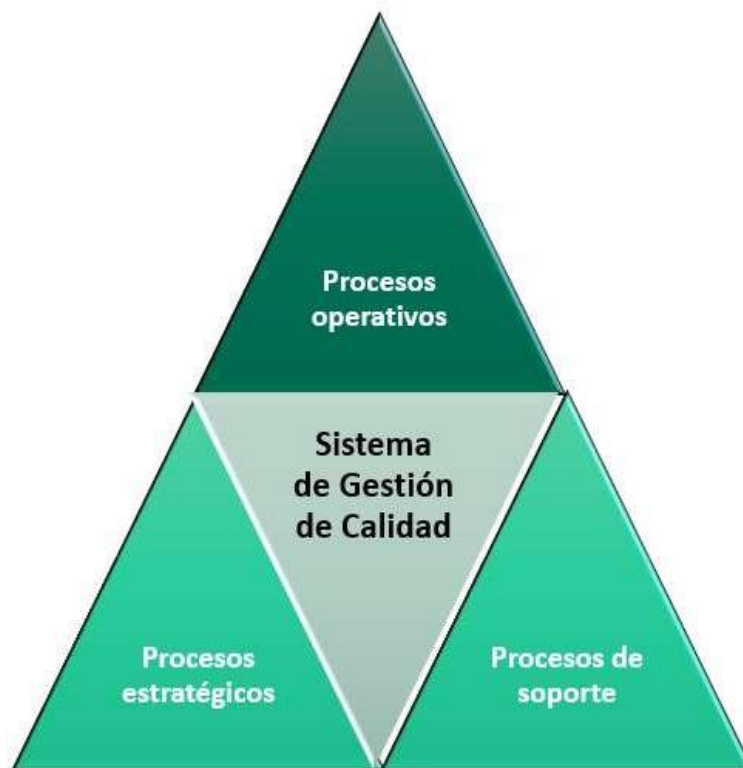
3.5 Aspectos Éticos

Los puntos éticos considerados a lo largo de la organización y desarrollo del estudio se basaron en: respetar la autoría de las fuentes consultadas, para ello se referenció según las reglas APA, además se manejaron y resguardaron los datos que se obtuvieron por medio de los formularios con responsabilidad, y honestidad, garantizando que los mismos se usaron con propósitos académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Sistema de Gestión de Calidad.

Se presentaN los hallazgos del sistema de gestión de calidad y sus dimensiones, de acuerdo a los inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana.



4.1.1.- Procesos estratégicos de la SUNAFIL.

Se ostenta lo hallado sobre los procesos estratégicos, respecto al sistema de gestión de calidad.

4.1.1.1.- Ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica.

Se pudo conocer que, para el 0,7% y el 36,7% de los inspectores, la ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica es entre muy inadecuada e inadecuada. Según el 51,3% el proceso es regular, para el 11,3% se ejecutan de forma adecuada.

Tabla 1 Ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	55	36,7	37,3
Regular	77	51,3	88,7
Adecuada	17	11,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
 Elaboración: Propia

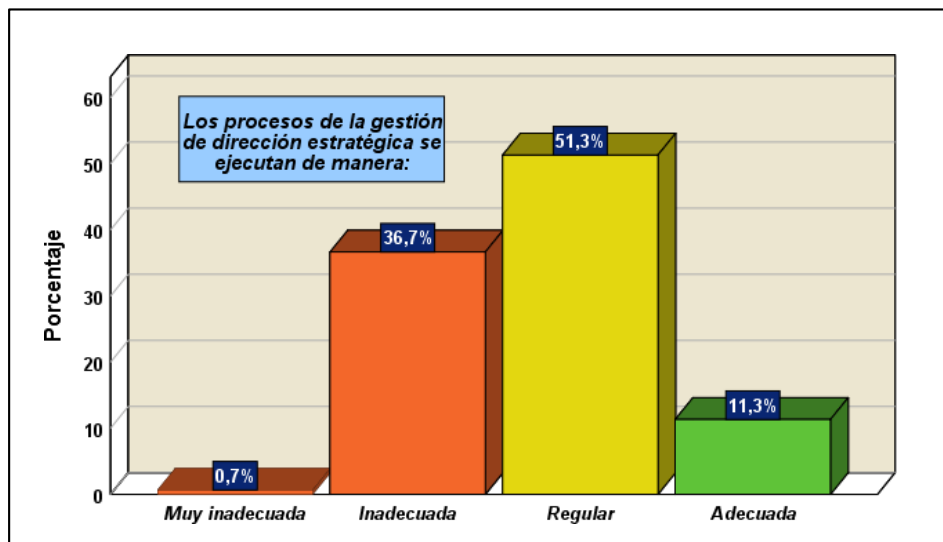


Figura 1 Ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
 Elaboración: Propia

4.1.1.2.- Gestión de modernización institucional.

El 30% de los inspectores entrevistados, señalaron que, la gestión de modernización institucional de la Superintendencia es inadecuada, el 52% indicó que es regular. Asimismo, el 16,7% y el 1,3%, señalaron que la gestión es entre adecuada y muy adecuada.

Tabla 2 Gestión de modernización institucional

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	45	30,0	30,0
Regular	78	52,0	82,0
Adecuada	25	16,7	98,7
Muy adecuada	2	1,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

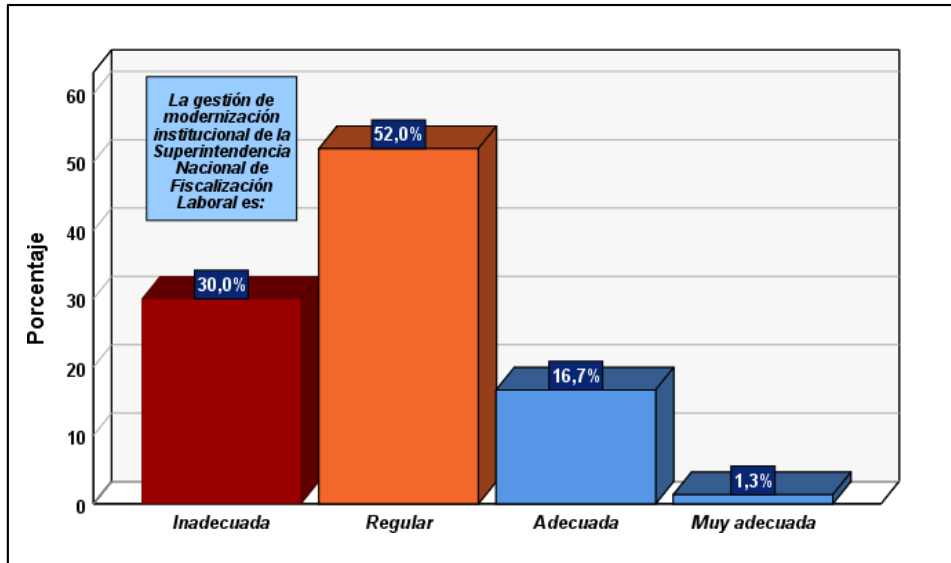


Figura 2 Gestión de modernización institucional

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.1.3.- Procesos estratégicos.

En resumen, se puede notar que, para el 24% de los inspectores encuestados, los procesos estratégicos de la SUNAFIL se ejecutan de forma inadecuada, según el 58% de manera regular. Según el 17,3% de los encuestados, los procesos se ejecutan de manera adecuada.

Tabla 3 Procesos estratégicos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	36	24,0	24,0
Regular	87	58,0	82,0
Adecuada	26	17,3	99,3
Muy adecuada	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

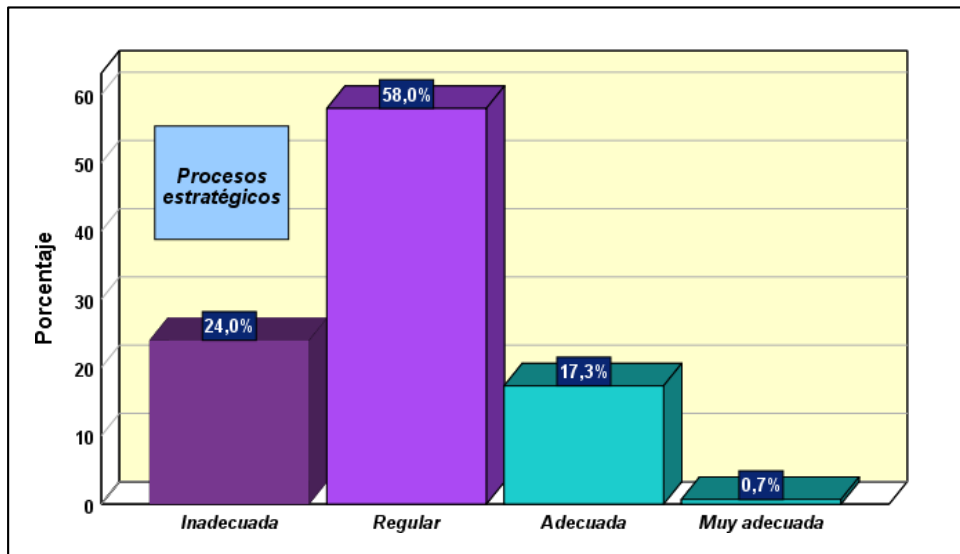


Figura 3 Procesos estratégicos

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.2.- Procesos operativos de la SUNAFIL

Se presentan los hallazgos sobre los procesos operativos.

4.1.2.1.- Ejecución de procesos de prevención.

Para el 23,3% de los encuestados, la ejecución de procesos de prevención en la Superintendencia es inadecuada. El 54% lo indicó de forma regular, por otro lado, para el 22%, la ejecución es adecuada.

Tabla 4 Ejecución de procesos de prevención

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	35	23,3	24,0
Regular	81	54,0	78,0
Adecuada	33	22,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

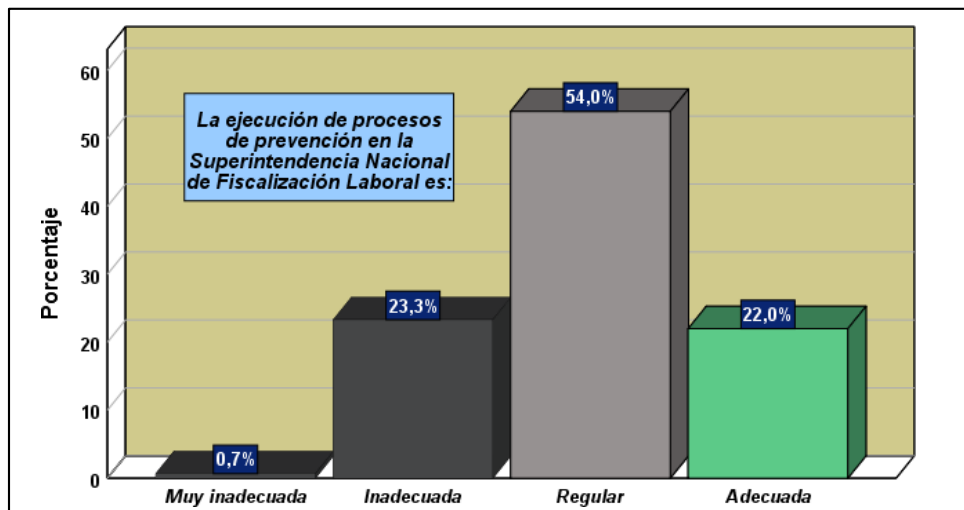


Figura 4 Ejecución de procesos de prevención

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.2.2.- Procesos de fiscalización de la Superintendencia.

Para el 0,7% de los consultados, los procesos de fiscalización de la Superintendencias se ejecutan de manera muy inadecuada, según el 18% es inadecuado. El 36,7% lo indicó como regular. Por su parte, el 41,3% y el 3,3% de los encuestados, el proceso se ejecuta de modo adecuado y muy adecuado.

Tabla 5 Procesos de fiscalización de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	27	18,0	18,7
Regular	55	36,7	55,3
Adecuada	62	41,3	96,7
Muy adecuada	5	3,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

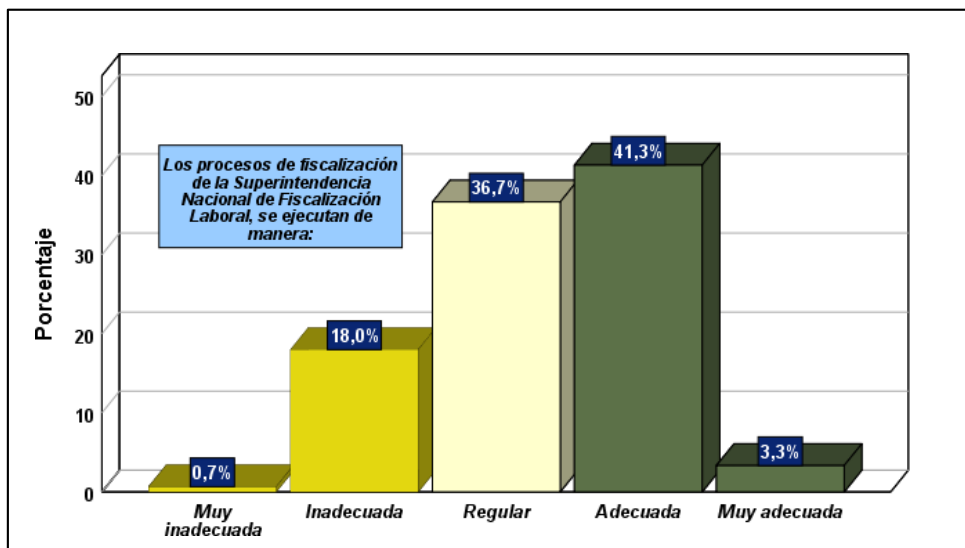


Figura 5 Procesos de fiscalización de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.2.3.- Procesos de supervisión de la Superintendencia.

Se encontró que, para el 0,7% y el 20,6% de los consultados, los procesos de supervisión de la Superintendencias se ejecutan de manera muy inadecuada e inadecuada. Según el 32% regularmente se ejecuta, mientras que, para el 40,7% y el 6% de los encuestados, los procesos se establecen de modo adecuado y muy adecuado.

Tabla 6 Procesos de supervisión de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	31	20,6	21,3
Regular	48	32,0	53,3
Adecuada	61	40,7	94,0
Muy adecuada	9	6,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

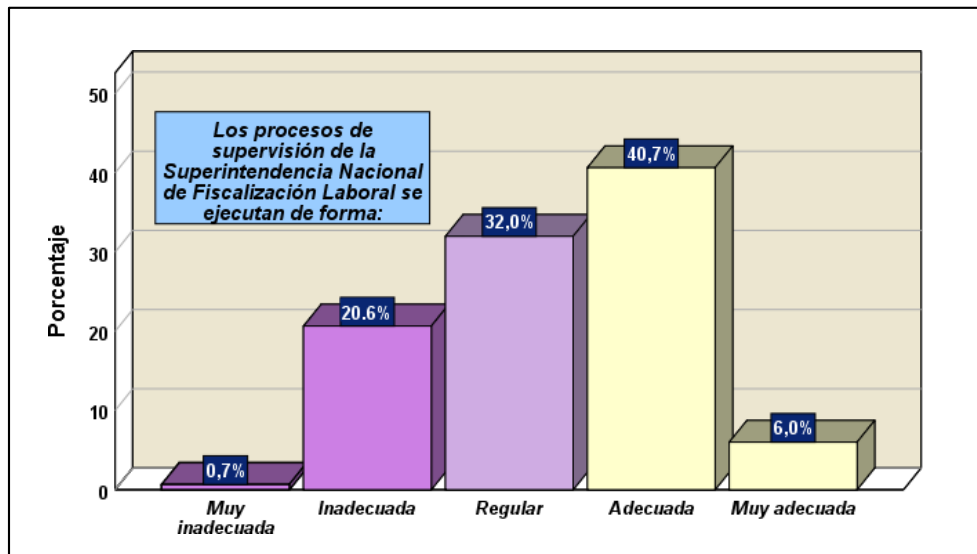


Figura 6 Procesos de supervisión de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.2.4.- Procesos operativos.

En resumen, según el 0,7 de los inspectores, los procesos operativos de la SUNAFIL se ejecutan de manera muy inadecuada, el 16,7% lo señaló como inadecuada. Para el 44% de los entrevistados se ejecutan de manera regular, por el contrario, el 37,3% y el 1,3%, los procesos operativos se realizan de forma adecuada y muy adecuada.

Tabla 7 Procesos operativos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	25	16,7	17,3
Regular	66	44,0	61,3
Adecuada	56	37,3	98,7
Muy adecuada	2	1,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

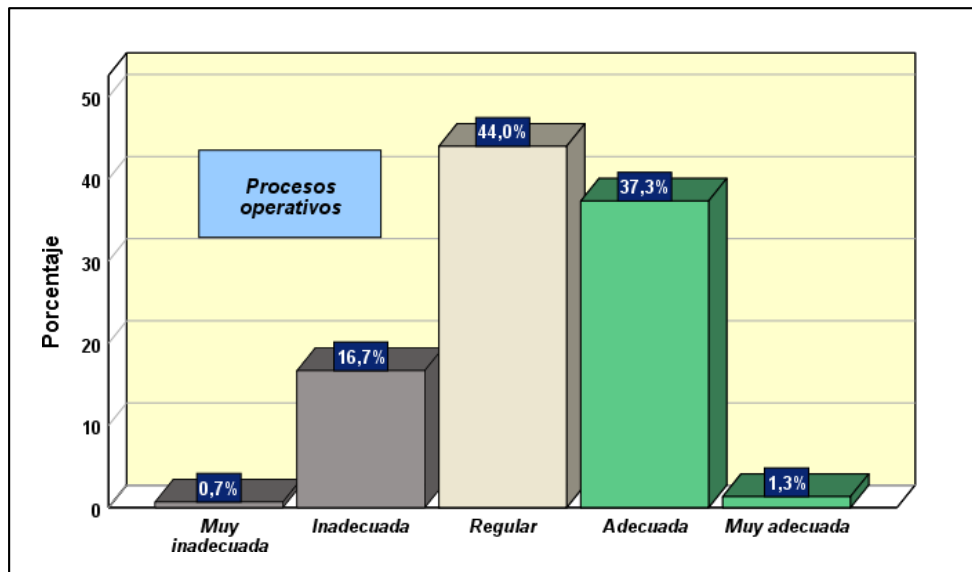


Figura 7 Procesos operativos

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.3.- Procesos de soporte de la SUNAFIL

En breve, se exponen los resultados sobre los procesos de soporte.

4.1.3.1.- Canales de atención al ciudadano de la Superintendencia.

Se puede observar que, para el 0,7% de los entrevistados, los canales de atención de la Superintendencia funcionan de manera muy inadecuada, para el 22% de forma inadecuada. El 44% lo indicó de forma regular, sin embargo, para el 32% y el 1,3% los canales funcionan de manera adecuada y muy adecuada.

Tabla 8 Canales de atención al ciudadano de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	33	22,0	22,7
Regular	66	44,0	66,7
Adecuada	48	32,0	98,7
Muy adecuada	2	1,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

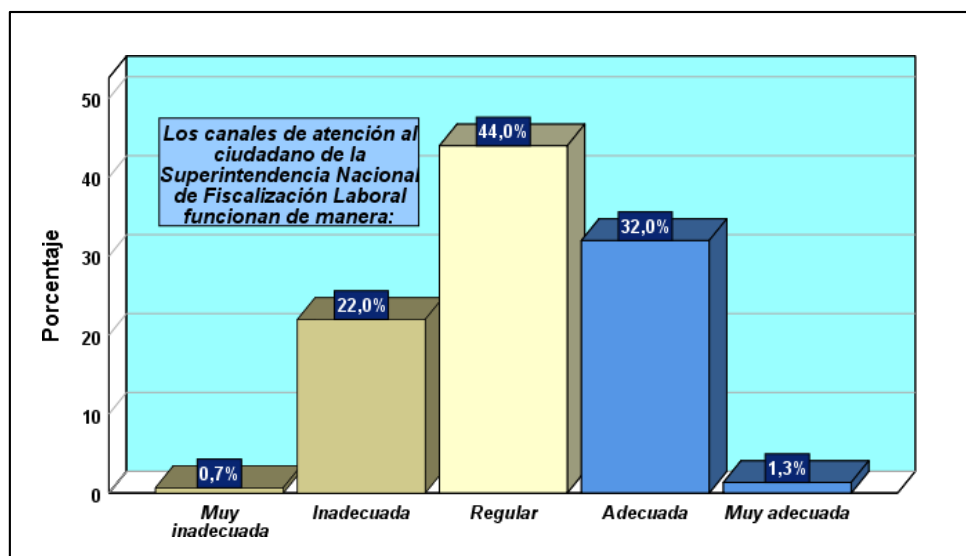


Figura 8 Canales de atención al ciudadano de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.3.2.- Gestión documental de la Superintendencia.

Se pudo conocer que, el 19,3% de los consultados, señalaron que la gestión documental de la Superintendencia es inadecuada, el 48% lo manifestó como regular.

Por otro lado, el 32%, señaló que la gestión es adecuada.

Tabla 9 Gestión documental de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	29	19,3	19,3
Regular	72	48,0	67,3
Adecuada	48	32,0	99,3
Muy adecuada	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

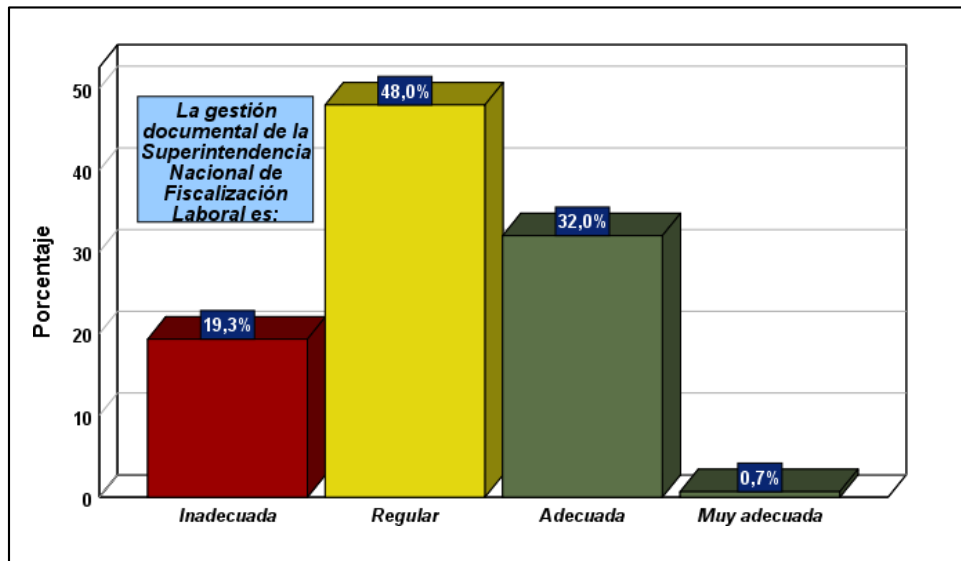


Figura 9 Gestión documental de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.3.3.- Gestión de recursos humanos de la Superintendencia.

Se pudo conocer que, el 0,7% de los consultados, señaló que la gestión de recursos humanos de la Superintendencia es muy inadecuada, según el 15,3% es inadecuada. Por otro lado, el 56% indicó que es regular, sólo el 27,3% mencionó que, la gestión es adecuada, y para el 0,7% es muy adecuada.

Tabla 10 Gestión de recursos humanos de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	23	15,3	16,0
Regular	84	56,0	72,0
Adecuada	41	27,3	99,3
Muy adecuada	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores

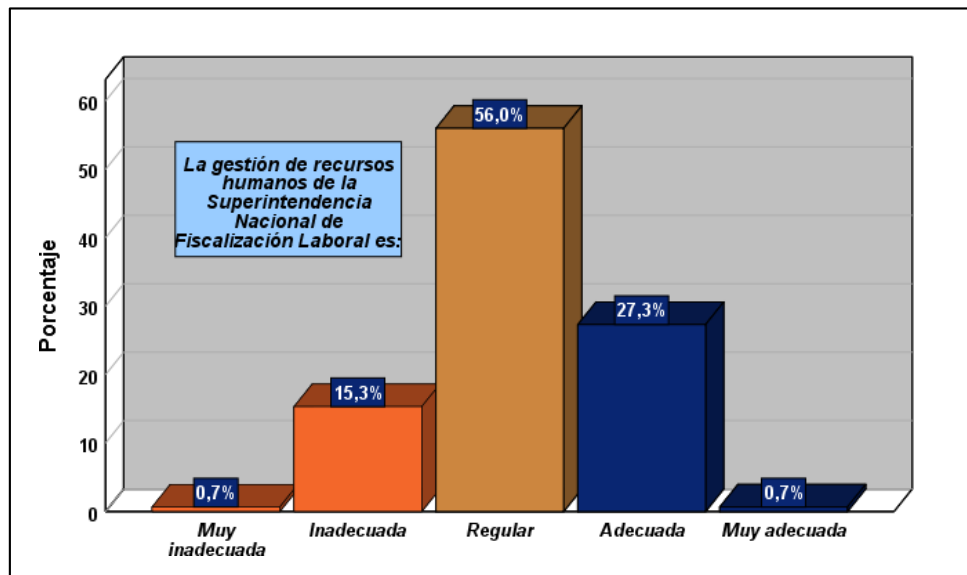


Figura 10 Gestión de recursos humanos de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores

4.1.3.4.- Gestión logística de la Superintendencia.

El 1,3% y el 20% de los entrevistados, considera que la gestión logística de la Superintendencia es entre muy inadecuada e inadecuada. El 47,4% indicó que, es regular. Por su parte, el 31,3% de los inspectores entrevistados, señaló que la gestión logística es adecuada.

Tabla 11 Gestión logística de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	2	1,3	1,3
Inadecuada	30	20,0	21,3
Regular	71	47,4	68,7
Adecuada	47	31,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

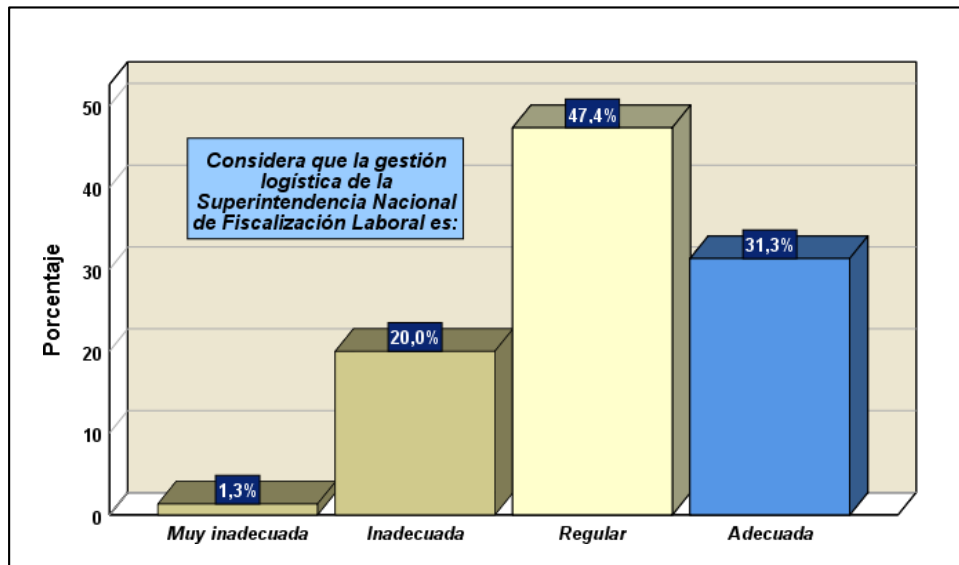


Figura 11 Gestión logística de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.3.5.- *Gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia.*

Se muestra que, el 18,7% de los consultados, expresaron que, la gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia es inadecuada, para el 53,3% es regular. Según el 27,3% y el 0,7% de los inspectores, la gestión de tecnológica es adecuada y muy adecuada.

Tabla 12 Gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	28	18,7	18,7
Regular	80	53,3	72,0
Adecuada	41	27,3	99,3
Muy adecuada	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

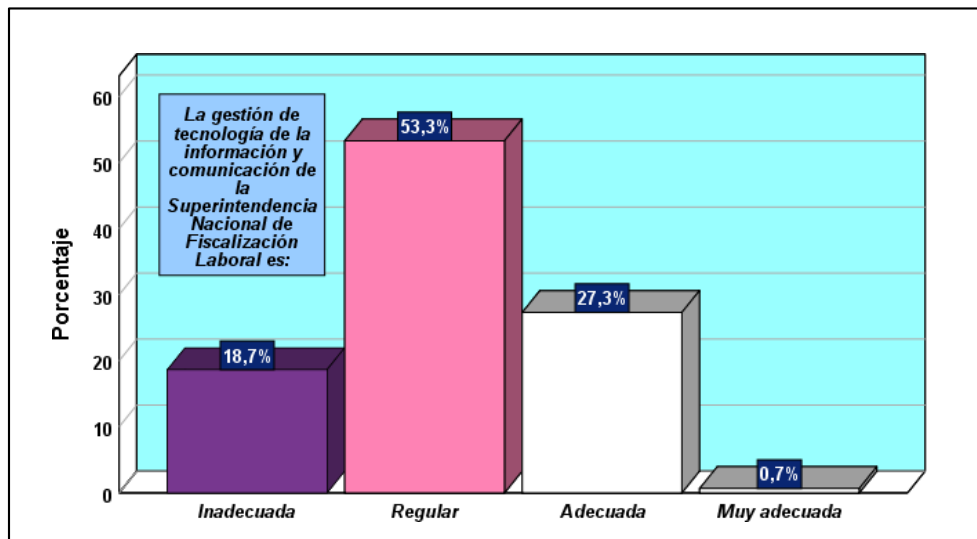


Figura 12 Gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.3.6.- Proceso de comunicación en la Superintendencia.

Para el 0,7% y el 20,6% de los encuestados, el sistema de comunicación en la Superintendencia es entre muy inadecuada e inadecuada. Según el 57,3% el proceso es regular. El 20,7% y el 0,7% de los consultados lo manifestaron de forma adecuada y muy adecuada.

Tabla 13 Proceso de comunicación en la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	31	20,6	21,3
Regular	86	57,3	78,7
Adecuada	31	20,7	99,3
Muy adecuada	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

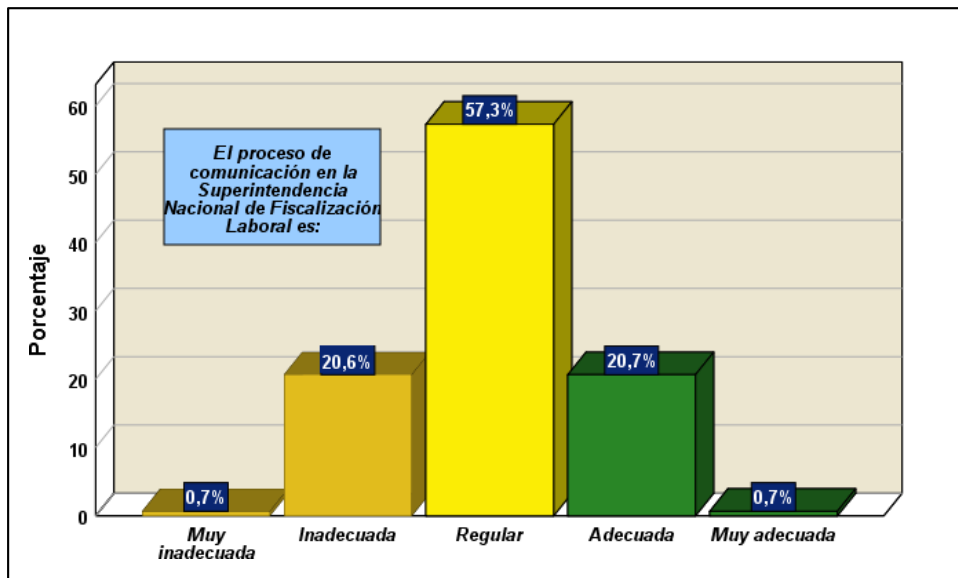


Figura 13 Proceso de comunicación en la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.3.7.- Procesos de soporte.

De forma descriptiva se pudo conocer que, según el 10,7% y el 61,3% de los inspectores consultados, los procesos de soporte de la SUNAFIL, se desarrollan de forma inadecuada y regular. El 28%, manifestaron que, los procesos de soporte se realizan de manera adecuada.

Tabla 14 Procesos de soporte

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	16	10,7	10,7
Regular	92	61,3	72,0
Adecuada	42	28,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

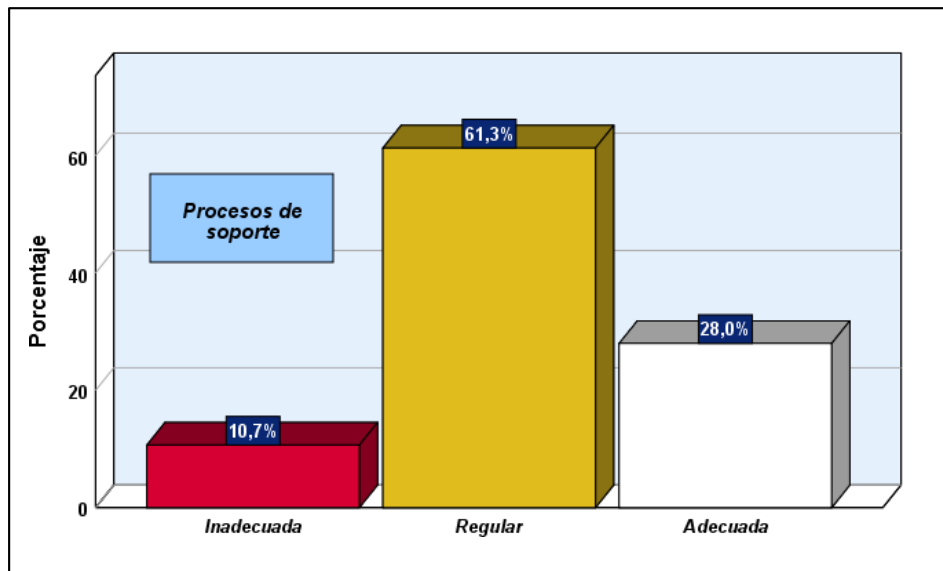


Figura 14 Procesos de soporte

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.1.4.- Sistema de Gestión de Calidad.

En general, se pudo conocer que, según el 0,7% y el 12% de los inspectores, el método de gestión de calidad en la superintendencia es entre muy inadecuada e inadecuada. El 66% indicó que es regular, asimismo, el 21,3% de los encuestados, señaló que el sistema de gestión de calidad en la superintendencia es adecuado.

Tabla 15 Sistema de Gestión de Calidad

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	,7	,7
Inadecuada	18	12,0	12,7
Regular	99	66,0	78,7
Adecuada	32	21,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

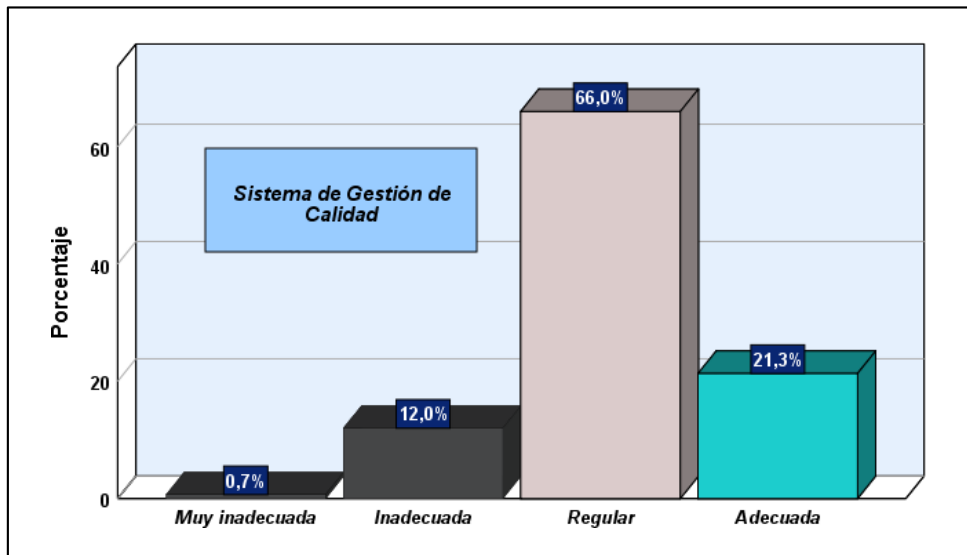
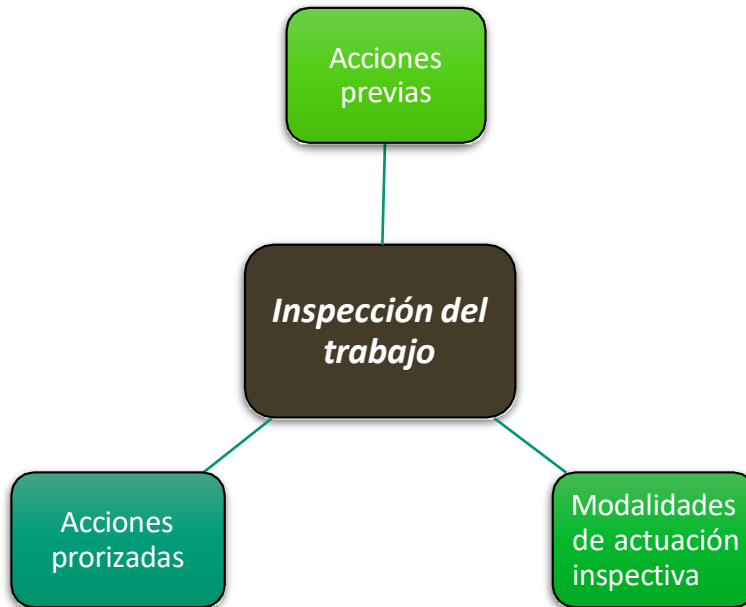


Figura 15 Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.- Inspección del trabajo.

En breve, se ostentan los hallazgos referentes a la inspección del trabajo y sus dimensiones, según los inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana.



4.2.1.- Acciones priorizadas durante el estado de emergencia sanitaria.

Consecutivamente, se muestran los resultados sobre las acciones priorizadas, respecto a la inspección del trabajo.

4.2.1.1.- Acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria.

Para el 2% de los inspectores, la acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria es muy deficiente, para el 46% es deficiente, el 48,7% menciona que es regular. Por otro lado, el 2,6% y el 0,7% de los entrevistados, señaló que la acción de inspección ante accidentes de trabajo es eficiente y muy eficiente.

Tabla 16 Acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	2,0	2,0
Deficiente	69	46,0	48,0
Regular	73	48,7	96,7
Eficiente	4	2,6	99,3
Muy eficiente	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

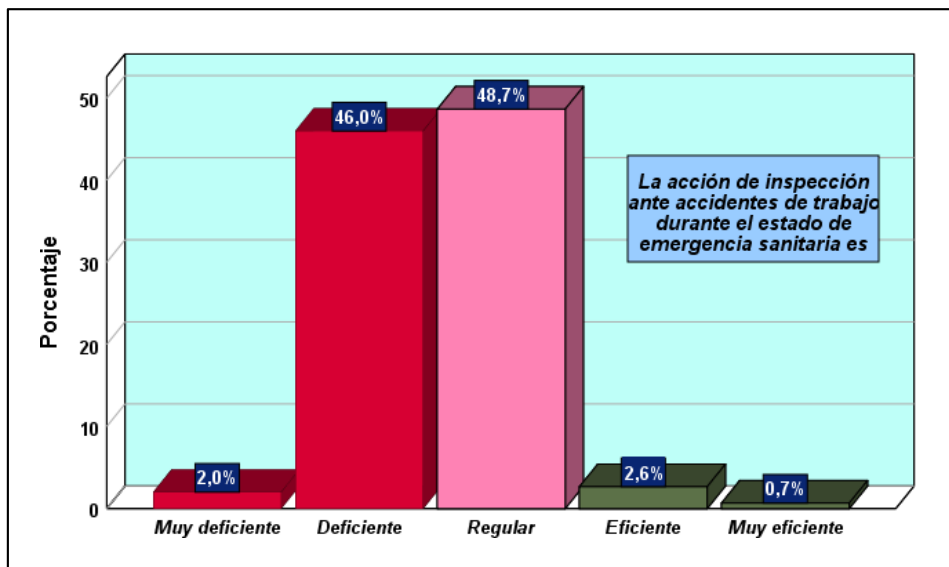


Figura 16 Acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.1.2.- *Acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria.*

Para el 2,7% de los encuestados, la acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria es muy deficiente, para el 50% es deficiente. Del mismo modo el 44,6% lo manifestó de forma regular, por otro lado, para el 2% la acción es eficiente, y para el 0,7% es muy eficiente.

Tabla 17 Acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	4	2,7	2,7
Deficiente	75	50,0	52,7
Regular	67	44,6	97,3
Eficiente	3	2,0	99,3
Muy eficiente	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

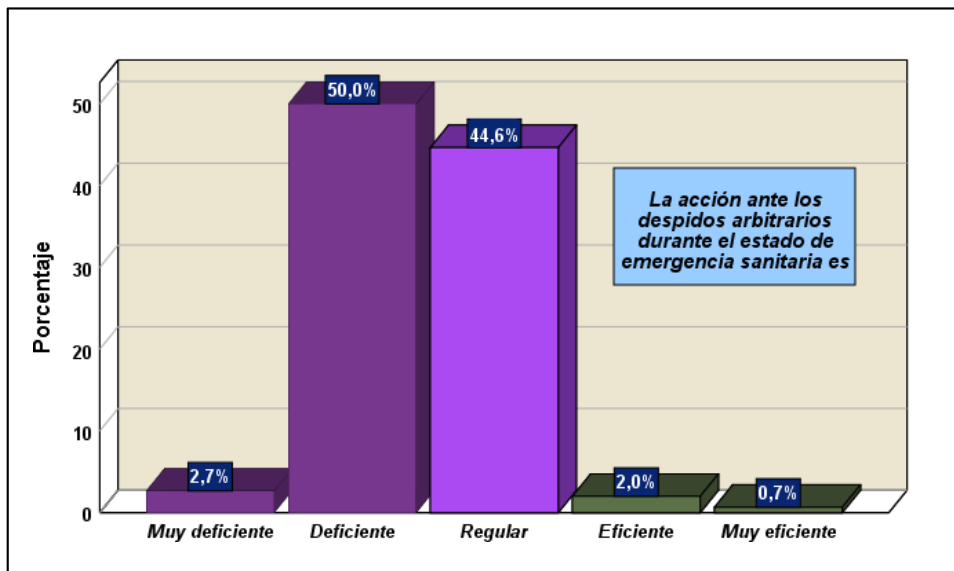


Figura 17 Acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.1.3.- Ejecución del Plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas.

Se pudo conocer que, para el 4,7% de los encuestados, la ejecución del plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las entidades inspeccionadas es muy deficiente, para el 54% es deficiente. Según el 39,3% la ejecución es regular. Por otro lado, el 2% señaló que la ejecución es muy eficiente.

Tabla 18 Ejecución del Plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	7	4,7	4,7
Deficiente	81	54,0	58,7
Regular	59	39,3	98,0
Eficiente	3	2,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

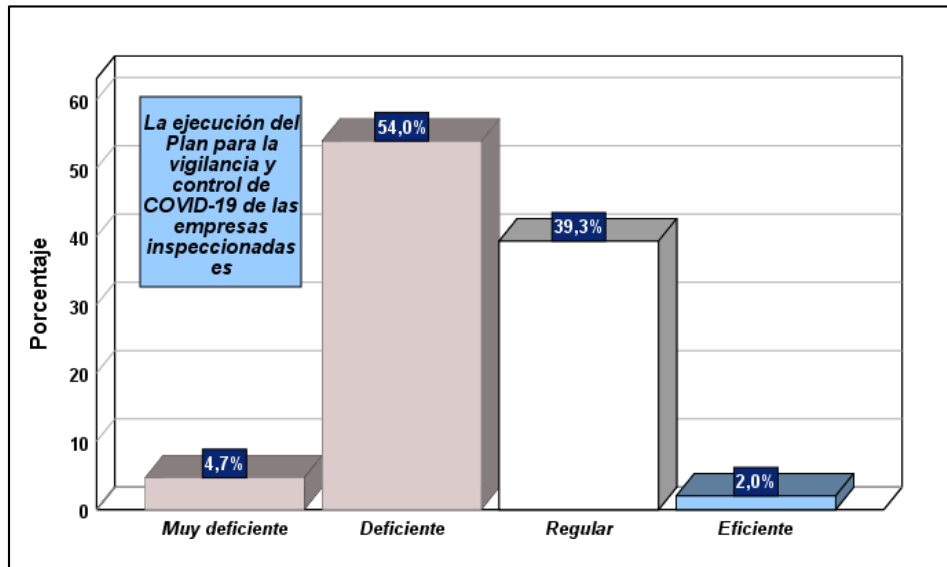


Figura 18 Ejecución del Plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.1.4.- Acciones priorizadas.

En resumen, se puede observar que, para el 2% de los inspectores entrevistados, las acciones priorizadas durante el estado de emergencia sanitaria son muy deficientes, para el 52,7% son deficientes. Para el 42,6% las acciones son regulares, el 2,7% de los consultados señaló que es eficiente.

Tabla 19 Acciones priorizadas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	2,0	2,0
Deficiente	79	52,7	54,7
Regular	64	42,6	97,3
Eficiente	4	2,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

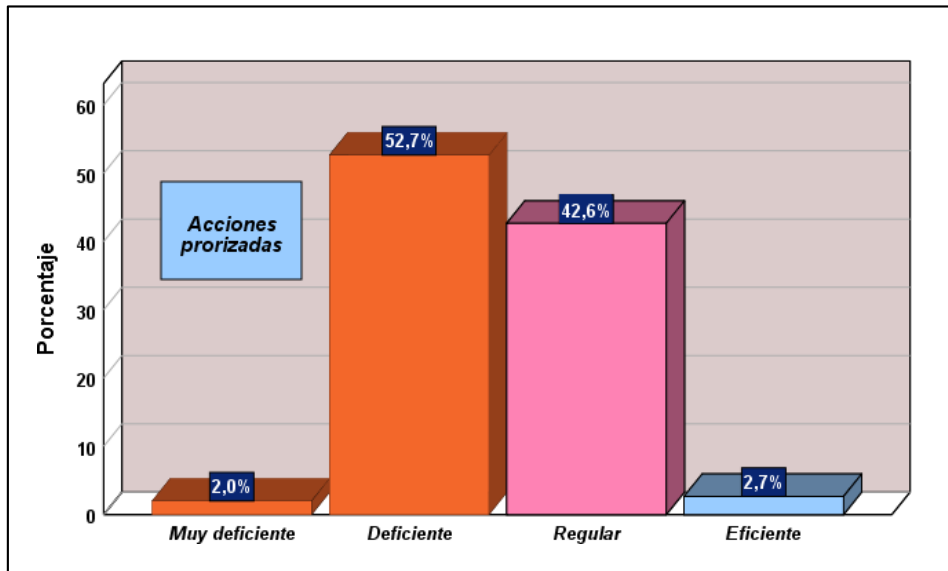


Figura 19 Resumen de las acciones priorizadas

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.2.- Acciones previas durante el estado de emergencia sanitaria.

Seguidamente, se presentan los resultados sobre las acciones previas, respecto a la inspección del trabajo.

4.2.2.1.- Sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia.

Se pudo conocer que, para el 2% de los entrevistados, el sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia, durante el estado de emergencia sanitaria es muy deficiente, para el 48,7% es deficiente. Según el 45,3% es regular, por el contrario, el 3,3% señaló que el sistema de comunicación es eficiente, y el 0,7% muy eficiente.

Tabla 20 Sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	2,0	2,0
Deficiente	73	48,7	50,7
Regular	68	45,3	96,0
Eficiente	5	3,3	99,3
Muy eficiente	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

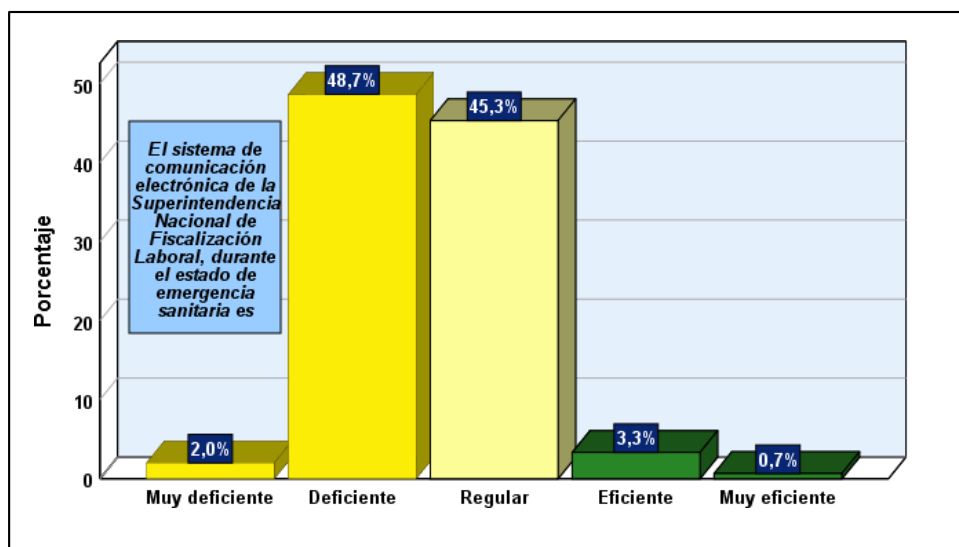


Figura 20 Sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.2.2.- *Respuestas de los empleadores sobre la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia.*

El 9,3% ,46% y el 44,7% de los inspectores entrevistados, manifestaron que, los empleadores responden a la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia, de manera muy deficiente, deficiente y regular.

Tabla 21 Respuestas de los empleadores sobre la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	14	9,3	9,3
Deficiente	69	46,0	55,3
Regular	67	44,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

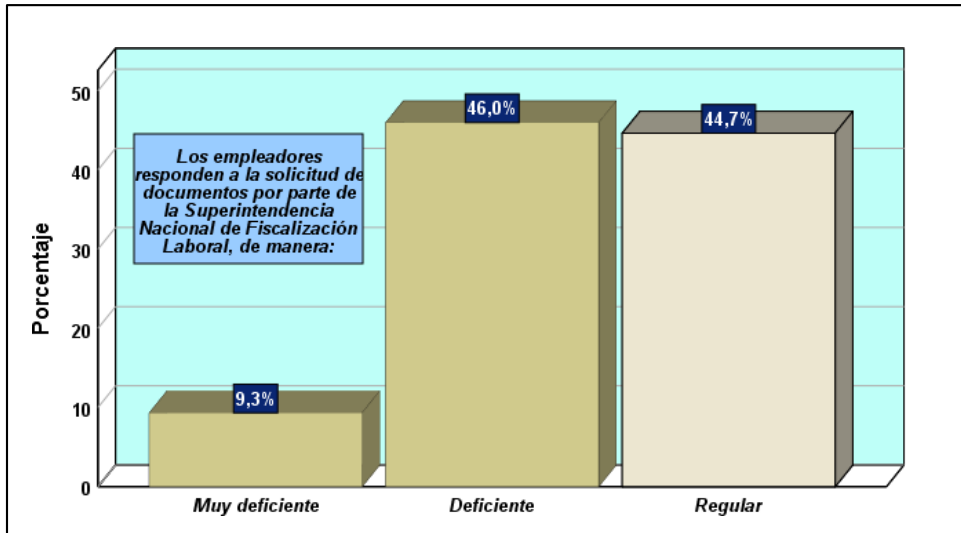


Figura 21 Respuestas de los empleadores sobre la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.2.3.- Proceso de evaluación de requerimientos.

Para el 4% de los entrevistados, el proceso de evaluación de requerimientos durante el estado de emergencia sanitaria es entre muy deficiente, para el 52% es deficiente. Asimismo, para el 42,7% el proceso es regular, y para el 1,3% es eficiente.

Tabla 22 Proceso de evaluación de requerimientos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	6	4,0	4,0
Deficiente	78	52,0	56,0
Regular	64	42,7	98,7
Eficiente	2	1,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

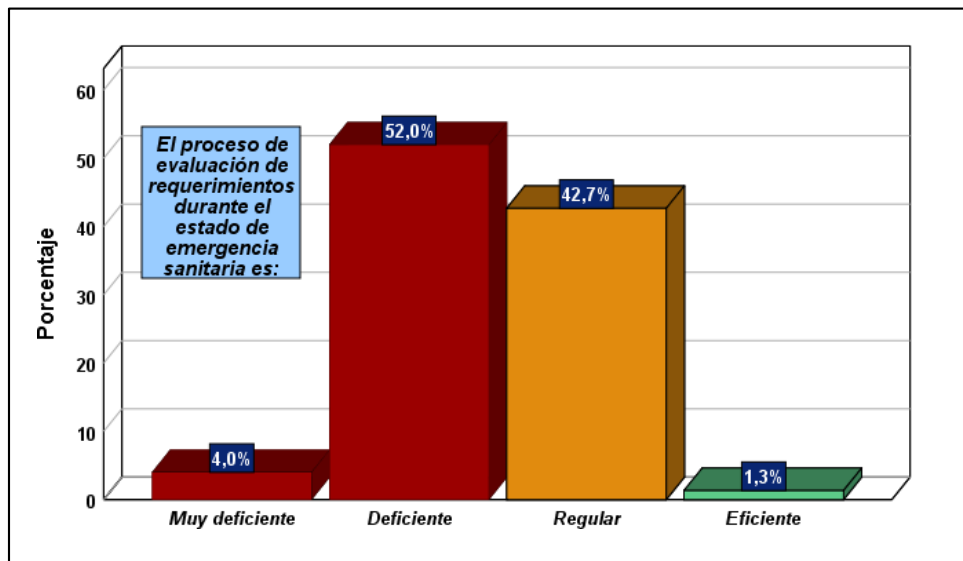


Figura 22 Proceso de evaluación de requerimientos

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.2.4.- Acciones previas.

Se pudo conocer que, para el 2,7% y el 50,7% de los inspectores entrevistados, las acciones previas durante el estado de emergencia sanitaria son entre muy deficientes y deficientes. Para el 45,3% las acciones son regulares, sin embargo, solo para el 1,3% de los inspectores encuestados es eficiente.

Tabla 23 Acciones previas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	4	2,7	2,7
Deficiente	76	50,7	53,3
Regular	68	45,3	98,7
Eficiente	2	1,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

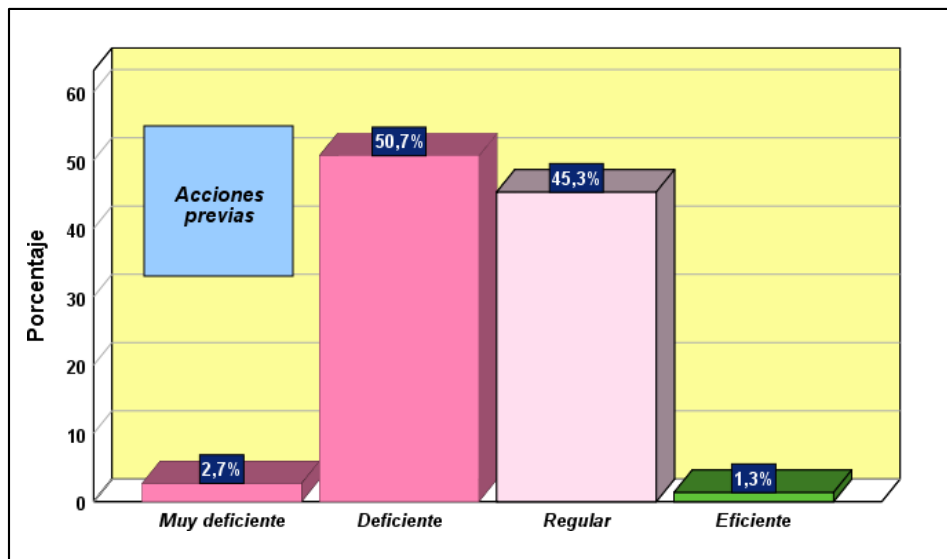


Figura 23 Acciones previas

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.3.- Modalidades de actuación inspectiva durante el estado de emergencia sanitaria.

Se presenta lo hallado sobre las modalidades de actuación inspectiva, respecto a la inspección del trabajo.

4.2.3.1.- Visitas de inspección durante el estado de emergencia.

Para el 6,7% y el 48% de los entrevistados, las visitas de inspección durante el estado de emergencia sanitaria se han ejecutado de manera muy deficientes y deficientes. El 43,3% lo expresó de manera regular; para el 2% las visitas son eficientes.

Tabla 24 Visitas de inspección durante el estado de emergencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	10	6,7	6,7
Deficiente	72	48,0	54,7
Regular	65	43,3	98,0
Eficiente	3	2,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

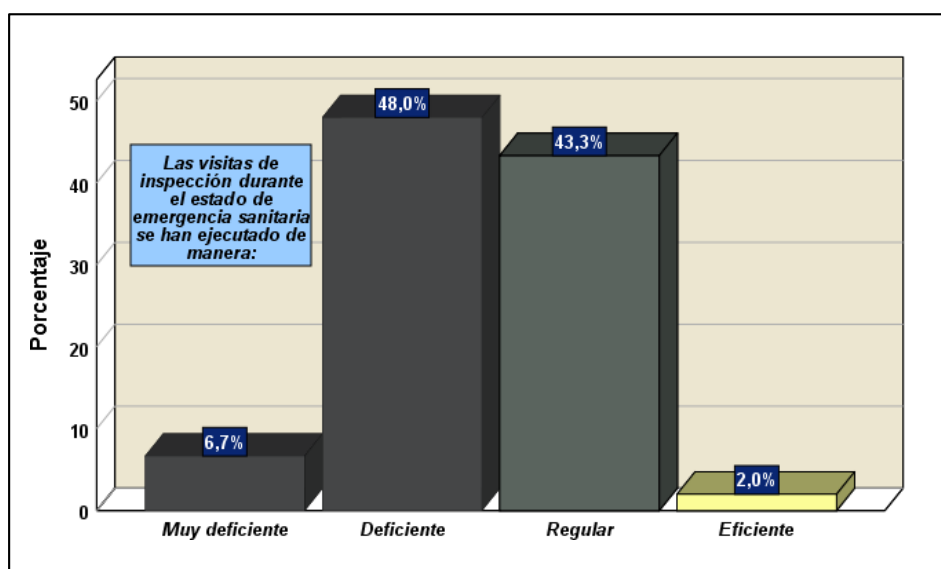


Figura 24 Visitas de inspección durante el estado de emergencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.3.2.- Comparencia de las empresas durante el estado de emergencia.

Se visualiza a continuación que, para el 9,3% de los encuestados, la comparencia de las empresas es muy deficiente, para el 48% deficiente, y según el 40% es regular. Solo para el 2,7% de los entrevistados, la comparencia es eficiente.

Tabla 25 Comparencia de las empresas durante el estado de emergencia

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	14	9,3	9,3
Deficiente	72	48,0	57,3
Regular	60	40,0	97,3
Eficiente	4	2,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

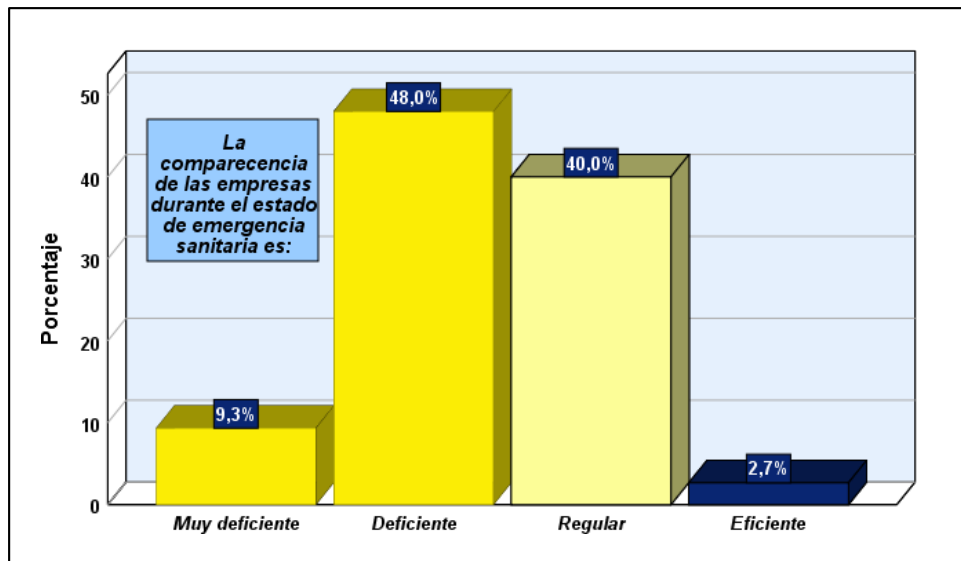


Figura 25 Comparencia de las empresas durante el estado de emergencia

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.3.3.- Procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones.

Para el 4% y el 46% de los consultados, el procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones de trabajo es muy deficiente y deficiente. El 44,7% lo declaró de forma regular, según el 5,3% el procedimiento es eficiente.

Tabla 26 Procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	6	4,0	4,0
Deficiente	69	46,0	50,0
Regular	67	44,7	94,7
Eficiente	8	5,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

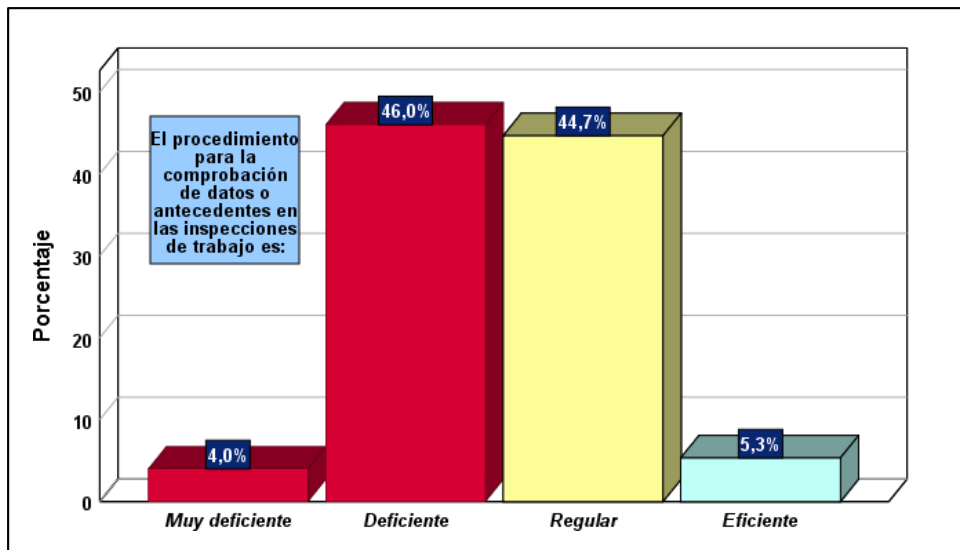


Figura 26 Procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.3.4.- Estructura del informe de actuaciones inspectiva.

Para el 2,7% y el 41,3% de los consultados, la estructura del informe de actuaciones inspectiva es muy deficiente y deficiente. Del mismo modo, para el 50,7% la estructura del informe es regular, asimismo, el 4,6% y el 0,7% señaló que es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 27 Estructura del informe de actuaciones inspectiva

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	4	2,7	2,7
Deficiente	62	41,3	44,0
Regular	76	50,7	94,7
Eficiente	7	4,6	99,3
Muy eficiente	1	,7	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

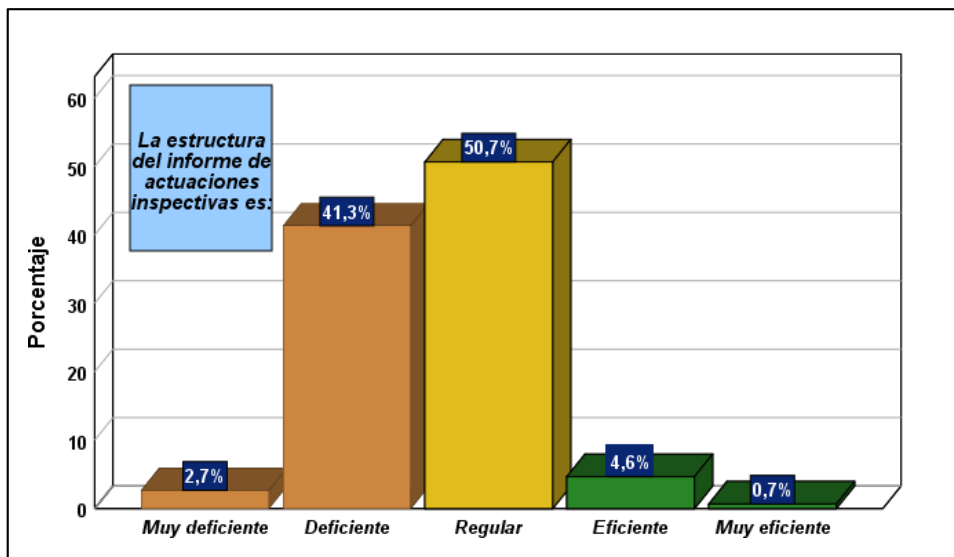


Figura 27 Estructura del informe de actuaciones inspectiva

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.3.5.- *Ejecución de actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo.*

Para el 3,3% y el 43,4% de los inspectores, las actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo se ejecutan de manera muy deficientes y deficientes. Según el 49,3% es regular, mientras que, según el 4% de los consultados, las actas de infracción se ejecutan de forma eficiente.

Tabla 28 Ejecución de actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	5	3,3	3,3
Deficiente	65	43,4	46,7
Regular	74	49,3	96,0
Eficiente	6	4,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

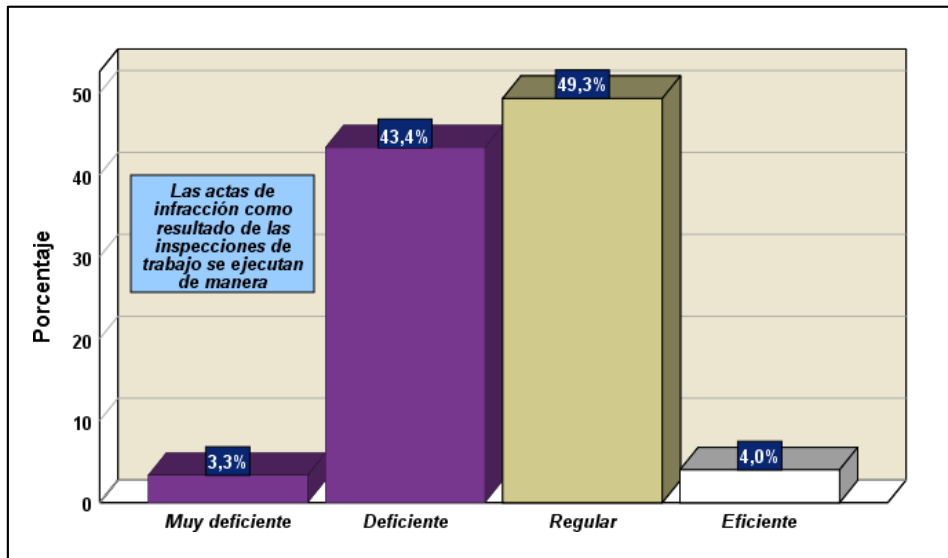


Figura 28 Ejecución de actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.3.6.- Modalidades de actuación inspectiva.

En resumen, para el 3,3% y el 49,4% de los inspectores, las modalidades de actuación inspectiva durante el estado de emergencia sanitaria se ejecutan de manera muy deficientes y deficientes. Para el 44% de los encuestados, se ejecutan de forma regular, el 3,3% señaló que, se ejecutan de forma eficiente.

Tabla 29 Modalidades de actuación inspectiva

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	5	3,3	3,3
Deficiente	74	49,4	52,7
Regular	66	44,0	96,7
Eficiente	5	3,3	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

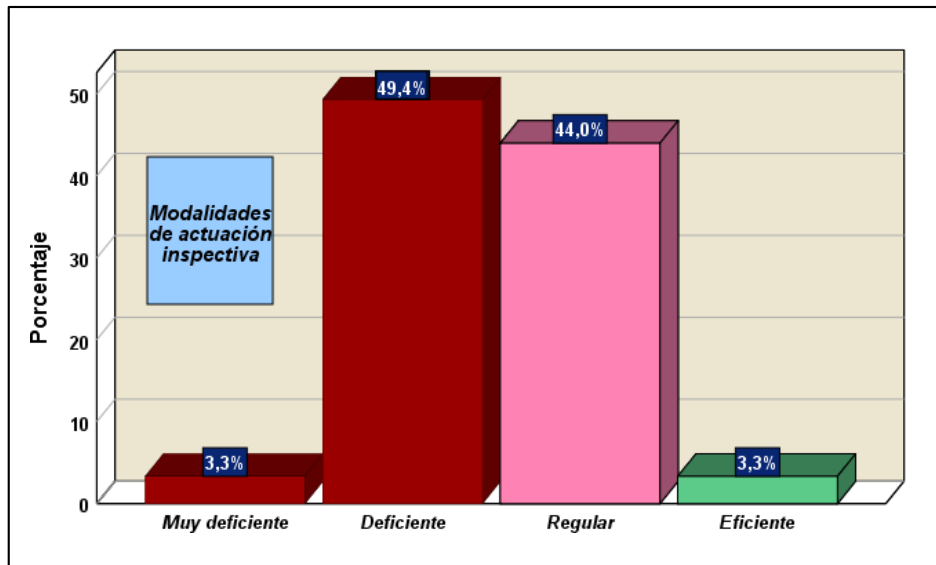


Figura 29 Resumen de las modalidades de actuación inspectiva

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.2.4.- Inspección del trabajo.

De forma general, se pudo conocer que, para el 2,7% y el 52,6% de los inspectores entrevistados, la inspección del trabajo durante el estado de emergencia sanitaria es entre muy deficiente y deficiente. El 42,7% de los encuestados, manifestó que es regular, sin embargo, solo para el 2% la inspección del trabajo es eficiente.

Tabla 30 Resumen general de la Inspección del trabajo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	4	2,7	2,7
Deficiente	79	52,6	55,3
Regular	64	42,7	98,0
Eficiente	3	2,0	100,0
Total	150	100,0	

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

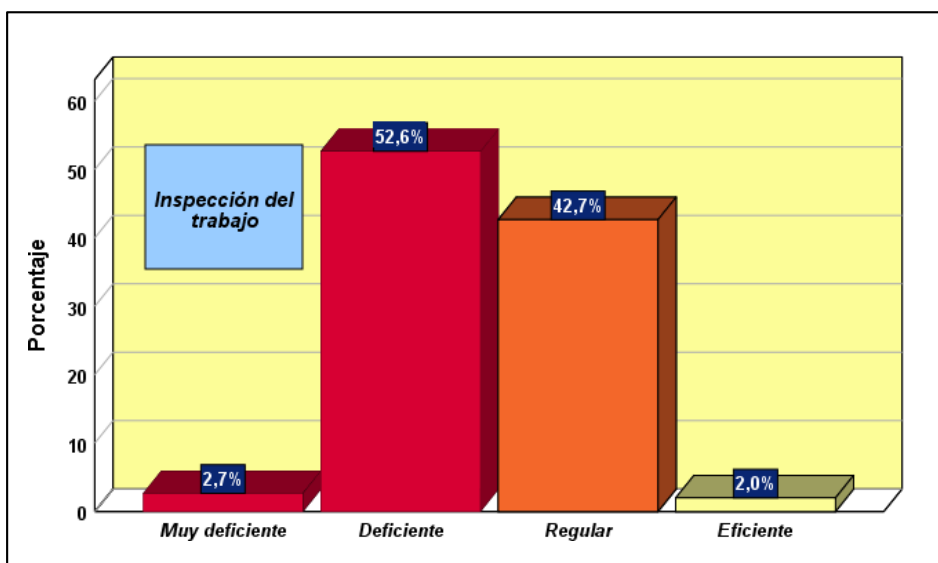


Figura 30 Resumen general de la Inspección del trabajo

Fuente: Instrumentó aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

4.3.- Análisis del sistema de gestión de calidad y su relación con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la SUNAFIL 2021.

Se pudo conocer que, los inspectores entrevistados, señalaron que, el sistema de gestión de calidad en la superintendencia es muy inadecuada (0,7%), inadecuada (12%) y regular (66%). Asimismo, la inspección del trabajo durante el estado de emergencia es muy deficiente (2,7%), deficiente (52,6%) y regular (42,7%).

Tabla 31 Análisis del sistema de gestión de calidad y su relación con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria

		Inspección del trabajo				Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	
Sistema de Gestión de Calidad	Muy inadecuada	0,0%	0.7%	0,0%	0,0%	0.7%
	Inadecuada	1.3%	8.7%	2.0%	0,0%	12.0%
	Regular	1.3%	39.3%	25.3%	0,0%	66.0%
	Adecuada	0,0%	4.0%	15.3%	2.0%	21.3%
Total		2.7%	52.7%	42.7%	2.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

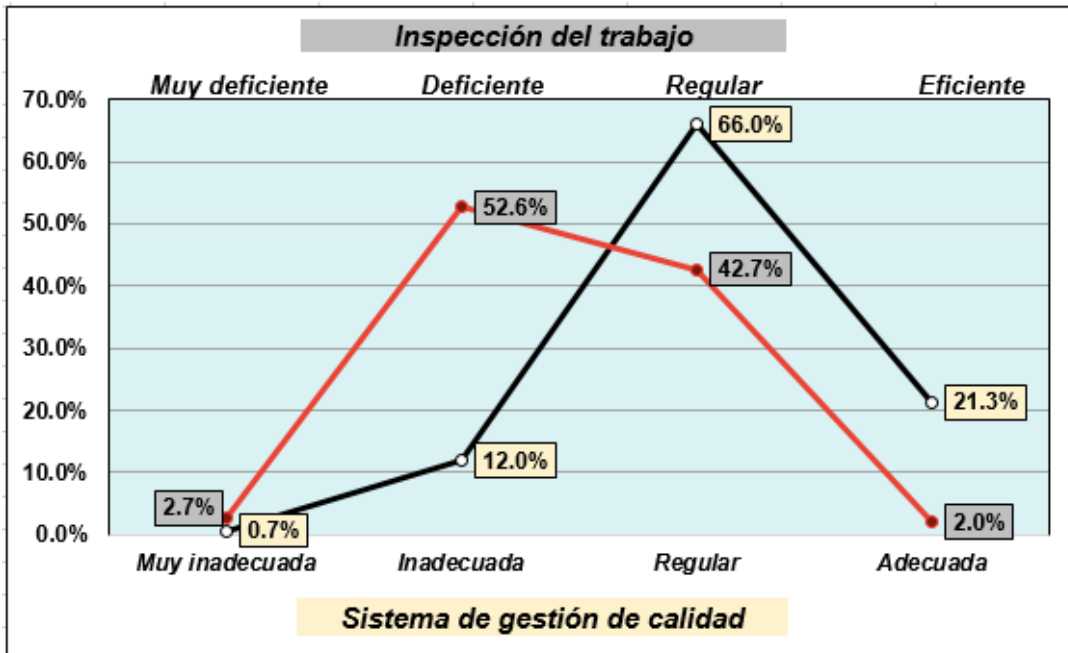


Figura 31 Análisis del sistema de gestión de calidad y su relación con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: propia

Con el chi cuadrado, se obtuvo un grado de significancia bilateral de 0,001 puntos < menor a 0,05. Este resultado nos permite evidenciar que el sistema de gestión de calidad se encuentra relacionado con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria. En pocas palabras, si el sistema de gestión funciona de manera adecuada, las inspecciones se ejecutarán de manera eficiente. Ver tabla 32.

Tabla 32 Análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.638 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	35.862	9	<.001
Asociación lineal por lineal	28.456	1	<.001
N de casos válidos	150		

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: propia

4.3.1.- Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones priorizadas frente al estado de emergencia sanitaria según la SUNAFIL 2021.

Para los inspectores entrevistados, el sistema de gestión en la superintendencia es muy inadecuada (0,7%), inadecuada (12%) y regular (66%). También el 2%, 52,7% y el 42,6% de los inspectores, expresaron que, las acciones priorizadas durante el estado de emergencia sanitaria son entre muy deficientes, deficientes y regulares.

Tabla 33 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones priorizadas

		Acciones priorizadas				Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eticiente	
Sistema de Gestión de Calidad	Muy inadecuada	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Inadecuada	0,0%	10,0%	2,0%	0,0%	12,0%
	Regular	2,0%	38,0%	26,0%	0,0%	66,0%
	Adecuada	0,0%	4,0%	14,6%	2,7%	21,3%
Total		2,0%	52,7%	42,6%	2,7%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

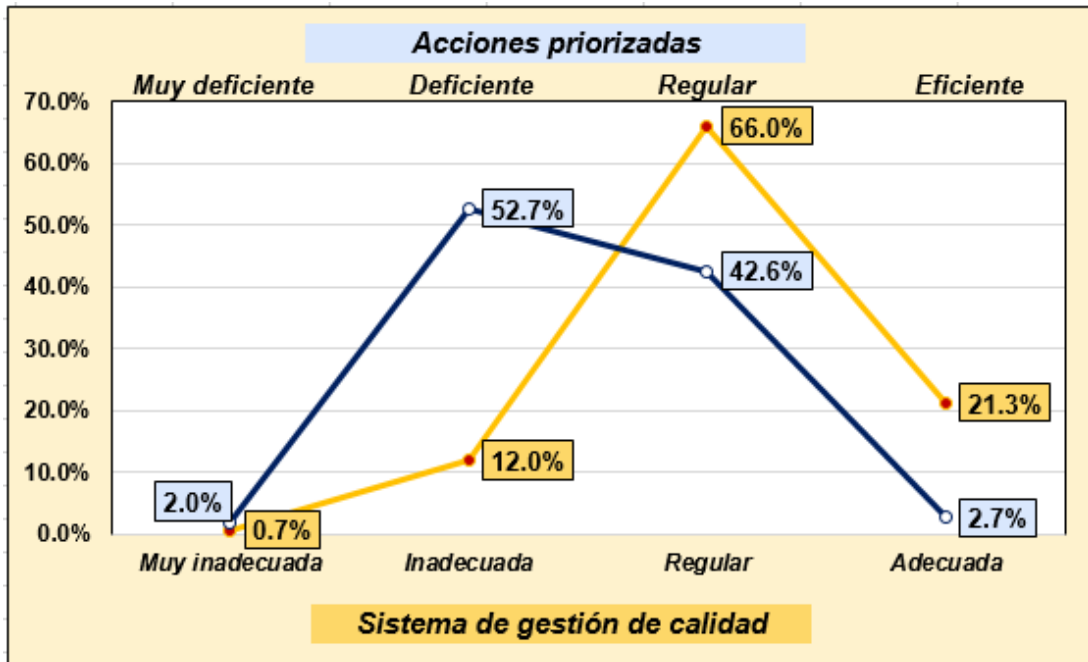


Figura 32 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones priorizadas

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: propia

Se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,001 puntos < menor a 0,05. Este resultado nos permite evidenciar que el sistema de gestión de calidad incide en las acciones priorizadas frente al estado de emergencia sanitaria. Quiere decir que, si el sistema se desarrolla adecuadamente, las acciones priorizadas durante el estado de emergencia sanitaria se ejecutarán de manera eficiente. Ver tabla 34.

Tabla 34 análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las acciones priorizadas

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.007 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	36.792	9	<.001
Asociación lineal por lineal	25.286	1	<.001
N de casos válidos	150		

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: propia

4.3.2.- Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones previas según la SUNAFIL 2021.

Se puede observar que, el sistema de gestión en la superintendencia es muy inadecuada (0,7%), inadecuada (12%) y regular (66%). De igual forma, para el 2,7%, 50,7% y el 45,3% de los inspectores las acciones previas durante el estado de emergencia sanitaria son entre muy deficientes, deficientes y regulares.

Tabla 35 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones previas

		Acciones previas				Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	
Sistema de Gestión de Calidad	Muy inadecuada	0,0%	0.7%	0,0%	0,0%	0.7%
	Inadecuada	0.7%	7.3%	4.0%	0,0%	12.0%
	Regular	2.0%	39.3%	24.7%	0,0%	66.0%
	Adecuada	0,0%	3.3%	16.7%	1.3%	21.3%
Total		2.7%	50.7%	45.3%	1.3%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: Propia

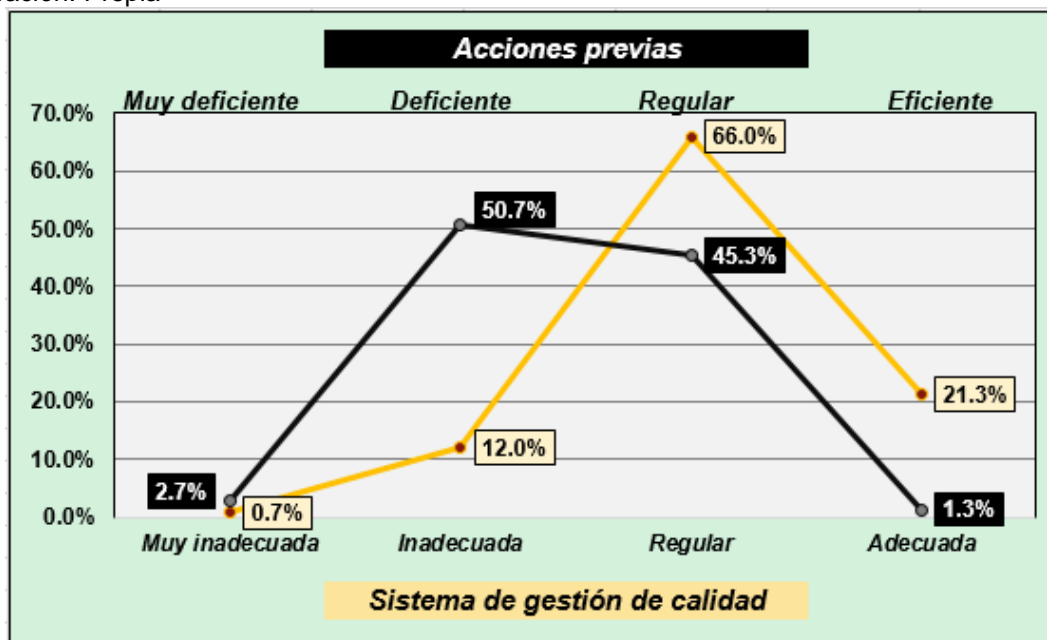


Figura 33 Sistema de gestión de calidad y su relación con las acciones previas

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: propia

Seguidamente, se pudo encontrar, un grado de significancia bilateral de 0,001 puntos < menor a 0,05. Este resultado nos permite evidenciar que el sistema está asociado con las acciones previas frente al estado de emergencia sanitaria. Se puede traducir que, si el sistema de gestión de calidad se desarrolla adecuadamente, las acciones previas durante el estado de emergencia sanitaria se ejecutarán de manera eficiente.

Tabla 36 Análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las acciones previas

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29.047 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	30.524	9	<.001
Asociación lineal por lineal	19.679	1	<.001
N de casos válidos	150		

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: propia

4.3.3.- Sistema de gestión de calidad y su relación con las modalidades de actuación inspectiva según la SUNAFIL 2021.

Se puede visualizar en el siguiente análisis que, para el 0,7%,12% y el 66% de los inspectores entrevistados, el sistema de gestión en la superintendencia es muy inadecuada, inadecuada y regular consecutivamente. De igual manera, para el 3,3%, 49,4% y el 44% de los inspectores, las modalidades de actuación inspectiva durante el estado de emergencia se ejecutan de manera entre muy deficientes, deficientes y regulares.

Tabla 37 Sistema de gestión de calidad y su relación con las modalidades de actuación inspectiva

		Modalidades de actuación inspectiva				Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	
Sistema de Gestión de Calidad	Muy inadecuada	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%
	Inadecuada	2,0%	8,7%	1,3%	0,0%	12,0%
	Regular	1,3%	36,7%	28,0%	0,0%	66,0%
	Adecuada	0,0%	3,3%	14,7%	3,3%	21,3%
Total		3,3%	49,4%	44,0%	3,3%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: Propia

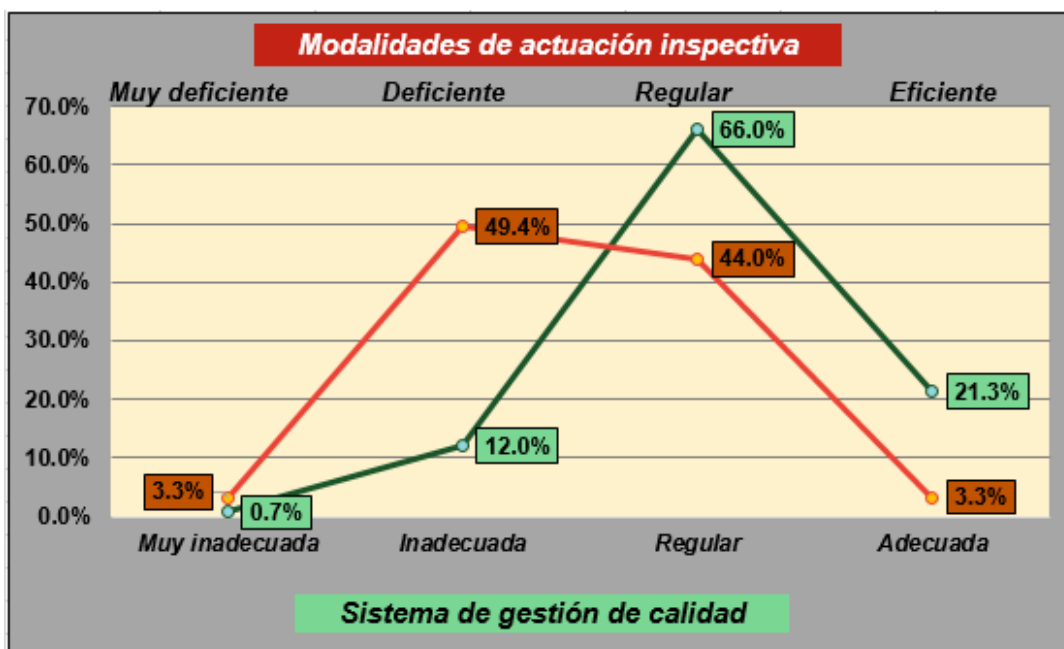


Figura 34 Sistema de gestión de calidad y su relación con las modalidades de actuación inspectiva

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores
Elaboración: propia

Mediante la prueba chi cuadrado se puede observar, un nivel de significancia bilateral de 0,001 puntos < menor a 0,05. Este resultado nos permite evidenciar que el sistema de gestión se encuentra relacionado con las modalidades de actuación inspectiva frente al estado de emergencia. Quiere decir que, si el sistema de gestión funciona de manera adecuada, las modalidades de actuación inspectiva durante el estado de emergencia sanitaria se ejecutarán de manera eficiente.

Tabla 38 Análisis chi cuadrado del sistema de gestión de calidad y las modalidades de actuación inspectiva

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49.605 ^a	9	<.001
Razón de verosimilitud	47.063	9	<.001
Asociación lineal por lineal	36.533	1	<.001
N de casos válidos	150		

Fuente: Instrumento aplicado a los inspectores

Elaboración: propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el estudio de López (2018) sobre la aplicación del Sistema de Inspección, encontró lo siguiente:

El 37,8% considera que la aplicación de inspecciones de trabajo es eficiente, el 50,4% considera que es regularmente eficiente, mientras el 11,8% opina que es ineficiente.

En la actual investigación, para el 98% de los inspectores entrevistados, la inspección del trabajo no es eficiente; discrepando del estudio de López (2018), donde, a pesar de presentar grandes deficiencias, existe un buen porcentaje que señala que, la aplicación de inspecciones de trabajo es eficiente.

También, en el estudio de López (2018) se encontró que:

El 43,5% de los trabajadores considera que la realización de Actuaciones Inspectivas de Investigación es eficiente, el 47,7 % piensa que es medianamente eficiente y el 8,8% que es ineficiente.

Para el 96,7% de los inspectores entrevistados, las modalidades de actuación inspectiva durante el estado de emergencia sanitaria no se ejecutan de manera eficiente, presentando diferencias con López (2018), donde existe menor porcentaje de ineficiencia.

Por otro lado, Amado (2019), en su estudio sobre la gestión de calidad, halló lo siguiente:

El 57.1% perciben una gestión de la calidad frecuente o siempre, el 42.9% de casi nunca o nunca perciben una gestión de la calidad.

En el actual estudio se pudo conocer que, para el 78,7% de los inspectores, el sistema de gestión en la superintendencia no es adecuado; presentando mayor deficiencia de la gestión en el presente estudio.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El sistema de gestión de calidad, se encuentra relacionado con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la SUNAFIL. Asimismo, según el 88,7% de los inspectores, los procesos de la gestión de dirección estratégica, no se ejecutan de manera adecuada. Para el 78%, la ejecución de procesos de prevención en la Superintendencia no es adecuada. Por su parte, el 78,6% señaló que, el proceso de comunicación en la Superintendencia no es adecuada.

SEGUNDA: El sistema de gestión se encuentra relacionado con las acciones priorizadas frente al estado de emergencia sanitaria. Encontrándose que, para el 98,6% de los encuestados, la ejecución del plan para la vigilancia y control de coronavirus de las instituciones inspeccionadas no es eficiente.

TERCERA: El sistema de gestión de calidad, se encuentra relacionado con las acciones previas de las inspecciones del trabajo. Encontrándose que, para el 100% de los inspectores, los empleadores no responden a la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia, de manera eficiente.

CUARTA: El sistema de gestión se encuentra relacionado con las modalidades de actuación inspectiva. A su vez, se tiene que para el 97,3% de los encuestados, la comparecencia de las entidades durante el estado de emergencia sanitaria no es eficiente.

RECOMENDACIONES

A los directivos de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, se les recomienda:

PRIMERA: Optimizar el sistema de gestión de calidad, mejorando lo siguiente:

- La ejecución de los procesos de la gestión de dirección estratégica
- La gestión de modernización institucional
- La ejecución de métodos de prevención, los sistemas de fiscalización, y supervisión.
- El funcionamiento de los canales de atención al ciudadano
- La gestión documental, de recursos humanos, gestión logística, y la gestión de las TIC de la Superintendencia
- El proceso de comunicación

SEGUNDA: Optimizar las acciones priorizadas de la inspección del trabajo, mejorando la acción de inspección ante accidentes de trabajo, así como, la acción ante los despidos arbitrarios, y la ejecución del Plan para la vigilancia y control del coronavirus de las instituciones inspeccionadas.

TERCERA: Mejorar las acciones previas de las inspecciones del trabajo, optimizando el sistema de comunicación electrónica, y el proceso de evaluación de requerimientos. Por otro lado, se recomienda que, los empleadores respondan a la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia.

CUARTA: Impulsar las mejoras en las modalidades de actuación inspectiva, mejorando la ejecución de las visitas de inspección, así como, la comparecencia de las empresas. Por otro lado, se recomienda optimizar el procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones de trabajo, optimizando la estructura del informe de actuaciones inspectivas, así como también, mejorar la ejecución de las actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, C. (2021). Factores de liderazgo y compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad. Artículo de Investigación, Facultad de Ingeniería, Universidad Militar Nueva Granada, 1-29.
- Amado, I. (2019). Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015. Lima.
- Bazan, B. (2020). "El debido procedimiento como garantía constitucional y la inspección de trabajo en la Intendencia Regional La Libertad - Sunafil, Periodo 2018 - 2019". Tesis, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad Privada del Norte.
- Briones, E. (2021). La Inspección de Trabajo Costarricense: Post Pandemia. Noticias Cielo(8), 1-5.
- Cordova, E., & Rodríguez, M. (2021). Los derechos laborales en el Perú durante la emergencia sanitaria COVID-19. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. doi:<https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2021.63>
- Cornejo, D. (2021). La realidad peruana sobre seguridad y salud en el trabajo durante un contexto comparado en pandemia. Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, 3(5), 33-45.
- Cornejo, J. (2017). Inspecciones Laborales Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (SUNAFIL) periodo 2015. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Egúsquiza, B. (2020). La inspección del trabajo y la verificación de despido arbitrario. Revista Soluciones Laborales(156), 111-120.

- Huallanca, N. (2017). La necesidad de fortalecer el sistema de Inspección del Trabajo al amparo de la libertad sindical en la Región Callao. Tesis, Facultad de Derecho, Universidad César Vallejo.
- ISO 9000. (2015). Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabularios. Norma Internacional, 1-54.
- López, P. (2018). La aplicación del Sistema de Inspección del Trabajo y su relación con la satisfacción de los trabajadores que realizan tramites en la SUNAFIL - Lima Metropolitana. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.
- Mendizábal, G. (2019). Estudio de derecho comparado de la inspección del Trabajo en Latinoamérica. Revista Latinoamericana de Derecho Social(28), 157-190.
- Motta, J. (2021). Apuntes para una historia del derecho del trabajo peruano. Revista LABOREM(24), 399-430.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2011). Inspección del trabajo: lo que es y lo que hace. Guía para los trabajadores, 1-42.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). Inspección de seguridad y salud en el trabajo: módulo de formación para inspectores. Oficina Internacional del Trabajo, 1-166.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. Nota informativa, 1-14.
- Ospina, E., Bautista, F., Sánchez, A., & Polanco, N. (2021). El papel de las y los denunciantes en los procedimientos de inspección del trabajo. Revista LABOREM(24), 559-587.

Petro, J. (2020). Ejecución de actividades y establecimiento de controles en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para la mitigación de los efectos de la pandemia por COVID-19 en la Clínica Zayma SAS. Tesis, Facultad de Ingeniería, Universidad de Córdoba.

Santisteban, R. (2009). Principios de psicometría. Madrid, España: Síntesis. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/426608053/Principios-de-psicometria-Carmen-Santisteban-Requena-1-pdf>

Serrano, L. (2020). La inspección del trabajo y los tipos de inspección en el Perú. Boletín Informativo Laboral(105), 1-36.

SUNAFIL. (2020). Protocolo sobre el ejercicio de la inspección del trabajo dentro del marco de la declaratoria de emergencia sanitaria. Resolución de Superintendencia N°103-2020-SUNAFIL.

SUNAFIL. (2021). Manual de procesos nivel 0 de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL. Resolución de Gerencia General N°053-2021-SUNAFIL-GG, 1-46.

SUNAFIL. (2021). Manual del Sistema de Gestión en la Calidad de la Superintendencia Nacional de Fiscalización- SUNAFIL. Manual N°002-2021-SUNAFIL/CSG, 1-32.

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2021). Cuadro para asignación de personal provisional. Resolución de Superintendencia N°52-2021-SUNAFIL, 1-32.

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2021). Aplicación de cuestionarios en los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL. Resolución de Superintendencia N°151-2021-SUNAFIL, 1-38.

Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2021). III Trimestre 2021. Boletín Estadístico, 1-9.

ANEXO 1: CUESTIONARIO

El cuestionario busca determinar de qué manera el sistema de gestión de calidad se relaciona con las inspecciones de trabajo frente al estado de emergencia sanitaria según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral 2021. Para fortalecer el sistema de gestión de calidad y mejorar las inspecciones de trabajo.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Sistema de Gestión de Calidad	Muy Inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy adecuado
1.- Los procesos de la gestión de dirección estratégica se ejecutan de manera					
2.-La gestión de modernización institucional de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					
3.- La ejecución de procesos de prevención en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					
4.- Los procesos de fiscalización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, se ejecutan de manera					
5.- Los procesos de supervisión de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral se ejecutan de forma					
6.- Los canales de atención al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral funcionan de manera					
7.- La gestión documental de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					
8.- La gestión de recursos humanos de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					
9.- Considera que la gestión logística de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					
10.- La gestión de tecnología de la información y comunicación de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					
11.-El proceso de comunicación en la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral es					

Inspección del trabajo	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
12.-La acción de inspección ante accidentes de trabajo durante el estado de emergencia sanitaria es					
13.- La acción ante los despidos arbitrarios durante el estado de emergencia sanitaria es					
14.- La ejecución del Plan para la vigilancia y control de COVID-19 de las empresas inspeccionadas es					
15.- El sistema de comunicación electrónica de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, durante el estado de emergencia sanitaria es					
16.- Los empleadores responden a la solicitud de documentos por parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, de manera					
17.- El proceso de evaluación de requerimientos durante el estado de emergencia sanitaria es					
18.- Las visitas de inspección durante el estado de emergencia sanitaria se han ejecutado de manera					
19.- La comparecencia de las empresas durante el estado de emergencia sanitaria es					
20.- El procedimiento para la comprobación de datos o antecedentes en las inspecciones de trabajo es:					
21.-La estructura del informe de actuaciones inspectivas es					
22.- Las actas de infracción como resultado de las inspecciones de trabajo se ejecutan de manera					

Elaboración: Propia

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON LAS INSPECCIONES DE TRABAJO FRENTE AL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Castañeda Torres. Hugo Alfredo
- Grado Académico: Abogado
- Institución en la que trabaja el experto: SUNAFIL
- Cargo que desempeña: Secretario Técnico del Consejo Directivo de la SUNAFIL
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: IVÁN ROGER CISNEROS QUISPE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN


MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 28 de enero del 2022


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 46670998

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

- Título de la Investigación: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON LAS INSPECCIONES DE TRABAJO FRENTE AL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Rubino John Cáceres Blas
- Grado Académico: Economista
- Institución en la que trabaja el experto: SUNAFIL
- Cargo que desempeña: Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de Instrumento: IVÁN ROGER CISNEROS QUISPE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						8	40
TOTAL						48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

III.PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 28 de enero del 2022


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 09398293

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU ASOCIACIÓN CON LAS INSPECCIONES DE TRABAJO FRENTE AL ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Gonzalez Guerrero. Sergio
- Grado Académico: Abogado
- Institución en la que trabaja el experto: SUNAFIL
- Cargo que desempeña: Gerente General
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: IVÁN ROGER CISNEROS QUISPE
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					12	35
TOTAL					47	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

Lima, 28 de enero del 2022


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 28307040

ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	S1	S2	P16	P17	P18	A1	A2	P19	P20	P21	A3	A4	P22	P23	P24	P25	M1	M2	In1	In2							
27	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4	4	3	3.83	4.00	3.91	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00						
28	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	2	2	2	2.00	2.00	3	2	2	2.33	2.00	3	2	2	2	2	2.20	2.00	2.18	2.00				
29	2	2	2.00	2.00	2	3	2	2.33	2.00	2	2	2	2	2	3	2	2.17	2.00	2.18	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	1	1.67	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	1.91	2.00			
30	2	2	2.00	2.00	1	1	1	1.00	1.00	1	2	1	2	2	1	1.50	2.00	1.45	1.00	1	2	2	1.67	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	1.91	2.00		
31	2	2	2.00	2.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	1	2	3	2.00	2.00	2.09	2.00	2	3	2	2.33	2.00	2	3	3	2.67	3.00	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.27	2.00		
32	2	3	2.50	3.00	3	2	2	2.33	2.00	3	3	3	3	2	2	2.67	3.00	2.55	3.00	3	2	2	2.33	2.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	3	3	2	2	2	2.40	2.00	2.36	2.00		
33	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	1	3	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1	2	2	1.67	2.00	1	1	1	1.00	1.00	1	1	1	1	2	2	1.40	1.00	1.36	1.00			
34	2	3	2.50	3.00	2	3	3	2.67	3.00	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.27	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00		
35	2	2	2.00	2.00	2	3	2	2.33	2.00	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.09	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	3	2	1	2.00	2.00	2.00	2.00				
36	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
37	3	3	3.00	3.00	3	2	2	2.33	2.00	3	2	3	3	2	2	2.50	3.00	2.55	3.00	2	2	3	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.55	3.00
38	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	2	3	3	3	2	2.67	3.00	2.82	3.00	3	2	2	2.33	2.00	2	1	1	1.33	1.00	1	2	1	1	1	1	1	1.20	1.00	1.55	2.00		
39	4	4	4.00	4.00	4	2	4	3.33	3.00	2	4	4	4	4	4	3.67	4.00	3.64	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00		
40	3	3	3.00	3.00	4	4	4	4.00	4.00	2	4	2	4	4	4	3.33	3.00	3.45	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	3	3	2	3	3	2.80	3.00	2.82	3.00				
41	3	2	2.50	3.00	3	4	2	3.00	3.00	4	4	3	4	3	3	3.50	4.00	3.18	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	3	2.33	2.00	2	2	3	3	2	2.40	2.00	2.27	2.00				
42	4	3	3.50	4.00	4	4	2	3.33	3.00	4	2	5	4	2	4	3.50	4.00	3.45	3.00	4	2	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	3	3	3	3	4	3.20	3.00	3.00	3.00				
43	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00		
44	3	3	3.00	3.00	3	3	4	3.33	3.00	4	4	3	3	3	3	3.33	3.00	3.27	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00		
45	2	3	2.50	3.00	2	3	2	2.33	2.00	3	4	4	4	4	3	3.67	4.00	3.09	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	4	4	3.40	3.00	3.16	3.00				
46	3	3	3.00	3.00	4	2	3	3.00	3.00	4	3	2	4	3	4	3.33	3.00	3.18	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	1	2	1.67	2.00	2	3	2	2	2	2	2	2.20	2.00	2.16	2.00		
47	2	3	2.50	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	4	2	3	3.00	3.00	2.91	3.00	2	1	1	1.33	1.00	2	1	1	1.33	1.00	1	1	1	1	1	1	1	1.00	1.00	1.16	1.00		
48	2	3	2.50	3.00	2	4	4	3.33	3.00	2	4	2	4	4	4	3.33	3.00	3.18	3.00	3	3	2	2.67	3.00	3	3	3	3.00	3.00	2	3	3	3	3	3	2.80	3.00	2.82	3.00			
49	2	2	2.00	2.00	2	3	3	2.67	3.00	3	3	3	4	3	3	3.17	3.00	2.82	3.00	2	2	2	2.00	2.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	1	3	3	2.20	2.00	2.27	2.00				
50	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.82	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00		
51	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	2	2	3	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.09	2.00	
52	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	2	3	3	3	3	3	2.83	3.00	2.91	3.00	3	3	3	3.00	3.00	2	3	2	2.33	2.00	3	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.82	3.00		

ANEXO 8: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	S1	S2	P17	P18	P19	A1	A2	P20	P21	P22	A3	A4	P23	P24	P25	P26	P27	M1	M2	In1	In2		
79	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	3	3	2	2	2	2	2.33	2.00	2.18	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00
80	3	2	2.50	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	3	3	3	3	3	2.83	3.00	2.55	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
81	2	3	2.50	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	4	3	4	4	3	3.50	4.00	3.18	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	
82	3	4	3.50	4.00	4	4	4	4.00	4.00	4	4	4	3	3	3	3.50	4.00	3.64	4.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	3	2	2.20	2.00	2.18	2.00	
83	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
84	3	2	2.50	3.00	3	3	3	3.00	3.00	2	2	4	2	3	2	2.50	3.00	2.64	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
85	2	2	2.00	2.00	2	2	3	2.33	2.00	3	3	3	3	4	4	3.33	3.00	2.82	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	3	2.33	2.00	2	2	2	3	3	2.40	2.00	2.45	2.00	
86	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.45	2.00	
87	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3.00	3.00	2	3	3	3	3	2	2.67	3.00	2.64	3.00	2	2	2	2.00	2.00	3	2	2	2.33	2.00	3	2	2	2	2	2.20	2.00	2.18	2.00	
88	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	4	4	3	4	4	3.63	4.00	3.64	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.45	2.00	
89	3	3	3.00	3.00	4	4	3	3.67	4.00	3	3	2	3	4	3	3.00	3.00	3.18	3.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	3	3	3	2.60	3.00	2.36	2.00	
90	2	3	2.50	3.00	2	3	2	2.33	2.00	3	2	3	3	2	2	2.50	3.00	2.45	2.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	3	3	3	2.60	3.00	2.73	3.00	
91	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.55	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
92	3	3	3.00	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.18	2.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	3	2	2	2	2	2.20	2.00	2.18	2.00	
93	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	3	3	2.33	2.00	2.18	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
94	3	3	3.00	3.00	2	3	3	2.67	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.91	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
95	2	2	2.00	2.00	3	2	2	2.33	2.00	3	3	3	2	2	2	2.50	3.00	2.36	2.00	2	3	3	2.67	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	2	2	2	2	2.20	2.00	2.55	3.00	
96	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	2	2	2	2.50	3.00	2.73	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	3	3	2.67	3.00	3	3	4	3	3	3.20	3.00	2.73	3.00	
97	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	2	2	2	2	2.20	2.00	2.64	3.00	
98	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
99	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2	3	3	2.67	3.00	2.82	3.00	2	3	2	2.33	2.00	3	3	3	2.67	3.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.27	2.00	
100	3	3	3.00	3.00	3	3	4	3.33	3.00	4	3	3	2	3	3	3.00	3.00	3.09	3.00	2	3	3	2.67	3.00	3	2	2	2.33	2.00	2	3	3	2	2	2.40	2.00	2.45	2.00	
101	2	3	2.50	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	3	3	4	3	3	3.33	3.00	3.27	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	1	3	3	3	2.40	2.00	2.64	3.00	
102	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.82	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.18	2.00	
103	3	3	3.00	3.00	2	2	3	2.33	2.00	3	2	3	2	3	3	2.67	3.00	2.64	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	1	2	1.67	2.00	2	1	2	2	3	2.00	2.00	1.91	2.00	
104	2	2	2.00	2.00	2	2	3	2.33	2.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.64	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	

ANEXO 9: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	S	P	P	P	A	A	P	P	P	A	A	P	P	P	P	M	M	ln	ln			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
105	2	3	2.50	3.00	3	3	3	3.00	3.00	2	3	2	2	3	2	2.33	2.00	2.55	3.00	2	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.73	3.00	
106	3	4	3.50	4.00	4	4	4	4.00	4.00	4	4	3	3	2	3	3.17	3.00	3.45	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	
107	3	4	3.50	4.00	4	4	4	4.00	4.00	4	4	3	3	3	3	3.33	3.00	3.55	4.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	3	3	3	2.60	3.00	2.36	2.00	
108	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.18	3.00	2	2	2	2.00	2.00	3	2	3	2.67	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.64	3.00	
109	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	3.73	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	
110	3	3	3.00	3.00	3	3	4	3.33	3.00	4	4	4	4	4	4	3	3.83	4.00	3.55	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00
111	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.82	3.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	3	2	2	2	2	2.20	2.00	2.18	2.00	
112	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	3	3	3	3	3	2	2.83	3.00	3.09	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
113	3	3	3.00	3.00	2	4	4	3.33	3.00	2	2	3	2	2	2	2.17	2.00	2.64	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
114	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	4	4	4	4	4	3	3.83	4.00	3.64	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00
115	3	4	3.50	4.00	4	5	5	4.67	5.00	4	4	4	4	4	4	3	3.83	4.00	4.00	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00
116	2	2	2.00	2.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	4	4	4	3.50	4.00	3.09	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	2	2.67	3.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.45	2.00	
117	2	2	2.00	2.00	2	3	3	2.67	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.73	3.00	2	2	3	2.33	2.00	3	2	2	2.33	2.00	3	2	2	3	3	2.60	3.00	2.45	2.00	
118	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.18	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	2	2.80	3.00	2.91	3.00	
119	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	4	4	4	4	4	4.00	4.00	3.73	4.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	
120	2	2	2.00	2.00	3	4	5	4.00	4.00	4	4	4	3	3	3	3.50	4.00	3.36	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	
121	4	4	4.00	4.00	4	4	4	4.00	4.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.45	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	3	2.33	2.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.55	3.00	
122	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	4	3	3	3	3	3.33	3.00	3.36	3.00	2	3	3	2.57	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3.00	3.00	2.91	3.00	
123	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.18	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	3	2	2.20	2.00	2.09	2.00	
124	3	3	3.00	3.00	4	4	4	4.00	4.00	4	3	3	3	3	3	3.17	3.00	3.36	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
125	3	2	2.50	3.00	2	4	4	3.33	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.27	2.00	
126	2	3	2.50	3.00	3	4	4	3.67	4.00	4	3	3	3	3	2	3.00	3.00	3.09	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
127	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3.00	3.00	3	3	3	3	3	3	3.00	3.00	3.00	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.00	2.00	
128	2	3	2.50	3.00	3	3	4	3.33	3.00	4	3	4	3	3	3	3.33	3.00	3.18	3.00	2	2	2	2.00	2.00	2	1	2	1.67	2.00	1	1	2	3	3	2.00	2.00	1.91	2.00	
129	3	3	3.00	3.00	3	4	4	3.67	4.00	3	3	3	3	4	3	3.17	3.00	3.27	3.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	2	2	2	2	2	2.00	2.00	2.09	2.00	
130	2	3	2.50	3.00	4	5	5	4.67	5.00	4	3	3	3	2	3	3.00	3.00	3.36	3.00	3	2	2	2.33	2.00	2	2	2	2.00	2.00	3	2	3	2	2	2.40	2.00	2.27	2.00	

ANEXO 10: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	S	P	P	P	A	A	P	P	P	P	P	M	M	In	In						
	1	2	o	o	3	4	5	o	o	6	7	8	9	1	1	o	o	st	st	1	1	1	ci	ci	5	6	7	ci	ci	8	9	0	1	2	d	d	p	p	
131	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4,00	3,82	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
132	3	3	3,00	3,00	2	4	4	3,33	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,09	3,00	2	3	2	2,33	2,00	3	3	2	2,67	3,00	2	3	2	2	2	2,20	2,00	2,36	2,00	
133	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	2	3	3	3	3	3	2,83	3,00	3,09	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	4	3	3	3	3,00	3,00	2,64	3,00	
134	2	2	2,00	2,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	3	3	3	2,60	3,00	2,55	3,00	
135	3	3	3,00	3,00	3	5	5	4,33	4,00	4	3	3	4	4	3	3,50	4,00	3,64	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	4	4	3	3,60	4,00	3,36	3,00	
136	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4	4	4	3	3	3,67	4,00	3,55	4,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
137	2	2	2,00	2,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	1	2	1,67	2,00	1	1	2	2	2	1,60	2,00	1,73	2,00	
138	3	2	2,50	3,00	3	4	4	3,67	4,00	3	4	3	3	3	3	3,17	3,00	3,18	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	1	3	2,00	2,00	2	1	2	2	2	1,80	2,00	1,91	2,00	
139	2	2	2,00	2,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3	3	2	3	2,83	3,00	2,91	3,00	2	2	1	1,67	2,00	2	1	2	1,67	2,00	1	1	2	3	3	2,00	2,00	1,82	2,00	
140	2	3	2,50	3,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3	2	3	3	2,83	3,00	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	1	3	3	3	2,40	2,00	2,18	2,00	
141	3	3	3,00	3,00	3	5	5	4,33	4,00	4	4	4	3	4	4	3,83	4,00	3,82	4,00	3	3	1	2,33	2,00	3	2	2	2,33	2,00	3	2	2	3	2	2,40	2,00	2,36	2,00	
142	2	2	2,00	2,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3	3	3	3	3,17	3,00	3,09	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	1	2	1,67	2,00	3	1	3	3	3	2,60	3,00	2,18	2,00	
143	2	2	2,00	2,00	2	4	2	2,67	3,00	5	4	3	2	4	4	3,67	4,00	3,09	3,00	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	2	2,80	3,00	2,82	3,00	
144	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	4	4	4	3	3	3,50	4,00	3,00	3,00	3	1	1	1,67	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	3	3	3	2,60	3,00	2,18	2,00	
145	3	3	3,00	3,00	3	4	5	4,00	4,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,27	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	1	2	1,67	2,00	1	1	2	3	3	2,00	2,00	2,00	2,00	
146	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3	4	4	3	3,50	4,00	3,45	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	3	3	3	2,60	3,00	2,45	2,00	
147	2	2	2,00	2,00	3	5	5	4,33	4,00	4	2	4	4	4	4	3,67	4,00	3,55	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	3	2	3	3	3	2,80	3,00	2,82	3,00	
148	2	3	2,50	3,00	3	4	5	4,00	4,00	4	2	3	4	4	3	3,33	3,00	3,36	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3	3	3,00	3,00	2,45	2,00	
149	2	3	2,50	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	3	2	2,20	2,00	2,09	2,00	
150	2	3	2,50	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	3	3	3	3	3,33	3,00	3,27	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2	2,00	2,00	3	2	2	3	3	2,60	3,00	2,36	2,00	