



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos
administrativos sancionadores en una Institución del sector
Salud**

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

AUTOR:

Carbajal Murga, José Carlos (orcid.org/0000-0001-6625-2604)

ASESOR:

Dr. Álvarez Torres, Moisés Fredy (orcid.org/0000-0001-9451-0850)

CO-ASESORA:

Dra. Bustamante Fernández, Jackeline ([/orcid.org/0000-0002-5158-7265](https://orcid.org/0000-0002-5158-7265))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

*A mis hijos José y Helena,
les ofrezco este trabajo como una ofrenda
por los días que no estuve con ellos,
por tratar de ser mejor para ellos.
A mi esposa Vanessa, por su infinita paciencia,
ser mi soporte y compañera de vida.
A mis padres Juan y Editha,
por siempre estar pendientes
de mi crecimiento profesional.
A mis hermanas Xiomara y Rosa,
esperando ser un ejemplo para ellas
y que vean en mí, una forma correcta de vivir.*

José Carlos

Agradecimiento

*A mis asesores de tesis, pilares fundamentales
para la correcta culminación de este trabajo.*

*A los docentes de la Escuela de Posgrado,
por los conocimientos, experiencias y consejos
que tendré siempre presente en mi vida profesional.*

José Carlos

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III.METODOLOGÍA | 10 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 10 |
| 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización..... | 10 |
| 3.3. Escenario de estudio | 11 |
| 3.4. Participantes..... | 11 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 11 |
| 3.6. Procedimientos..... | 12 |
| 3.7. Rigor científico..... | 12 |
| 3.8. Método de análisis de la información..... | 13 |
| 3.9. Aspectos éticos | 13 |
| IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 14 |
| V. CONCLUSIONES | 26 |
| VI.RECOMENDACIONES..... | 27 |
| REFERENCIAS: | 28 |
| ANEXOS..... | 33 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Matriz de resultados según ítems del objetivo general | 18 |
| Tabla 2: Matriz de resultados más relevantes según ítems de los objetivos específicos | 21 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Nube de palabras más frecuentes..... | 14 |
| Figura 2: Flujograma de red de categorías y subcategorías..... | 15 |
| Figura 3: Diagrama de sankey | 17 |

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad en la Institución del sector Salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador. El tipo de investigación fue básica o pura de diseño descriptivo basado en las teorías existentes, definiendo categorías y subcategorías de las variables de estudio. Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista, la muestra estuvo conformada por especialistas de derecho administrativos sancionador y colaboradores de una institución del sector salud, asimismo este estudio presenta una adherencia de rigor académico dado que considera los criterios de validación y confiabilidad. Se concluyó que la gestión de calidad mejora la tramitación del procedimiento administrativo sancionador en la Institución del sector Salud.

Palabras clave: Gestión de calidad; tramitación PAS; procedimiento administrativo sancionador; sector salud.

Abstract

The present study had as general objective to determine the quality management in the Institution of the Health sector as an improvement for the processing of the sanctioning administrative procedure. The type of research was basic or pure descriptive design based on existing theories, defining categories and subcategories of the study variables. The interview was used as a data collection technique, the sample was made up of specialists in sanctioning administrative law, and collaborators of an institution in the health sector, likewise this study presents an adherence of academic rigor since it considers the validation and reliability criteria. It was concluded that quality management improves the processing of the sanctioning administrative procedure in the Institution of the Health sector.

Keywords: Quality management; PAS processing; disciplinary administrative procedure; Health sector.

I. INTRODUCCIÓN

Los actos originados por las consecuencias de un mal manejo administrativo se convierten en infracciones y por consiguiente amerita sanciones. Tomando el TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO LPAG), se entiende que las etapas de la tramitación, plazos y demás cuestiones están establecidas en la misma ley, la cual es general para todas las instituciones que cuentan con facultad sancionadora y no habría posibilidad de encontrarnos con procedimientos sancionadores diferentes, salvo por la materia, especialidad o finalidad de la institución que lo tramita. Sin embargo, la pandemia del Covid-19 ha recrudecido los problemas y ha desnudado otros nuevos en la tramitación de los expedientes de una institución del sector salud, haciendo que las etapas del procedimiento sean mucho más lentas, se incrementa el número de caducidades y prescripciones, provocando que la finalidad por la que fue creada ésta institución del sector salud no se esté cumpliendo a cabalidad, generando bajo nivel técnico en la resolución de los expedientes, estado de indefensión en los denunciados e impunidad de los administrados infractores.

La ley N° 27444 se refiere estrictamente a los actos previos es decir el inicio de modo formal del procedimiento sancionador. De este modo las autoridades destinadas a investigar y encontrar infracciones administrativas se vuelven capaces de aperturar una investigación previa por etapas, formalizando el procedimiento. Luego se debe realizar una resolución de imputación de cargos notificando al investigado para que se puedan presentar los descargos correspondientes y emitirse la resolución de imputación de cargos, siendo estas validadas y notificadas al administrado con la responsabilidad de que pueda presentar sus descargos, dado que existe una tendencia a restringir lo que se va imponiendo frente a la función arbitral, en muchos casos se omiten las tendencias oficiales que realizan los profesionales del derecho. (Tirado, 2013). El titular de la potestad punitiva u órgano administrativo y el individuo infractor se relacionan judicialmente de acuerdo con lo establecido en los procedimientos administrativos. Este procedimiento muestra una estructura unidireccional con el propósito de certificar la existencia de alguna infracción de tipo administrativa para emitir su respectiva sanción. (Gómez, 2020).

De momento, podemos colegir que el TUO LPAG no brinda una alternativa de solución que pueda evitar una tramitación lenta y poco técnica desprotegiendo a los ciudadanos que buscan justicia, pues solo encontramos un procedimiento preestablecido y general para todas las instituciones del Estado; además, en la jurisprudencia y la doctrina jurídica, que sirven de fuentes de consulta, no se encuentran lineamientos y criterios para que la tramitación sea más rápida, eficaz y técnica.

En el análisis de Boyer (2017), "El Procedimiento Administrativo Disciplinario: del Crimen y Castigo Hacia una Política de Integridad" explica que el procedimiento administrativo disciplinario en relación con la responsabilidad administrativa funcional tiene fines pertinentes, pero si se involucran con alguna represalia de origen personal o político, el acto se convierte en un modo ilegal y totalmente inviable a sus objetivos.

En el artículo de Rajiani et al. (2018) se muestra una visión científica de la calidad de las instituciones de salud y cuyas dimensiones revelan la calidad de la gestión mediante un modelo que refleje la calidad del dispositivo de la atención médica, pero con insumos bajos recogiendo la calidad de servicios como requisitos para minimizar las sanciones, así como generar la capacidad de generar recursos propios. En su investigación Tiwari et al. (2022) afirman que existe el riesgo de ocurrir nuevas enfermedades en todo el mundo, y se pretende desarrollar innovadores programas que controlen la salud y en forma continuada parámetros fisiológicos de los enfermos; así mismo explican el proceso de sanción de datos seguros a los usuarios autorizados (médicos y pacientes).

Implementar los sitios de prevención brinda una alternativa a los procesos sancionadores largos en relación con los consumos supervisados y los servicios novedosos, así como un proceso de implementación sencillo combinando beneficios de los servicios sancionados por el estado (Wallace et al. 2019). En el servicio de salud, también se protegen a los consumidores contra alimentos con sustancias peligrosas, actores empresariales que comercializan alimentos y bebidas no aptos para consumo humano, las sanciones que se dan son solo sanciones administrativas por lo que no tienen un efecto disuasorio, contaminando el medio ambiente Dwita et al. (2022). De lo expuesto, nos preguntamos entonces cómo puede lidiar una institución del sector salud ante esta problemática; Qué

medidas debe tomar la Institución del sector Salud para mejorar todas las etapas del procedimiento administrativo sancionador. Pues bien, en términos generales la falta de gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores es un hecho realmente preocupante. Se formula el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera se puede mejorar la tramitación del procedimiento administrativo sancionador en la Institución del sector salud? El presente estudio se justifica en el sentido de que, si no se mejora la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en esta Institución del sector salud, va a generar mayor estado de indefensión en los denunciados, impunidad en las instituciones y empresas denunciadas y descontento generalizado en la sociedad, pues se evidenciaría que no se estaría cumpliendo con la finalidad para la cual fue creada la Institución del sector salud.

Se plantean también como objetivo general: Determinar la gestión de calidad en la Institución del sector Salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador.

Siendo los objetivos específicos: Mejorar la calidad de la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud; mejorar la calidad de la etapa de instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud y mejorar la calidad de la etapa resolutoria de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud.

Asimismo, la presente de investigación, además de tener un marcado interés público, tiene sustento en la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, emitida por la secretaría de gestión pública de la presidencia de consejo de ministros, en ella encontramos una serie de herramientas de gestión que orientan a la mejora de servicios y de esta forma se puede contribuir a tener una tramitación de procedimientos administrativos sancionadores de calidad.

Ahora de implementarse la gestión de calidad en los procedimientos administrativos sancionadores de una institución del sector salud, debe existir un compromiso por parte de la administración pública de mantener en el tiempo la calidad e implementar lo mismo en otras instituciones que tengan facultad sancionadora.

II. MARCO TEÓRICO

Muchos autores reivindicaban Gestión de Calidad a la agrupación de actos en las organizaciones acondicionadas a políticas eficaces y eficientes, con objetivos claros y determinadas responsabilidades; respecto a los antecedentes internacionales, podemos citar a: Carrasco et al. (2022), en su artículo científico investigaron sobre los procedimientos administrativos y análisis económico desde el punto de vista del derecho; se enfoca en referencias bibliográficas sobre derecho administrativo de Chile. Evaluando la eficiencia, el procedimiento económico y la eficacia sostienen que estas características se deben definir en base al análisis de la economía en el Derecho. Mencionan sobre la aplicación de criterios eficientes en los procedimientos reconocidos con el Derecho Administrativo Sancionador, y verificar si pertenecen a otros criterios óptimos y mínimos de costos. Analizan criterios eficientes estándares relacionados con los múltiples procedimientos de reclamos de sanciones y la deficiencia en el sistema en las entidades generando ineficiencia en el desenvolvimiento de los procesos sancionadores administrados por el Estado.

De este modo García (2022), presentó una investigación con el objeto de indagar componentes y formas de aplicar medidas cautelares naturales consideradas en los procesos administrativos en Ecuador, examinando el código orgánico administrativo encontrando características pertenecientes a las medidas cautelares, provisoras, instrumentales y urgentes y de este modo profundizar medidas en la tramitación de las sedes administrativas, concluyendo que las medidas pertinentes implementadas favorecen la administración y estas medidas cautelares definirán características mecánicas de precaución reconocidas por la ley en favor de la administración.

Gómez (2020), realizó un estudio para analizar la situación de individuos que no tienen infracciones en los procedimientos sancionadores, Pontificia Univ. Católica Valparaíso-Chile, encontró objetivos y mecanismos para defenderse y garantizar sus derechos. Empleó un método descriptivo, con una técnica de análisis documentario, repasando las diferentes normas legales aplicables atenuando a sus derechos y sobre todo ofreciendo garantía reconocidas en los infractores. Como conclusión encontró que la situación jurídica, es una de las características que

buscan los interesados no infractores, y que se debe a la ausencia de reglas establecidas que sean claras, y les permita intervenir en los procedimientos y sus posibles efectos.

En la investigación de Burneo y Silva (2018) se trató el tema del procedimiento administrativo sancionador y como se aplicaba en el Sistema Calidad en Ecuador; su objetivo fue analizar los fundamentos de manera general así como los procedimientos administrativos sancionadores, y garantizar actos administrativos asignados por autoridades competentes, el estudio es descriptivo aplicando un análisis documental, concluyendo que de acuerdo con el art. 52 de la república de Ecuador; indica que las personas tienen derechos a utilizar bienes y servicios de óptima calidad y que si se incumple o se vulneran estos derechos. Podrán utilizar su potestad sancionadora de acuerdo con las condiciones de ley.

Sanabria (2018) en su estudio sobre inocencia presuntiva en principios sobre matices y modulaciones del procedimiento administrativo sancionador en México, cuyo objetivo fue disminuir la ambigüedad y las discordancias o contradicciones sobre la forma de interpretar y aplicar el derecho a la presunción de inocencia en el derecho administrativo. El trabajo de investigación terminó con la elaboración de criterios los cuales servirán para delimitar extensiones de los derechos a base de puntos particulares de la administración, los que se aclararán de acuerdo al estudio y difusión.

Con relación a los antecedentes nacionales, podemos citar a Sandoval (2021) en su estudio sobre analizar la competencia y papel del estado en el procedimiento sancionador en Perú, según el tipo una investigación aplicada y dinámica trató de comparar propuestas y teorías siendo la unidad de estudio TUO de la LPAG. Utilizó como técnica para recolectar datos la observación, analizando y comparando normas de derecho administrativo. En su conclusión identificó principios esenciales como legal, procedimiento, razón, típico, irretroactividad de normas, presunción de licitud entre otras.

Con relación a los antecedentes locales, podemos citar al estudio de Valderrama (2021) se trabajó como objetivo principal determinar la existencia de una correlación entre Procedimientos Administrativos Sancionadores y rendimiento laboral (productividad), realizado en el distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo. El tipo de estudio es aplicado con diseño no experimental transversal, la población del estudio

es todos los trabajadores de la Sub-Gerencia y la muestra fueron 18 individuos, empleo como procedimiento para la recolección de datos la encuesta y un cuestionario de preguntas como instrumento. Dentro de las conclusiones encontró que existe relación moderada entre ambas variables proceso administrativo sancionador y la productividad.

En base a teorías, citamos a Vilela (2020) quien en su artículo publicado detalla sobre actores estratégicos en la importancia del marco general, involucrados en los tratantes del procedimiento administrativo disciplinario correspondiente a la Ley de Servicio Civil, su objetivo fue analizar informes técnicos y resoluciones expedidas, obtenidos de SERVIR-Autoridad Nacional de Servicio Civil y Tribunal del Servicio Civil, con el propósito de mostrar una visión general de los actores estratégicos involucrados en las diferentes fases del proceso administrativo sancionador, referidos a las funciones que se proceden durante su tramitación y casos realizados por autoridades participantes del proceso administrativo disciplinario. En sus conclusiones detalla que el procedimiento administrativo disciplinario vigente en la Ley del Servicio Civil tiene definiciones y autoridades claras en fases, y sostiene que la secretaria técnica es una actora principal e innegable en la tramitación del PAD pues su función es la de precalificar las denuncias realizadas y determinar las autoridades del PAD, tanto de los Órganos Instructores y Sancionadores.

En la investigación de Lira (2020), referida a la gestión administrativa trabajo con la variable procedimiento administrativo sancionador y realizó un análisis preliminar para detectar falencias en el área de circulación terrestre de la Dirección Ejecutiva en Lambayeque, en este diagnóstico encontró que la aplicación del procedimiento administrativo sancionador no cumple con los objetivos planteados por la entidad, por lo que propuso establecer una directiva capaz de regular este procedimiento, el estudio presenta un enfoque de investigación mixta, con un diseño explicativo por secuencias, recolecto datos con una encuesta a los que laboran en la institución, en su propuesta planeó mejorar la gestión administrativa en referencia a la aplicación de los procedimientos correspondientes a las sanciones administrativas. Surco (2018) investigó los procedimientos administrativos sancionadores y la variable vulneración de principios de la constitución, el estudio lo realizó en la universidad Autónoma peruana, aplicando encuestas a la muestra estudiada. El estudio de tipo descriptivo halló que todas las normas que sancionan, de la entidad

vulneran principios como la proporcionalidad, y esto ocurre en el momento de la aplicación de las infracciones.

Por otro lado, Sandoval (2020) estudió al estado frente a como se efectuaban los procedimientos administrativos sancionadores el estudio se llevó a cabo patrocinada por la universidad Peruana de las Américas en Perú. Dentro de sus hallazgos menciona que los principios de las leyes de los procesos administrativos generales obedecen a la potestad sancionadora, entre ellos mismos se constituyen y tiene potestad de tipo sancionador, normalmente estas normas están estipuladas para permitir a los usuarios puedan aclarar cualquier tipo de duda que existieran en su aplicación.

En el estudio de Aquino (2018) se mencionó a las variables actos administrativos y a la variable cualitativa nominal eficiencia de los procedimientos administrativos sancionadores, la localización del estudio nos lleva a la dirección de medicamentos, insumos, y drogas DIGEMID, esta tesis se realizó en la universidad Norber Wiener en Perú. La información trajo consecuencias que las acciones que se realizan en una etapa de inducción son relevantes para los procedimientos administrativos sancionadores y se realizan de manera eficiente. Mayo et al. (2015) definen el termino calidad como una de las principales causas en los resultados contradictorios, sin consistencia emitidos por estudios empíricos, impidiendo elevar una base sólida para su análisis y su proceso de gestión buscado por todas las organizaciones.

Así también Torres et al. (2012) indican que el termino calidad no tiene definiciones concretas y muestra controversial con otros autores. Pues manifiestan que ese término es conocido por todos sin embargo este término se usa muy continuamente y va cobrando más fuerza en toda su historia, de acuerdo con Crosby (1998) define Calidad como la conformidad de los requerimientos establecidos de forma clara sin que haya transversalidad ni mal entendido y deben medirse continuamente para establecer conformidad; de este modo si se detecta no conformidad significaría ausencia de calidad.

Definiendo el procedimiento administrativo sancionador de la administración pública, Guzmán (2016) conceptualiza que la potestad sancionadora faculta a condenar a los administrados mediante el marco jurídico cuyas infracciones ilícitas

vistas por una comisión de esta forma los procedimientos administrativos regulan expresamente las garantías y límites de acuerdo con el derecho penal.

Gómez (2013) indican que el procedimiento administrativo sancionador de la administración tiene consistencia con el cauce natural formado por la administración, la cual busca aplicar una ley justa a un concreto caso buscando la armonía entre la protección de interés público garantizando los derechos infractores.

La potestad de sancionar involucra competencias complementarias de gestión, obligatoria para reforzar actos corregibles adecuadamente, la orden en los procedimientos administrativos se centra en el interés público, adoptando características comunes y mínimas así, las autoridades sancionadoras administrativas que aplican sanciones infractoras no sean arbitrarias e inapropiadas en el Estado (Morón, 2017). De acuerdo con el Ministerio de Justicia (2017) se define el Procedimiento Administrativo Sancionador como los actos en conjunto, utilizados para identificar si existen responsabilidades administrativas, en cuanto actos de infracciones y por consecuencias la aplicación de sanciones.

El procedimiento sancionador brinda garantías para que la Administración se realice de modo ordenado y este orientada a las consecuencias de algún fin siempre con el respeto de garantías mínimas para quien administra (Sentencia. Exp 8092-2005).

La epistemología en el procedimiento sancionador está ligada a una de las cuatro fases en la disciplina de la administración, siendo la primera el objetivo determinado, procedencia natural, el desenlace discursivo y los métodos que se utilizan en el estudio. De este modo se abordan estos puntos marcados en el desarrollo del trabajo, la epistemología desde el plano filosófico se enfoca en el desarrollo científico y en el orden intelectual. Por ello que se dividen en gnomológicas o explicativas y praxiológicas o de acción, la primera trata de entender el submundo específico como la física, química, etc. y el otro intervienen en la realidad para alcanzar un fin, como la ingeniería, medicina, pedagogía, y allí entra la administración (Mendoza, 2018).

Como soporte y en referencia al estudio, la base legal y todas aquellas normas y leyes que guardan relación y sustenta la presente tesis es el TUO de la Ley N° 27444 aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y la NT N° 002-

2021-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Calidad de Servicios en el Sector Publico de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP. Coincidente con la teoría de Brewer (2011) la ley en Perú es clara en establecer la protección del interés general, garantizar los derechos e intereses de individuos administrados y, la sujeción al ordenamiento constitucional, que instaura modelos desarrollados en protección de los derechos individuales y en buscar consolidación de la administración pública.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Es de tipo básica o pura, porque nos ubica en el contexto de acuerdo con Baena (2017) el contexto es investigar el problema buscando conocimientos, en el presente estudio se tratará de conocer la realidad de la gestión de calidad en los procedimientos administrativos sancionadores, de esta forma ampliar las teorías vigentes y comprenderlas de forma coherente.

Diseño de investigación: Se empleará teorías existentes y se fundamentará con la recopilación de datos, el estudio será apto para generar conocimiento mediante respuestas empíricas obtenidas por los ítems del instrumento. Este diseño de teoría es real porque se enfoca en un método en el que la información es analizada y combinada a la vez, usando un proceso de estudio (Hernández et al., 2014, p. 128) la teoría se basa en la generación, desenlace y búsqueda de datos, fuentes e información necesaria para construir teorías.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Es muy importante la categorización dado que permite analizar y realizar interpretaciones de los hallazgos en el estudio; reduciendo la información recolectada. De acuerdo con Straus et al. (2002, como se citó en Díaz 2022) "Categorizar es asignar conceptos a un nivel más indefinido, categorizar es la facultad de reunir otras ideas o subcategorías". A continuación, se presentan las categorías así como sus subcategorías.

La primera categoría es la Gestión de calidad e involucra las subcategorías: Necesidad, requerimiento, satisfacción y confianza.

La segunda categoría son los procedimientos administrativos sancionadores, que presenta como subcategorías: Tramitación,

instrucción y resolución. La matriz de categorización se puede ver en anexo 1.

3.3. Escenario de estudio

La investigación por realizar tendrá un escenario ubicado en la capital de Perú, posibilita la construcción de un escenario aplicado a la disciplina jurídica (Bechara, 2018) siendo los participantes aquellos empleados que estén de acuerdo en participar del estudio, previa autorización del consentimiento informado. Especialistas en derecho administrativo que el investigador considere como fuente de información y que pueda cubrir las necesidades de la investigación. De esta forma, el escenario de la investigación fue una Institución del sector Salud.

3.4. Participantes

Para el proceso de recolección de datos se seleccionarán como participantes especialistas de derecho administrativos sancionador, así como colaboradores de una institución del sector salud, quienes responderán una entrevista debidamente validada por expertos. Los participantes fueron seleccionados por relevancia y conveniencia (Krippendorff, 2004).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio será necesario, utilizar como técnica la entrevista abierta, que servirán para recolectar la información necesaria para el estudio. Con la entrevista se podrá intercambiar información con los involucrados utilizando como instrumento una guía de encuesta debidamente validada. Así mismo será necesarios revisar literatura con la técnica de análisis documental para ello se considera una ficha de registro de datos como instrumento que servirá para comprender los contenidos de las leyes y normativas relacionadas con el organismo sancionador.

3.6. Procedimientos

Se aplicará métodos de técnicas cualitativas de acuerdo con Hernández et al. (2014, p. 417), De acuerdo con Monje (2011) “El proceso de la investigación cualitativa, se plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás” (p. 32). se triangulará información recolectando información de los entrevistados y revisando teorías, leyes y normativas vigentes. Para el análisis de datos cualitativo obtenido de la recopilación de las entrevistas, se utilizó programa informático ATLAS Ti -software para el análisis cualitativo de datos (Friese, 2021).

3.7. Rigor científico

Las técnica de análisis de datos para recopilar la información pertinente, nos garantizan la calidad del estudio y el rigor científico del estudio cualitativo, una de las fases necesarias y clave exigentes son los criterios que se utilizan para verificar la información, transferirla, comprobarla, aplicarla y brindan confianza siempre y cuando las unidades de estudio participantes cuenten con la experiencia o conocen las condiciones de la investigación, la certeza de la información utilizada se consideran neutras de la entrevista o las fichas de datos. (Rada, 2019). Por otro lado, este estudio presenta una adherencia de rigor académico dado que considera los criterios de validación y confiabilidad descritos líneas arriba. Por lo que se presente en el documento, se genera confianza y presenta diversidad de autores que corroboran la información. La validez del instrumento, procesamiento de la información, análisis de datos y las inferencias que se han obtenido de esta investigación se realizaron con una metodología sistematizada la cual garantizó plausibilidad en cuanto a las respuestas de los involucrados de acuerdo con los reactivos planteados según las categorías y subcategorías de estudio (Miles et al., 2014).

3.8. Método de análisis de la información

El estudio describe métodos descriptivos donde se explicará puntos importantes y sobresalientes captados por el investigador, estos criterios son expresados por las unidades de análisis contempladas en la investigación; métodos dogmáticos se consideraran dado que se coleccionaran teorías, normas y definiciones conceptuales de varios autores mencionadas en referencias bibliográficas, todas referidas al estudio y de carácter filosóficos para su comprensión; método inductivo, contempla situaciones particulares aplicadas en la unidad de análisis, y el uso de herramientas para la recolección de datos y que servirán para las conclusiones del estudio; método sistemático avaladas por las entrevistas que realizaran a los expertos y se extraerán las conclusiones planteadas en el estudio las cuales serán interpretadas para el logro de los objetivos; método hermenéutico: involucra el impacto de las percepciones y perspectivas de los individuos entrevistados; método sociológico se usaran conceptos y técnicas selectivas para realizar la investigación y se permitirá inferir con fenómenos sociales.

3.9. Aspectos éticos

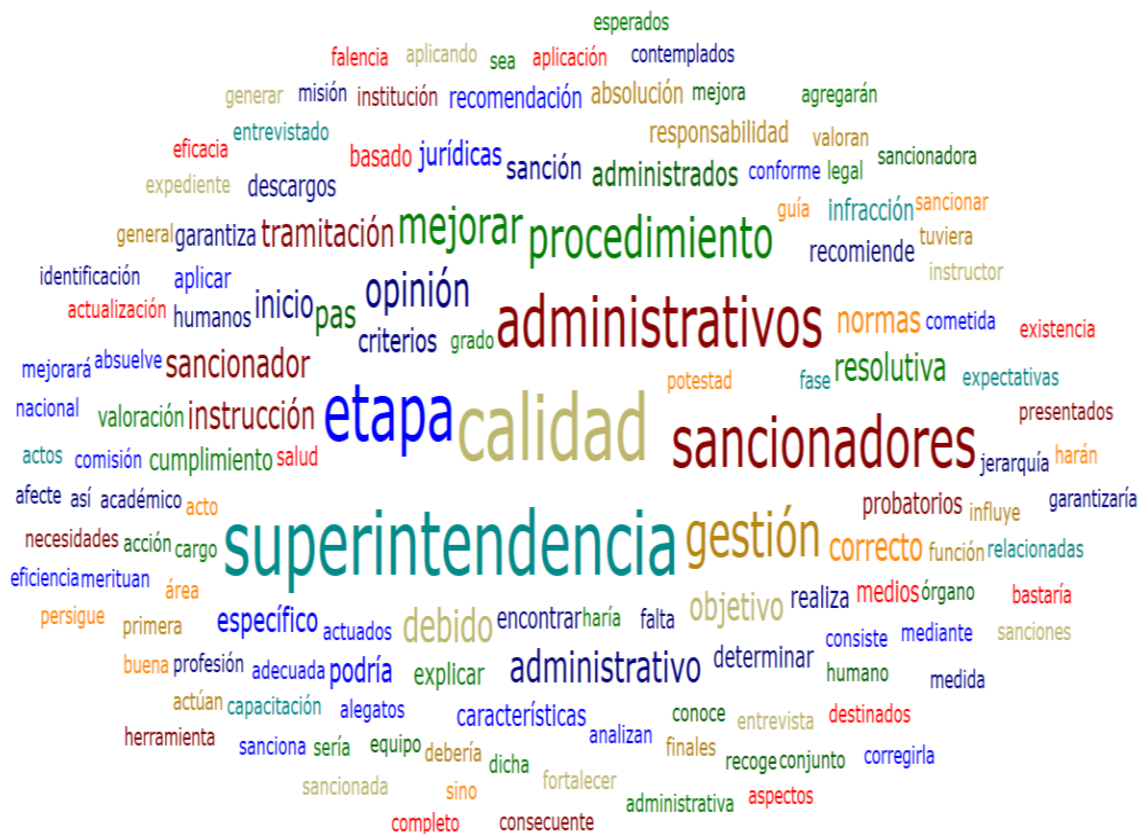
El estudio pretende un estricto control alineado a las normas establecidas por la Universidad, respetando su estructura, derechos de autor, ética profesional, y ordenes sociales impuestas por el Fondo Editorial de UCV, por todo ello, se mantienen los lineamientos y los estándares permitidos en los productos observables, así como la citación apropiada de los textos los cuales son respaldas bajo los estándares de normas APA y el derecho del autor.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos del presente estudio se mostraron de acuerdo con los objetivos de la investigación, el primero según sus categorías “gestión de calidad” y “procedimientos administrativos sancionadores”, y los siguientes de acuerdo con las subcategorías “inicio”; “instrucción” y “resolución”.

Figura 1

Nube de palabras más frecuentes de categorías gestión de calidad y procedimientos administrativos sancionadores



Nota: Reporte de resultados procesamiento de entrevistas ATLAS Ti versión 9

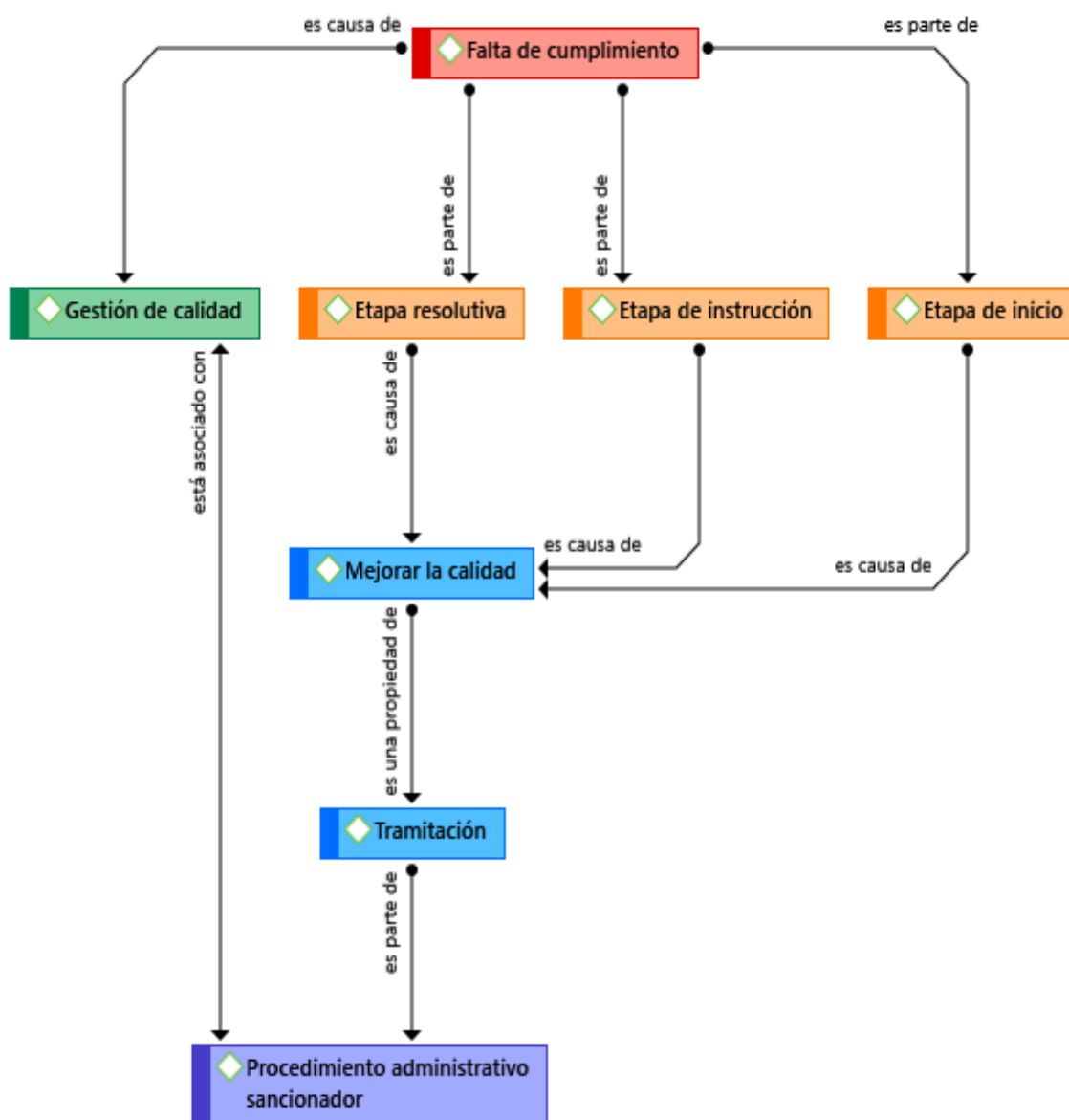
De acuerdo con el análisis lexicométrico (nube de palabras) obtenido en la figura 1, se logró identificar 255 tipos de palabras diferentes de un total de 4563 palabras, seleccionando las palabras con mayores frecuencias, siendo las más relevantes: Calidad, Superintendencia (referido a la Institución del sector Salud),

administrativos, sancionadores, gestión, procedimiento, entre otras. El análisis de resultados exploratorios infirió que la gestión de calidad es un elemento subjetivo en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores de una Institución del sector Salud.

La lexicometría construyó un análisis de categorías (Baudino et al., 2000), infiriendo según el vocabulario, las palabras que presentan mayor frecuencia y la nube de palabras, (Romero et al., 2018).

Figura 2

Flujograma de red de categorías y subcategorías



Nota: Reporte de resultados procesamiento de entrevistas ATLAS Ti versión 9

Según la figura 2, la gestión de la calidad está asociada al procedimiento administrativo sancionador, señalando que la falta de cumplimiento puede afectar la etapa de inicio, etapa de instrucción y la etapa resolutive; a fin de mejorar la calidad de la tramitación del procedimiento administrativo sancionador sería necesario el cumplimiento de la gestión de calidad para así tener un procedimiento mediante el cual se cumpla con la finalidad de la Institución del sector Salud.

En la subcategoría de inicio, la falta de cumplimiento de las normas de calidad está relacionada con una deficiente imputación de cargos, en efecto si se considera detalladamente los alcances en la etapa de inicio, se logran identificar con una certeza absoluta los principios esenciales para determinar la infracción correspondiente, así como mejorar el análisis que se requiere de forma obligatoria en esta etapa del procedimiento

En la subcategoría de instrucción, la falta de cumplimiento de las normas de calidad está relacionada con una deficiente valoración de descargos y medios probatorios, ahora bien, si se considera en detalle la importancia de la etapa de instrucción, se logra identificar las actuaciones esenciales para recomendar una absolución o una sanción.

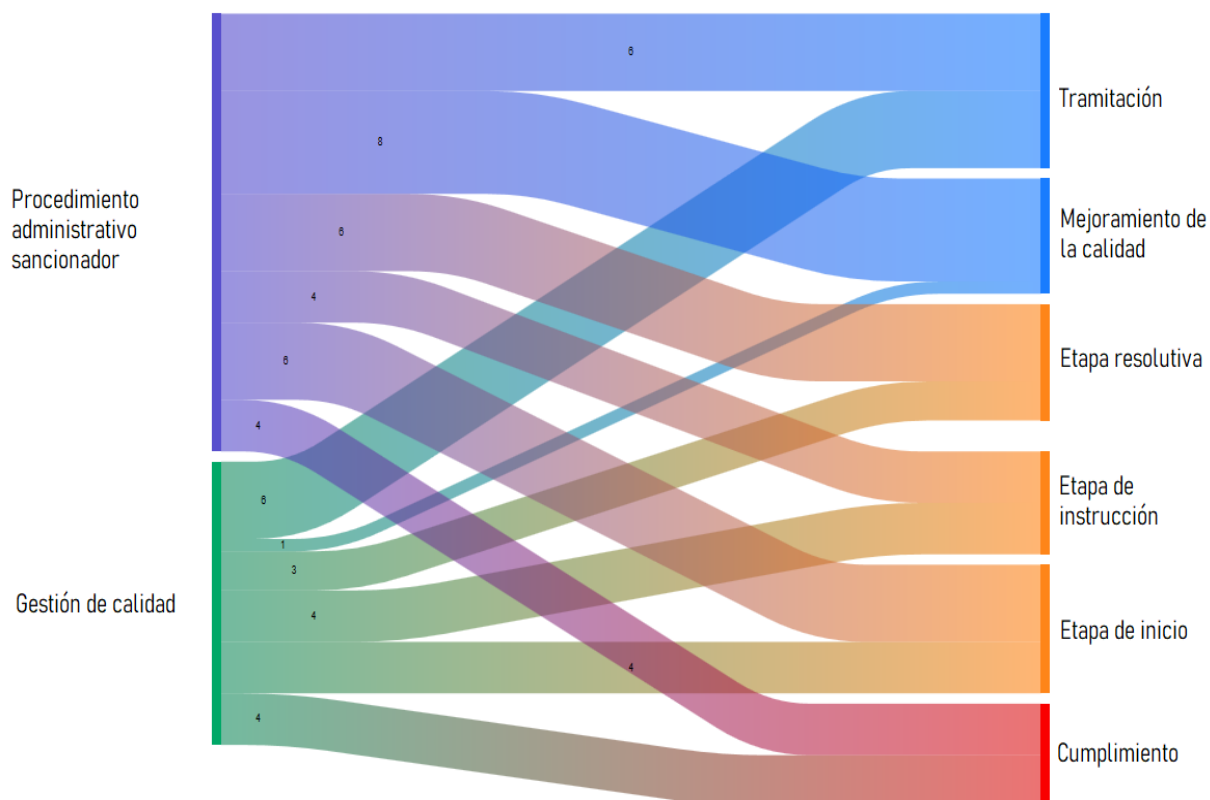
En la subcategoría de etapa resolutive, la falta de cumplimiento de las normas de calidad está relacionada con la falta de análisis de las circunstancias de los administrados, los detalles de las circunstancias de la comisión de la infracción y la pérdida de la finalidad de la institución del sector salud, se logra identificar con certeza los principios en los que se sustenta de determinación de una sanción y una medida complementaria.

En la red de mejoramiento de la calidad se observa una relación con las subcategorías etapa de inicio, de instrucción y resolutive, la percepción de este análisis también involucra mejorar la calidad en la tramitación del proceso administrativo sancionador.

La percepción de los demás participantes incide en que la falta de cumplimiento no favorece el mejoramiento de la calidad pudiendo existir vulnerabilidad de derechos de acuerdo con el proceso administrativo sancionador.

Figura 3

Diagrama de Sankey de la gestión de calidad y procedimiento administrativo sancionador



Nota: Reporte de resultados procesamiento de entrevistas Atlas Ti versión 9

De acuerdo con el diagrama de Sankey, se marcaron las relaciones de la gestión de calidad, el procedimiento administrativo sancionador con los códigos de las categorías; la gestión de calidad tiene mucha influencia con la tramitación del procedimiento administrativo sancionador, de este modo el análisis también permitió inferir que se desarrolle el cumplimiento de estas normas e indicó que la gestión de calidad es un eje controlador de la etapa resolutoria, la etapa de instrucción y la etapa de inicio para el mejoramiento de la calidad de estas sub categorías.

Se percibió también que los participantes conexionan la gestión de calidad y el procedimiento administrativo sancionador con tramitación, la mayor opinión registró una brecha amplia con el mejoramiento de la calidad, pero recae en la gestión de la calidad no teniendo muchas coincidencias. En la etapa de inicio se infiere que un

proceso administrativo sancionador es necesario para la gestión de calidad; siguiendo con la etapa resolutoria y la etapa de instrucción. La percepción de los participantes también proyectó al cumplimiento del procedimiento administrativo sancionador con la gestión de calidad deduciendo relaciones similares.

Tabla 1

Matriz de resultados según ítems del objetivo general

| Objetivo general: Determinar la gestión de calidad en la institución del sector salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador. | | | |
|--|---|---|---|
| Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 |
| ¿Conoce en qué consiste el debido procedimiento administrativo sancionador? | ¿Cree Ud. que la gestión de calidad influye en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud? | ¿Cree Ud. que la falta de cumplimiento de la gestión de calidad debería ser sancionada por la Institución del sector Salud? | En su opinión, ¿cree que la gestión de calidad mejorará la tramitación del procedimiento administrativo sancionador? |
| Como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | No, debido a que no considero que sea una causa para sancionar a un trabajador | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador. |
| Es el procedimiento administrativo regulado por el TUO de la Ley N° 27444 cuya finalidad es determinar la comisión de infracciones normativas y aplicar las sanciones que correspondan | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Si, en la medida que la falta de cumplimiento de la gestión de calidad afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador |
| conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | No, debido a que no considero que sea una causa para sancionar a un trabajador | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador. | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción. | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que sí, debido que se agregarán aspectos no contemplados en las normas jurídicas que harán del PAS una herramienta no solo para sancionar, sino también para generar rentabilidad social |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad. |
| Si, como el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción | Si, debido a que no bastaría con aplicar las normas jurídicas, sino también de tramitar un PAS basado en criterios humanos, de eficiencia, de eficacia y de calidad | Creo que si en la medida que esto afecte la misión que persigue la superintendencia aplicando su potestad sancionadora | Creo que determinar la comisión de infracciones normativas |

Nota: Reporte de resultados procesamiento de entrevistas ATLAS Ti versión 9

De acuerdo con la tabla 1, los especialistas entrevistados tuvieron un concepto claro del procedimiento administrativo sancionador presentan coincidencias en las percepciones obtenidas, el 20% de las respuestas no están de acuerdo con que la gestión de calidad tenga influencia en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores, afirmando la mayoría de los entrevistados que la tramitación del procedimiento administrativo sancionador se rige por el TUO de la Ley N° 27444 y solo basta con cumplir dicha norma. El 13% mantuvo una respuesta negativa con respecto a si la falta de cumplimiento de la gestión de calidad debería ser sancionada por la Institución del sector Salud, pero la diferencia de las opiniones se mantuvo en positivo, y solo el 20% no cree que la gestión de calidad mejorará la tramitación del procedimiento administrativo sancionador.

Tabla 2

Matriz de resultados más relevantes según ítems de los objetivos específicos

| Objetivo específico: Mejorar la calidad de la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud | | Objetivo específico: Mejorar la calidad de la etapa de instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud | | Objetivo específico: Mejorar la calidad de la etapa resolutive de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud | |
|--|--|---|--|---|---|
| Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 1 | Ítem 2 |
| Si tuviera jerarquía ¿cuál sería la primera acción que haría para mejorar la calidad en la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud? | En su opinión ¿Cree que el procedimiento de la etapa de inicio es el correcto para mejorar la gestión de calidad de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud? | En su opinión ¿Cree que el procedimiento de la etapa de instrucción es el correcto para mejorar la gestión de calidad de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud? | En su opinión ¿Podría explicar las características de la etapa de instrucción los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud? | En su opinión ¿Cree que el procedimiento de la etapa resolutive es el correcto para mejorar la gestión de calidad de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud? | En su opinión ¿Podría explicar las características de la etapa resolutive de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud? |
| Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados | Si, porque con el inicio del PAS de calidad se garantiza que el procedimiento completo sea sólido y se obtenga los resultados esperados | La gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | Es la etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad | Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas | etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo |
| Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el PAS | Con el inicio del PAS de calidad se garantiza que el procedimiento completo sea sólido y se obtenga los resultados esperados | La gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | Es la etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad | debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador. | Es la etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo, conforme a los actuados del expediente |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el PAS | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | Debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | Es la etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad | Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas | Es la etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo, conforme a los actuados del expediente |
| Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el PAS | Si, porque con el inicio del PAS de calidad se garantiza que el procedimiento completo sea sólido y se obtenga los resultados esperados | Si, debido a que en esta etapa se actúan los medios probatorios, si se tiene una valoración con criterios normativos, reales y humanos, se garantizaría la calidad de la valoración para que pase a la etapa resolutoria con una buena recomendación de sanción o absolución | etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad | Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas | Es la etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo, conforme a los actuados del expediente |
| Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el PAS | Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas | Si, debido a que en esta etapa se actúan los medios probatorios, si se tiene una valoración con criterios normativos, reales y humanos, se garantizaría la calidad de la valoración para que pase a la etapa resolutoria con una buena recomendación de sanción o absolución | Es la etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad | Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas | Es la etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo, conforme a los actuados del expediente |
| Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el PAS | No, debido a que la gestión de calidad no garantiza el fiel cumplimiento de las normas sobre el procedimiento administrativo sancionador | Si, debido a que en esta etapa se actúan los medios probatorios, si se tiene una valoración con criterios normativos, reales y humanos, se garantizaría la calidad de la valoración para que pase a la etapa resolutoria con una buena recomendación de sanción o absolución | Es la etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad | Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas | Es la etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo, conforme a los actuados del expediente. |

Fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el PAS

Si, porque con el inicio del PAS de calidad se garantiza que el procedimiento completo sea sólido y se obtenga los resultados esperados

Si, debido a que en esta etapa se actúan los medios probatorios, si se tiene una valoración con criterios normativos, reales y humanos, se garantizaría la calidad de la valoración para que pase a la etapa resolutoria con una buena recomendación de sanción o absolución

Es la etapa donde se valoran y meritan los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, para que el área que realiza la instrucción recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o recomiende la absolución de no encontrar responsabilidad

Si pudiera ser el correcto debido que es la última fase del PAS, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas.

Es la etapa donde se recoge la recomendación del órgano instructor, se analizan los alegatos finales de los Administrados y se sanciona o se absuelve mediante un acto administrativo, conforme a los actuados del expediente

Nota: Reporte de resultados procesamiento de entrevistas ATLAS Ti versión 9

De acuerdo con la tabla 2; de tener jerarquía, los especialistas entrevistados coincidieron en que la primera acción que harían para mejorar la calidad en la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud sería fortalecer el equipo humano que realiza dicha función, basado en la capacitación sobre la identificación de las necesidades y expectativas de los administrados, y actualización de normas jurídicas relacionadas con el procedimiento administrativo sancionador. En su mayoría creyeron que, para mejorar la gestión de calidad en la etapa de inicio, etapa de instrucción y etapa de resolución el trámite del procedimiento administrativo sancionador es esencial. Así mismo los especialistas concordaron y coincidieron con las características de la etapa de instrucción, sobre todo que en esta etapa se actúan los medios probatorios y que debe tener una valoración con criterios normativos, reales y humanos para así garantizar la calidad de la valoración para que pase a la etapa resolutoria con una buena recomendación de sanción o absolución, y en la etapa resolutoria coincidieron en que es la última fase del procedimiento administrativo sancionador, en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, también indicaron que se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas y finalmente cumplir con los fines para los que fue creada esta institución del sector salud.

Los resultados obtenidos con el análisis cualitativo, nos permitieron comprobar las distintas percepciones en relación a la gestión de calidad y la tramitación del procedimiento administrativo sancionador en la Institución del sector Salud, en el caso de Carrasco et al. (2022), los procedimientos administrativos sancionadores se refirieron exclusivamente al análisis económico en un marco normativo correspondiente a la economía en el campo de derecho, y como se pudo deducir la aplicación de criterios eficientes son estandarizados de acuerdo a las entidades administrados por el estado, las opiniones obtenidas en el estudio mencionaron la aplicación de las normas jurídicas no son suficientes para tramitar un procedimiento administrativo sancionador sino se requiere de criterios humanos eficientes y de calidad. Por otro lado, García (2022) estudió los componentes y formas de aplicar medidas cautelares naturales consideradas en los procesos administrativos, en cuanto a la mejora de estas medidas cautelares, provisionales, instrumentales y urgentes a fin de profundizar medidas en la tramitación de las sedes administrativas hallando que estas medidas cautelares definirán las características mecánicas de precaución reconocidas por la ley en favor de la administración. Las opiniones obtenidas mantienen que fortalecer el equipo humano que se encargan de ejercer las funciones de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores serian identificar necesidades y expectativas de los administrados para así sugerir desde el inicio del procedimiento las medidas complementarias más adecuadas a la infracción cometida y actualización de normas jurídicas relacionadas, concordando con Gómez (2020) quien en su análisis de las diferentes normas legales notó que la situación jurídica predomina en encontrar a los interesados y no a los infractores, recalcando la existencia de ausencia de reglas establecidas.

Asimismo, muchas de las opiniones indicaron que con el inicio de un procedimiento administrativo de calidad se garantiza que el procedimiento completo sea sólido y se obtenga los resultados esperados. Burneo et al. (2018) por otro lado trataron el tema del procedimiento administrativo sancionador y como se aplicaba en el Sistema Calidad y señalaron que las personas tienen derechos de uso de bienes y servicios de óptima calidad indicando que el incumplimiento vulnera sus derechos, estos resultados concuerdan con las diferentes opiniones de los especialistas, quienes mencionaron que el procedimiento de la etapa resolutoria pudiera ser el correcto dado que es la última fase del procedimiento administrativo sancionador,

en donde se podría encontrar alguna falencia y corregirla, y se podrían aplicar mejores criterios para valorar las pruebas y descargos, así como las imputaciones, para tener sanciones más justas, difiriendo con Sanabria (2018), quien mantiene que para comprobar la inocencia presunciosa se debe disminuir la ambigüedad y contradicciones basada en las interpretaciones del derecho administrativo; de la misma forma Sandoval (2021) identificó principios esenciales como legalidad, procedimiento, razón, típico, irretroactividad de normas, presunción de licitud entre otras con el fin de analizar la competencia en el procedimiento sancionador coincidiendo con los resultados en relación a los medios probatorios y descargos presentados por los Administrados, de este modo el área que realiza la instrucción pueda recomendar sanciones adecuadas a las infracciones cometidas o recomiende absoluciones de no encontrar responsabilidades. Lo determinado por de Valderrama (2021) encontró que existe relación moderada entre el proceso administrativo sancionador y la productividad de acuerdo con los hallazgos mostrados en el diagrama de Sankey se percibió que los participantes conexionaban la gestión de calidad con el procedimiento administrativo sancionador, con la tramitación y con el mejoramiento de la calidad, pero recayendo en la gestión de la calidad.

Vilela (2020) hace referencia a los procedimientos administrativos disciplinarios vigentes, siendo Lira (2020) quien menciona que para mejorar la gestión administrativa se debe aplicar los procedimientos y sanciones administrativas correspondientes.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de calidad mejora la tramitación del procedimiento administrativo sancionador en la Institución del sector Salud, apoyado con el diagrama de Sankey, se constató que la gestión de calidad influye en los niveles de celeridad, tecnicismo y calidad del procedimiento administrativo sancionador con lo que se cumpliría la finalidad para la cual fue creada la institución del sector Salud.
2. Respecto a mejorar la calidad de la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud, se ha concluido que debe fortalecerse el equipo humano, en base a capacitaciones e identificando las necesidades, expectativas de los administrados y actualización de las normas jurídicas y criterios interpretativos.
3. En referencia a mejorar la calidad de la etapa de instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud; se ha constatado que al ser una etapa donde se valoran y meritúan los medios probatorios y descargos es necesario que en la instrucción se recomiende una sanción adecuada a la infracción cometida o se recomiende la absolución, conforme a los medios probatorios presentados.
4. Finalmente se pudo concluir que para mejorar la calidad de la etapa resolutive de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud se deben aplicar las medidas correctivas a las presuntas infracciones administrativas graves y muy graves, además de imponer sanciones acordes a la gravedad de las conductas sin afectar el equilibrio económico de los administrados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta dirección de la institución del sector Salud, que promueva como política institucional la implementación de la Gestión de Calidad en los procedimientos administrativos sancionadores, a fin de que se tenga un procedimiento célere, técnico y de calidad, cumpliendo con la finalidad para la cual fue creada la institución del sector Salud.
2. Se recomienda al órgano de línea de la institución del sector Salud, que fortalezca al equipo humano que realiza la función de iniciar los procedimientos administrativos sancionadores, con capacitaciones a fin de que puedan identificar las necesidades y expectativas de los administrados, así como actualización de normas jurídicas y criterios interpretativos.
3. Asimismo, a fin de mejorar la calidad de la etapa de instrucción, se recomienda al órgano de línea sugerir sanciones apegadas a la gravedad de las conductas, sugerir la absolución basado en los medios probatorios y fijar criterios uniformes de cuantía de multas a recomendar.
4. Por último, para mejorar la calidad de la etapa resolutive, se recomienda el órgano de línea que se deben aplicar las medidas correctivas a las presuntas infracciones administrativas graves y muy graves, además de imponer sanciones acordes a la gravedad de las conductas sin afectar el equilibrio económico de los administrados.

REFERENCIAS:

- Arévalo, M. Cambal, J. Araque, V. (2020). *Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Extensión Puyo, Riobamba, Ecuador <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación, serie integral de competencias*. (tercera edición ebook) Grupo Editorial Patria, Copyright 2017. Recuperado de: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de e_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Baudino, V., & Reising, A. (2000). *Algunas reflexiones sobre el proceso de investigación desde la práctica*. Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales, 9, 259-269. <https://goo.gl/FWxY2O>
- Bechara Llanos, A. Z. (2018). *Investigación-acción-jurídica: escenarios para una investigación activa y crítica en el Derecho*. JURÍDICAS CUC, 14(1), 211–232. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.14.1.2018.10>
- Boyer Carrera, J. (2017). *El procedimiento administrativo disciplinario: del crimen y castigo hacia una política de integridad*. Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública, <http://revista.enap.edu.pe/article/view/1560>
- Brewer Carías, Allan. (2011). *La regulación del Procedimiento Administrativo en América Latina con ocasión de la primera década (2001-2011) de la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444)*. Lima. Revista de la PUCP
- Burneo, J y Silva, J. (2018). *El procedimiento administrativo sancionador y su aplicación en el Sistema Ecuatoriano de la Calidad*. Trabajo de titulación a texto completo <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15135>
- Carrasco, N. Jiménez, C. y Weber, A (2022). *Eficiencia y Estándar de Prueba en el Procedimiento Administrativo Sancionador*. Revista de la Facultad de Derecho. ISSN 0797-8316. N° 54. DOI:

<https://doi.org/10.22187/rfd2022n54a3>

<https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/rfd2022n54a3>

Crosby, P. B. (1988). *La organización permanentemente exitosa*, McGraw-Hill, México.

Dwita Silambi, E. Ismail, N. Zesa Azis, Y. Widhanita Y, N. Badilla and Enindah Suradinata, P. (2022). *Legal protection for availability, quality food safety and food waste management*. Mataram, Indonesia DOI 10.1088/1755-1315/1107/1/012081 <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/1107/1/012081/meta>

Friese, S. (2021). *ATLAS.ti 9 Windows*. ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH.

https://doc.atlasti.com/QuicktourWin.es.v9/ATLAS.ti_QuickTour_es_Win.v9.pdf

García Díaz J. A. (2022). *De las medidas cautelares aplicables en los procedimientos administrativos V7-N4-2* (ago) 2022, pp. 5-23 doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1144

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8561167>

Gómez González, R.F. (2020). *Los interesados en los procedimientos administrativos sancionadores*. Rev. chil. derecho vol.47 no.3 [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-34372020000300849&script=sci_arttext)

34372020000300849&script=sci_arttext Santiago dic. 2020 <http://dx.doi.org/10.7764/r.473.11>

Gómez, T. M. (2013). *Derecho Administrativo Sancionador*. Parte General (3° ed.). Pamplona, España: Aranzadi.

Guzmán, N. (2016). *Los Procedimientos Administrativos Sancionadores*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

Hernández R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial: Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis. An Introduction to Its Methodology*. SAGE Publications

Lira Rafael E. J. (2020). *Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones*, Lambayeque. Tesis para el grado de maestría,

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45825/Lira_R_EJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. SAGE Publications
- Mayo Alegre, J. C., Loredó Carballo, N. A. Y Reyes Benítez, S. N. (2015): *Entorno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición*. Retos de la Dirección, 9, 49-67
- Mendoza, J. M. (2018). *Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método*. Pensamiento & Gestión, núm. 45, pp. 211-238, 2018 Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia. DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.45.10103>
<https://www.redalyc.org/journal/646/64659525010/html/>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador* - actualización el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada con Resolución Directoral N° 002-2017-JUS/DGDOJ, de fecha 7 de junio de 2017. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/1461896-guia-practica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador>.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana / Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Morón, U. C. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* Tomo II (12ª ed.). Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rada, D. (2019). *El rigor en la investigación cualitativa: técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad*. UPEL-IMP. <http://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/136/366>
- Rajiani, I. Bačík, R. Fedorko R. Rigelský, M. Szczepańska-Woszczyzna, K. (2018). *The alternative model for quality evaluation of health care facilities based on outputs of management processes*. Politechnika Częstochowska. Polish Journal of Management Studies <https://bibliotekanauki.pl/articles/405975>
- Romero, I. Alarcón, Y. García, R. (2018). *Lexicometría: enfoque aplicado a la redefinición de conceptos e identificación de unidades temáticas*.

Universidad Simón Bolívar - UNISIMON, Colombia DOI
10.5195/biblios.2018.466

<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n71/a05n71.pdf>

Sanabria Pedraza A. (2018). *Presunción de inocencia en materia de procedimiento administrativo sancionador*. Matices y modulaciones Universidad Autónoma de Querétaro, México. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362018000300102&script=sci_arttext

Sentencia del 30 de noviembre de 2005. Recaída en el Expediente N° 8092-2005-PA/TC.

Strauss Anselm y Corbin Juliet (2002). *Bases de la investigación cualitativa*. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada Publications, Inc. ISBN: 958-655-624-7 (volumen) ISBN: 958-655-623-9 <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>

Surco Paucar, M. (2018). *El procedimiento administrativo sancionador y la vulneración de los principios constitucionales* Editorial Universidad Autónoma del Perú. URI <https://hdl.handle.net/20.500.13067/679>
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/679>

Tirado, Richard Martin (2013). *Procedimiento administrativo sancionador en materia de contratación pública*. Derecho al debido proceso en sede administrativa y protección constitucional para el ejercicio de la función arbitral. *Ius et Praxis*, Revista de la Facultad de Derecho N.º 44, 2013 ISSN 1027-8168 pp. 143-191
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/download/78/61/

Tiwari, A. Pratap-Tripathi, R. and Bhatia, D. (2022). *Advancements in Data Security and Privacy Techniques Used in IoT-Based Hospital Applications*-Northeastern Hill University, India. DOI: 10.4018/978-1-6684-6311-6.ch030. <https://www.igi-global.com/chapter/advancements-in-data-security-and-privacy-techniques-used-in-iot-based-hospital-applications/309021>

Torres Saumeth, K. M., Ruiz Afanador, T. S., Solís Ospino, L. Y Martínez Barraza, F. (2012). *Calidad y su evolución: una revisión*. *Dimensión empresarial*, 10, 100-107.

- Valderrama, A. (2021). *Procedimientos administrativos sancionadores y productividad en la Sub-Gerencia de Fiscalización* - Municipalidad distrital de Víctor Larco – 2021
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86665>
- Vilela Carbajal, J. (2020). *Marco general e importancia de la actuación de los actores estratégicos que intervienen en la tramitación del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil*. Revista Saber Servir, n.3 (2020). ISSN2522-6738 DOI: <https://doi.org/10.54774/ss.2020.03.06>
<http://revista.enap.edu.pe/article/view/3915/4367>
- Wallace, B. Pagan, F. Bernadette, Pauly. (2019). *The implementation of overdose prevention sites as a novel and nimble response during an illegal drug overdose public health emergency*. International Journal of Drug Policy Volume 66, April 2019, Pages 64-72
<https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2019.01.017>

ANEXO 1

Tabla de categorización

| Problema | Objetivos | Categoría | Subcategoría | Códigos |
|---|---|--|---------------|---------|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Qué herramientas de gestión de calidad debe implementar la Institución del sector Salud para mejorar la tramitación del procedimiento administrativo sancionador?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la gestión de calidad en la Institución del sector Salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador.</p> | C1: Gestión de calidad | Necesidad | C1.1 |
| | | | Requerimiento | C1.2 |
| | | | Satisfacción | C1.3 |
| | | | Confianza | C1.4 |
| <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué herramienta de gestión debe implementar la Institución del sector Salud para mejorar la etapa de inicio del procedimiento administrativo sancionador?</p> <p>¿Qué herramienta de gestión debe</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Mejorar la calidad de la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud</p> <p>Mejorar la calidad de la etapa de</p> | C2: Procedimientos administrativos sancionadores | Inicio | C2.1 |

| | | | | |
|--|---|--|--------------------|-------------|
| <p>implementar la Institución del sector Salud para mejorar la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador?</p> | <p>instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud</p> | | <p>Instrucción</p> | <p>C2.2</p> |
| <p>¿Qué herramienta de gestión debe implementar la Institución del sector Salud para mejorar la etapa resolutive del procedimiento administrativo sancionador?</p> | <p>Mejorar la calidad de la etapa resolutive de los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud</p> | | <p>Resolución</p> | <p>C2.3</p> |

Anexo 2

Instrumento

Guía de entrevista

| Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores la Institución del sector Salud | | |
|---|----|----|
| Consentimiento informado | | |
| <p>El estudio es conducido por un investigador de la Universidad César Vallejo. Al acceder respondiendo las preguntas se considera aceptada su participación estrictamente voluntaria, los datos y la información que brinde será tratada de forma confidencial. Se garantiza el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en la Ley N°29733, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen. Será usada para el estudio: " Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en una Institución del sector Salud". El instrumento tiene como propósito determinar la gestión de calidad en la Institución del sector Salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador. Basado en el análisis teorías y opiniones de expertos. De necesitar aclaraciones sobre los ítems formulados, puede realizar las preguntas al investigador durante la entrevista, Ud. tiene derecho de no responder si considera que alguna pregunta le es incómoda y/o inentendible y comunicar al investigador. Desde ya le agradecemos su participación.</p> | | |
| Acepto participar del estudio | Si | No |
| Entrevistado/a: | | |
| Cargo/profesión/grado académico: | | |
| Institución: | | |
| Objetivo general: Determinar la gestión de calidad en una Institución del sector Salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador. | | |
| 1. ¿Conoce en qué consiste el debido procedimiento administrativo sancionador? | | |
| | | |
| 2. ¿Cree Ud. que la gestión de calidad influye en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud? | | |
| | | |

3. ¿Cree Ud. que la falta de cumplimiento de la gestión de calidad debería ser sancionada por la Institución del sector Salud?

4. En su opinión, ¿cree que la gestión de calidad mejorará la tramitación del procedimiento administrativo sancionador?

Objetivo específico: Mejorar la calidad de la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores de una Institución del sector Salud

5. Si tuviera jerarquía ¿cuál sería la primera acción que haría para mejorar la calidad en la etapa de inicio de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud?

6. En su opinión ¿Cree que el procedimiento de la etapa de inicio es el correcto para mejorar la gestión de calidad de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud?

Objetivo específico: Mejorar la calidad de la etapa de instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores de una Institución del sector Salud

7. En su opinión ¿Cree que el procedimiento de la etapa de instrucción es el correcto para mejorar la gestión de calidad de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud?

8. En su opinión ¿Podría explicar las características de la etapa de instrucción los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud?


Objetivo específico: Mejorar la calidad de la etapa resolutive de los procedimientos administrativos sancionadores de una Institución del sector Salud

9. En su opinión ¿Cree que el procedimiento de la etapa resolutive es el correcto para mejorar la gestión de calidad de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud?

10. En su opinión ¿Podría explicar las características de la etapa resolutive los procedimientos administrativos sancionadores de la Institución del sector Salud?

Anexo 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|---|---|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario: Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en la Institución del sector Salud | | |
| Objetivo del Instrumento | Determinar la gestión de calidad en la Superintendencia como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | Especialistas de derecho administrativos sancionador, así como colaboradores de una Institución del sector Salud | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Aldo Martín Caro | DNI N° | 42305229 |
| Título Profesional | Abogado | Celular | 967 291 364 |
| Dirección Domiciliaria | Monserrate Trujillo Perú | | |
| Grado Académico | Maestría en Gestión Pública | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Trujillo, 25 de noviembre 2022 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:


| |
|-----|
| X |
| 95% |

Trujillo, 25 de noviembre del 2022

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 42305229 Telf. 967 291 364

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|---|--|-----------------------|--------------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario: Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en una Institución del sector Salud | | |
| Objetivo del Instrumento | Determinar la gestión de calidad en la Superintendencia como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | Especialistas de derecho administrativos sancionador, así como colaboradores de una Institución del sector Salud | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Rodríguez Azabache Julio Antonio | DNI N° | 18093328 |
| Título Profesional | Licenciado en estadística | Celular | 995934823 |
| Dirección Domiciliaria | Mz D lote 20 B urb Las Flores-Víctor Larco Herrera | | |
| Grado Académico | Maestría | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Trujillo, 15 de noviembre 2022 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| 6. INTENCIONALIDAD | Está adecuado para valorar las categorías. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

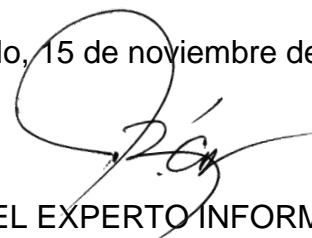
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

| |
|----------|
| X |
| |

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

| |
|-------|
| 94.5% |
|-------|

Trujillo, 15 de noviembre del 2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 18093328 Telf.995934823

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| 6. INTENCIONALIDAD | Está adecuado para valorar las categorías. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

XI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

| |
|---|
| X |
| |

| |
|-----|
| 95% |
|-----|


Trujillo, 1 de diciembre del 2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 44240694

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

| | | | |
|---|---|-----------------------|---------------------------|
| Nombre del Instrumento | Cuestionario: Gestión de calidad en la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en una Institución del sector Salud | | |
| Objetivo del Instrumento | Determinar la gestión de calidad en una Institución del sector Salud como mejora para la tramitación del procedimiento administrativo sancionador | | |
| Aplicado a la Muestra Participante | Especialistas de derecho administrativos sancionador, así como colaboradores de una Institución del sector Salud | | |
| Nombres y Apellidos del Experto | Araujo Huerta Ana María | DNI N° | 44240694 |
| Título Profesional | Abogada | Celular | 929896442 |
| Dirección Domiciliaria | Distrito de Lince - Lima | | |
| Grado Académico | Mg. en Derecho | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Lima, 1 de diciembre 2022 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DE CALIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES DE UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR SALUD", cuyo autor es CARBAJAL MURGA JOSE CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0001-9451-0850 | Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 03- 01-2023 09:25:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0507329