



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el
procedimiento administrativo sancionadoras en
SUSALUD-2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Pedro Marcelino Herrera Montero

ASESOR:

DR. Genaro Siu Rojas

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

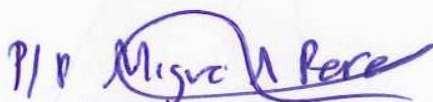
Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página de jurados



Dr. Sánchez Díaz, Sebastián
Presidente



Dr. Poma Vivar, Romel
Secretario



Dr. Siu Rojas, Genaro
Vocal

Dedicatoria

A la memoria de mi adorada mamá Andrea que desde el cielo guía mis pasos y orienta mis pensamientos para el logro de mis objetivos. A mi amada esposa Ydalia, por su paciencia y comprensión en las horas que deje de estar a su lado. A mis adoradas hijitas Yesenia y Joselyn que son la razón de mi existencia y el motivo que me impulsa seguir desarrollándome profesionalmente.

Agradecimiento

Expreso mi profunda gratitud y agradecimiento al personal de la Superintendencia Nacional de Salud, así como a mi asesor Dr. Guillen, por su apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pedro Marcelino Herrera Montero, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06057548, con la tesis titulada “La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD-2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Julio del 2017

Firma.....
Pedro Marcelino Herrera Montero
DNI: 06057548

Presentación

Señores miembros del jurado, presento a ustedes la tesis titulada **“La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD-2016”**, con el propósito de identificar la relación entre la enseñanza científica y el nivel de conocimiento de la investigación realizada en la Superintendencia Nacional de Salud, todo esto en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y la SUNEDU para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

El desarrollo de la presente investigación ha sido estructurado en siete grandes capítulos, siendo estos: Capítulo I: la introducción, que refiere a los antecedentes, fundamentación, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. Capítulo II: El marco metodológico, que describe, las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III: Los resultados, se muestran los resultados obtenidos del análisis cuantitativo. Capítulo IV: Discusión, se refiere a la deliberación en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes. Capítulo V: Conclusiones, que provienen de la discusión de los resultados. Capítulo VI: Recomendaciones, se refiere a las sugerencias de la investigación. Capítulo VII: Referencias Bibliográficas, se describe el material bibliográfica consultada, finalmente los anexos correspondientes.

Cabe señalar que, el enfoque de la presente investigación es cuantitativa, ya que el estudio centra su atención en los aspectos objetivos y cuyos fenómenos o hechos son susceptibles de cuantificarse, en ese sentido, los datos recolectados y procesados adecuadamente prueban nuestra hipótesis planteada, por lo que los resultados obtenidos son bastante favorables y cuyas recomendaciones dan solución a la baja eficacia de los informes de supervisión.

El Autor

Índice

	Pág.
<i>Página de jurados</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Declaratoria de autenticidad</i>	<i>v</i>
<i>Presentación</i>	<i>vi</i>
<i>Índice</i>	<i>vii</i>
<i>Resumen</i>	<i>xii</i>
<i>Abstract</i>	<i>xiii</i>
I - Introducción	14
1.1. <i>Antecedentes</i>	18
1.1.1 Antecedentes Internacionales	18
1.1.2 Antecedentes Nacionales	27
1.2. <i>Fundamentación científica, técnica o humanística</i>	34
1.3. <i>Justificación</i>	51
1.4. <i>Problema</i>	52
1.4.1 Problema general	52
1.4.2 Problemas Específicos:	52
1.5. <i>Hipótesis</i>	53
1.5.1 Hipótesis General	53
1.5.2 Hipótesis Específicos	53
1.6. <i>Objetivos</i>	53
1.6.1 Objetivo General	53
1.6.2 Objetivos Específicos	53
II - Marco Metodológico	55
2.1. <i>Variables</i>	56

2.2. Operacionalización de variables	57
2.3. Metodología	59
2.4. Tipo de estudio	60
2.5. Diseño de investigación	64
2.6. Población, muestra y muestreo	66
2.6.1 Población de Estudio	66
2.6.2 Muestra Poblacional	66
2.6.3 Muestreo	67
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.7.1 Técnicas de recolección de datos	67
2.7.2 Instrumento para la recolección de datos	68
2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento	68
2.7.4 Procedimientos de recolección de datos	70
2.8. Métodos de análisis de datos	70
2.9. Aspectos éticos	70
III - Resultados	72
3.1. Resultado de la estadística descriptiva	73
3.2. Contrastación de hipótesis	79
IV - Discusión	85
V - Conclusiones	90
VI - Recomendaciones	93
VII - Referencias bibliográficas	95
Anexos	99
Apéndice A: Artículo científico de la Investigación	100
Apéndice B: Matriz de consistencia	113

Apéndice C: Matriz de Operacionalización de Variables	117
Apéndice D: Instrumentos utilizados	120
Apéndice E: Certificado de validez	123
Apéndice F: Base de datos SPSS	131
Apéndice G: Validez de procesamiento de datos	135
Apéndice H: Prueba de Turnitin	150

Listado de tablas

<i>Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables</i>	58
<i>Tabla 2 Matriz de operacionalización de variables</i>	59
<i>Tabla 3 Estadística de fiabilidad</i>	69
<i>Tabla 4 Estadística de fiabilidad</i>	70
<i>Tabla 5 Estadísticas de variables y dimensiones</i>	73
<i>Tabla 6 V1: Gestión de la calidad (agrupado)</i>	73
<i>Tabla 7 D1: Sistema de gestión de la calidad (agrupado)</i>	74
<i>Tabla 8 D2: Mejora de calidad (agrupado)</i>	75
<i>Tabla 9 D3: Mejora continua (agrupado)</i>	76
<i>Tabla 10 V2: Normas ISO 9001 (agrupado)</i>	77
<i>Tabla 11 Rho de spearman - Hipótesis general</i>	79
<i>Tabla 12 Rho de spearman - Hipótesis específico 1</i>	81
<i>Tabla 13 Rho de Spearman - Hipótesis específico 2</i>	82
<i>Tabla 14 Rho Spearman - Hipótesis específico 3</i>	83
<i>Tabla 15 Resumen de procesamiento de casos</i>	136
<i>Tabla 16 Estadística de fiabilidad</i>	136
<i>Tabla 17 Estadística de total de elemento</i>	137
<i>Tabla 18 Comunalidades – Análisis factorial</i>	138
<i>Tabla 19 Varianza total explicada</i>	139
<i>Tabla 20 Matriz de componente rotado</i>	141
<i>Tabla 21 Matriz de transformación de componente</i>	142
<i>Tabla 22 Resumen de procesamiento de casos</i>	143
<i>Tabla 23 Estadística de fiabilidad</i>	143
<i>Tabla 24 Estadística de total de elemento</i>	144
<i>Tabla 25 Comunalidades – Análisis factorial</i>	145
<i>Tabla 26 Varianza total explicada</i>	146
<i>Tabla 27 Matriz de componente rotado</i>	148
<i>Tabla 28 Matriz de transformación de componente</i>	149

Listado de figuras

<i>Figura 1 Ciclo de la calidad de Deming (Fuente: Elaboración propia)</i>	42
<i>Figura 2. Estructura orgánica de SUSALUD (Fuente: Elaboración propia)</i>	50
<i>Figura 3. Distribución S y Evaluación de investigaciones básicas (Fuente: Elaboración propia)</i>	61
<i>Figura 4. Diagrama de barras Vx – Gestión de la calidad</i>	74
<i>Figura 5. Diagrama de barras D1Vx – Sistema de gestión de la calidad</i>	75
<i>Figura 6. Diagrama de barras D2Vx – Mejora de la calidad</i>	76
<i>Figura 7. Diagrama de barras D3Vx – Mejora continua</i>	77
<i>Figura 8. Diagrama de barras Vy – Normas ISO 9001</i>	78
<i>Figura 9. Gráfica de sedimentación Vx</i>	140
<i>Figura 10. Gráfica de sedimentación Vy</i>	147

Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016, para ello se ha tenido que formular la siguiente hipótesis: La gestión de la calidad muestra relación directa con las variables en estudio.

Así mismo, el presente estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo y metodológicamente se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal y se ha empleado el método hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 59 servidores de las áreas de ISIPRESS, ISIAFAS, IPROT e IID de la Superintendencia Nacional de Salud, periodo 2016. En relación a la instrumentalización, se ha formulado dos instrumentos de recolección de datos debidamente validados, cuyos cuestionarios son de tipo de la escala de Likert, la primera variable conformada por 15 ítems y la segunda por 24 ítems, la operativización de recolección de datos ha sido mediante la técnica de la encuesta. El procesamiento de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 24.

Los resultados de la investigación, se llevaron a cabo mediante análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba Rho de Spearman, con ello se dio respuesta a los problemas planteados, se comprobó el cumplimiento de los objetivos y se rechazó la hipótesis nula, por otro lado las conclusiones a que se arribaron en la presente investigación es de que existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016, tal como lo confirman el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,803** y el valor de significancia donde $p=0,000 < 0,05$.

Palabras claves: Gestión de la calidad, norma ISO 9001, sistema de gestión de la calidad, mejora de la calidad y mejora continua.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and ISO 9001 standards in the sanctioning administrative procedure in SUSALUD - 2016, for which the following hypothesis had to be formulated: Quality management shows a direct relationship with the variables under study.

Likewise, the present study was approached from the quantitative approach and methodologically framed in the basic type, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design and the hypothetico-deductive method has been used. The sample consisted of 59 servers from the ISIPRESS, ISIAFAS, IPROT and IID areas of the National Superintendence of Health, in 2016. Regarding instrumentalization, two duly validated data collection instruments have been formulated, whose questionnaires are type of the Likert scale, the first variable formed by 15 items and the second by 24 items, the operation of data collection has been through the technique of the survey. Data processing was performed using the statistical software SPSS version 24.

The results of the research were carried out by means of descriptive analysis of the variables and inferential analysis to know the level of correlation by means of the Spearman's Rho test. In this way, the problems were answered, the fulfillment of the objectives was checked and the null hypothesis was rejected, on the other hand the conclusions reached in the present investigation is that there is a direct and significant relationship between quality management and the ISO 9001 standards in the sanctioning administrative procedure in SUSALUD-2016, such as confirmed by Spearman's Rho correlation coefficient which is 0.803 ** and the value of significance where $p = 0.000 < 0.05$.

Key words: Quality management, ISO 9001 standard, quality management system, quality improvement and continuous improvement.

I - Introducción

Deseo iniciar este apartado reflexionando que, en toda forma de organización humana siempre ha estado presente el concepto de la calidad, el ser humano desde su aparición en la tierra ha buscado incansablemente que toda sus actividades, por más rudimentarias que sean, siempre estén orientadas a la satisfacción personal y la de su entorno, esto no es otra cosa más que la expresión pura de la calidad.

La globalización de los mercados ha establecido a las organizaciones empresariales exigencias más competitivas, de manera que, la sobrevivencia de sus productos o servicios dependen de la satisfacción plena del cliente y para ello es imprescindible que los productos o servicios tengan la certificación de calidad, otorgado por organismos de reconocido prestigio. En este aspecto los países asiáticos, europeos y EE.UU, han tomado con seriedad el tema de la calidad, con la cual garantizan en cierta manera la hegemonía en el gran mercado mundial, para ello se ven en la necesidad de implementar sistemas de gestión de la calidad y hacer que este sea sostenible en el tiempo en base a la mejora continua.

Algo muy importante que no debemos dejar de lado, es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La nueva gestión pública, como hemos visto, constituye el puente que facilita una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público, al respecto, Vilas (2001), en un análisis crítico del proceso vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que:

Después de un primer momento que puso énfasis en el tamaño del Estado, la agenda de la reforma se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal, la utopía del estado mínimo dio paso a la necesidad del Estado efectivo. Adquirió preminencia, consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión pública, al diseño y funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos, organizacionales ...” (p. 421)

En ese sentido, nuestro país no puede estar ajeno a estos cambios, es por ello que, teniendo como marco normativo la Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, el año 2013, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, teniendo como ente

rector a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y que en la actualidad viene promoviendo e impulsando el proceso de modernización de la gestión pública que tiene por objetivo lograr una administración pública eficiente orientado al logro de resultados y la satisfacción plena del ciudadano.

Siendo así, la Superintendencia Nacional de Salud, no podía ser la excepción de estos cambios que eran tan necesarias para la mejora de nuestros servicios, es así que, a mediados del año 2014, se gesta la decisión de certificar ciertos procesos claves de nuestra entidad, entre ellas el proceso denominado “Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS”, mediante el sistema de certificación ISO 9001:2008, realizada por la empresa SGS del Perú SAC.

Como es sabido, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento, para ello a través de las: Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - ISIPRESS, Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de fondos de Aseguramiento en Salud - ISIAFAS, Intendencia de Protección de Derechos en Salud - IPROT y la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID, ejercita supervisión a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) públicas, privadas y mixtas; en el marco de la potestad sancionadora de SUSALUD.

Es así que, bajo el marco de la potestad sancionadora que tiene SUSALUD y en base a los informes finales de presuntas infracciones o informes finales de supervisión generados por la ISIPRESS, ISIAFAS, IPROT e IID, la Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización – SAREFIS, da inicio en primera instancia, el Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS),

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) públicas, privadas y mixtas, a efecto de determinar aquellas conductas que constituyan infracciones, imponiendo para ello, sanciones, medidas correctivas y medidas de carácter provisional; con el fin de proteger los derechos en salud de las personas.

Ya en el escenario propiamente del PAS, los resultados que se vienen obteniendo no son los esperados, es así que, del 100% de expedientes, generados por la Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - ISIPRESS, Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de fondos de Aseguramiento en Salud - ISIAFAS, Intendencia de Protección de Derechos en Salud - IPROT y la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID (Informes finales de presuntas infracciones) que recibe la Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización - SAREFIS para dar inicio el Proceso Administrativo Sancionador – PAS, solo un promedio del 20% concluye con éxito, es decir, recibe una sanción por parte de SAREFIS. Es en la etapa del PAS que surgen los problemas para la SAREFIS, al extremo de no poder aplicar sanciones debido a la deficiencia de los informes o a la falta de documentos probatorios.

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

A continuación se presenta un conjunto de resúmenes de investigaciones realizadas en el tema de Gestión de la Calidad y que sirven como antecedentes en el análisis del presente estudio:

Salazar (2015) en la tesis doctoral *“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo”* - Universidad de Valencia, manifiesta lo siguiente:

La industria del deporte en las últimas décadas ha sufrido una transformación vertiginosa. La cultura actual representa un avance significativo en todas las áreas, desde la gestión de entidades deportivas hasta la organización de competiciones o la elaboración de material deportivo. Este espectacular desarrollo del sector deportivo ha promovido nuevas demandas por parte de consumidores cada vez más exigentes y con mayores criterios de decisión. Actualmente existe una gran preocupación por mejorar la prestación de los servicios deportivos, lo que lleva a las organizaciones del ámbito del deporte a un mayor grado de exigencia en todos los marcos de actuación. Al mismo tiempo, la búsqueda de la excelencia empresarial y la consecución de una alta rentabilidad, tanto económica como de carácter deportivo, obliga a establecer estrategias de diferenciación, de forma que ofrecer servicios y actividades deportivas de calidad supone una solución para conseguir la satisfacción de los consumidores y usuarios. Aunque existen muchos programas de gestión enmarcados en el concepto de Total Quality Management (TQM), no existe un modelo definido exclusivamente a partir de las necesidades y expectativas de los principales grupos de interés de las organizaciones del ámbito deportivo: deportistas profesionales y amateurs, espectadores, prensa deportiva, federaciones y asociaciones deportivas, clubes y ligas de profesionales, patrocinadores, proveedores de material deportivo, etc. que tenga como objetivo fundamental la satisfacción de todos ellos. Esta tesis doctoral propone la construcción de una herramienta que permita evaluar la calidad percibida de los deportistas y usuarios de instalaciones y eventos deportivos, y que suponga un medio para mejorar los estándares de calidad en las actividades y servicios deportivos ofertados. Este estudio ha permitido identificar cuáles son las necesidades y expectativas de un deportista o un usuario de actividades y servicios

deportivos qué variables determinan su satisfacción. A partir de este estudio y de la investigación realizada de los modelos de gestión existentes, se propone la definición del concepto de Excelencia Deportiva y los principios fundamentales de la misma, así como la creación de un Modelo de Excelencia Deportiva (MEXD) exclusivo para todas las organizaciones del entorno deportivo. Se ha definido la Excelencia Deportiva como el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de empresas deportivas, así como el logro de resultados excelentes en base a sus conceptos fundamentales. Estas empresas deportivas pueden ser: asociaciones, federaciones, club, empresas organizadoras de eventos deportivos, gestión de instalaciones y complejos deportivos, fabricantes de material deportivo, etc. Los conceptos fundamentales incluyen: la orientación hacia el rendimiento y los resultados deportivos y de seguridad, orientación al deportista y a otros grupos de interés vinculados al ámbito deportivo, la gestión eficiente de los procesos, servicios y productos deportivos, la implicación, formación y capacitación de las personas, la mejora continua, creatividad e innovación, las alianzas estratégicas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social. El Modelo MEXD de Excelencia Deportiva es un marco de trabajo no-prescriptivo que permite la evaluación de la Excelencia Deportiva de una organización, instalación, equipamiento o evento deportivo. El modelo MEXD permite a la organización conocer su “cercanía a la excelencia deportiva”. Se trata de un modelo de aplicación continua en el que cada uno de sus 5 elementos (4 de ellos son “Agentes Facilitadores” y 1 son “Resultados”) se desglosan en un cierto número de sub criterios, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta. La base del modelo es la autoevaluación. Aunque la autoevaluación suele ser aplicada al conjunto de la organización o complejo deportivo, también puede evaluarse un evento deportivo o instalación deportiva de forma aislada. La autoevaluación definida en el modelo MEXD permite a las organizaciones y sus directivos identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora. (pág. 1,2).

La aparición de nuevas tecnologías en el mundo del deporte, ha hecho que estas se tornen más competitivas para los deportistas, siendo así y para materializar el sueño de ser un excelente deportista se hace necesario diseñar ciertos modelos, tal como lo plantea Salazar, que muy osadamente propone un modelo cuya idea fuerza es la autoevaluación, es decir, que las organizaciones y sus dirigentes deben buscar constantemente identificar sus fortalezas y debilidades

para luego ser tratadas con las exigencias que plantea una gestión de calidad y las normas de ISO 9001. Esta investigación es mixta, descriptiva, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño de investigación es experimental. Así mismo el método utilizado es deductivo, siendo el objetivo fundamental del presente trabajo de investigación, desarrollar un modelo de gestión de la calidad total que permita la evaluación del nivel de excelencia deportiva de las organizaciones vinculadas al ámbito del deporte.

Según lo señalado por Rodríguez (2014) en su tesis “Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 Fundación Desayunitos-Año 2014”, Pontificia Universidad JAVERIANA de Bogotá, dice:

La Fundación desayunitos es una institución sin ánimo de lucro la cual está a cargo de la Directora Cristina Ramírez y su Fundadora la señora Marta Patricia Giraldo. A través de sus procesos misionales; programa nutricional, programa pedagógico y escuela de padres tiene vinculada 40 niños de escasos recursos en el barrio las ferias, en donde se brinda alimentación adecuada a los niños, apoyo en sus labores académicas y guía a los padres en la educación y valores que deben brindar a los niños. El proyecto líder realizado se enfocó hacia el objetivo en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008, el cual se basa en la necesidad que existe en la fundación de estandarizar sus procesos, en la mejora a la atención a los niños, en la necesidad de buscar mejores benefactores y como resultado de todo esto tener una fundación que cumpla con los estándares requeridos y con procesos más eficaces para la ampliación de sus servicios y poder atender más niños. Durante el tiempo de la práctica se logró realizar una evaluación de la fundación frente a la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001, se hizo el levantamiento del manual de calidad, el ajuste del mapa de procesos, las caracterizaciones, los procedimientos, guías, acciones correctivas, preventivas y de mejora, teniendo en cuenta lo requerido por la norma y en pro de dar cumplimiento a la certificación. La metodología que se utilizó para la recolección de información y datos, fue por medio de las diferentes entrevistas realizadas a la fundadora y directora de la fundación, en estas se identificaron los documentos existentes en la fundación y los documentos faltantes, de igual forma con la metodología de las entrevistas se validó la necesidad que existe en la fundación de certificarse en la ISO 9001:2008 y los objetivos relacionados con esta necesidad que son fundamentales para realizar este proyecto líder. Siguiendo el cronograma de

actividades el cual fue la guía para el proyecto, se desarrollaron actividades de documentación, capacitación, seguimiento, levantamiento de información, reuniones con la dirección de la fundación, participación de actividades en la fundación y varios en pro de cumplir con los objetivos iniciales planteados en este proyecto líder. Las metas y objetivos planteados en este proyecto líder, se cumplieron en su totalidad entregando resultados positivos para la fundación y para el cumplimiento de la labor realizada en estos 6 meses del segundo semestre de 2014, como cumplimiento de la practica social desarrollada en la fundación desayunitos, los objetivos propuestos desde el inicio del semestre se fueron desarrollando hasta culminar con el cumplimiento de cada uno de estos. 14 Se concluye que se logró impactar de manera positiva dentro de la organización dejando la documentación del sistema de gestión de calidad al 100%, claridad en los procesos y mejoras de estos, acciones correctivas, preventivas y de mejora y la fundación preparada para una auditoria interna con intención de solicitar la externa y poder llegar a certificarse en la norma ISO 9001; 2008. Finalmente se creó un lazo importante con la fundación, en donde el trabajo desarrollado no termina aquí, la propuesta es seguir apoyando al practicante del próximo semestre y poder lograr la certificación que tanto anhela la fundación. (Pág. 13-14)

Cabe señalar que, el tipo de estudio efectuado por Rodríguez es básico, descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, cuyo diseño de investigación es no experimental. Así mismo el método utilizado es deductivo, teniendo como objetivo principal Implementar la norma ISO 9001:2008 en la fundación desayunitos en el año 2014; mejorando su capacidad de servicio al cliente y sus procesos internos y las conclusiones más relevantes a las que arriba Rodríguez es, se logró Sensibilizar a la directora de la fundación y a la fundadora con la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008 y las ventajas y beneficios que traería a la fundación el obtener esta certificación y que la fundación desayunitos está preparada para realizar una auditoria interna en búsqueda de la certificación de la norma ISO 9001: 2008.

Por otro lado Santiago (2008), realizó un trabajo de investigación denominado "Diagnostico para la implementación de un sistema de gestión de la

calidad ISO 9001:2000 al interior de la empresa Madereras de Yumbo Ltda.” en la que señala:

Con la llegada de la globalización y el libre comercio se ha hecho necesario implementar metodologías que permitan a las organizaciones ser más competitivas, no solamente a nivel nacional sino internacional, siendo de vital importancia la satisfacción del cliente en todos sus aspectos. Con la implementación de Sistemas de Calidad basados en la Norma ISO 9001 versión 2000 las empresas dan un paso adelante en el desarrollo de Sistemas Administrativos basados en la Gestión Integral, lo cual redundará a mediano y largo plazo en su supervivencia y crecimiento. La inclusión de las disposiciones necesarias para cumplir el requisito relacionado con los aspectos legales le da a la empresa una herramienta sólida para minimizar los riesgos de multas o castigos por incumplimientos legales causados por olvidos involuntarios. MADERAS DE YUMBO LTDA. consciente de esa necesidad se ha encaminado a la consecución de la calidad de su producto, siendo este trabajo una exposición del diagnóstico de la situación actual de la organización y de las actividades que se deben desarrollar para alcanzar la certificación de su sistema de gestión de la calidad de acuerdo a cada capítulo donde figuran los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000. Gracias a este diagnóstico, la alta dirección de MADERAS DE YUMBO LTDA. conoció todas las falencias y fortalezas que posee su organización y además recibió un plan a seguir, donde pueden desarrollar las estrategias planteadas para la consecución en un futuro de la certificación. Todas las recomendaciones aquí expuestas son primordiales y se ajustan a la realidad laboral y económica de la empresa MADERAS DE YUMBO LTDA. Las cuales facilitarán el desarrollo y crecimiento de la empresa en un medio cada vez más competitivo y hostil. (Pág. 1)

Cabe señalar que, el tipo de estudio efectuado por Santiago es básico, descriptivo, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño de investigación es no experimental. Así mismo el método utilizado es deductivo, teniendo como objetivo principal el Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000, para la empresa MADERAS DE YUMBO LTDA. y las conclusiones más relevantes a las que arriba Santiago es, que no se está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000 y que además no se tiene estructurado el área de recursos humanos.

También podemos mencionar a Herrera (2008) en la tesis de la Universidad Veracruzana - maestría en gestión de la calidad la tesis titulada "*Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*", indica lo siguiente:

Hoy en día en un mundo totalmente globalizado, concepto que de acuerdo con Guajardo (1996), comienza aparecer en los años sesenta en materia de comercio internacional, es el proceso por el que, la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifica mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas, mismo proceso que señala la necesidad de incorporar en las estructuras de trabajo organizacionales, sistemas de calidad, que les permitan, ser más competitivas, obtener la fidelidad de los clientes, y asegurar la permanencia en el mercado principalmente. De acuerdo a estas circunstancias nace el interés de abordar en el siguiente trabajo de investigación, a la calidad, como estrategia y alternativa para conducir exitosamente a las organizaciones, así como enfrentar el mercado actual más competitivo. El tema de calidad, entonces se encuentra enfocando a la microempresa, por ser considerada como el segmento de la economía con mayor importancia, debido a los beneficios que aporta en la economía nacional, así como en la internacional. La microempresa es definitivamente un segmento, que requiere de mayor asistencia profesional, debido a las características y diversos problemas que enfrenta y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Algunos de estos problemas son: falta de formación integral del empresario, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos. De acuerdo con Evans (2005), en el siglo XXI, las empresas que no se encuentren enfocadas a la plena satisfacción del cliente difícilmente sobrevivirán, en el mercado. A medida que se desarrolla el trabajo de investigación, se muestra la base documental compuesta por tres temas fundamentales, el primero se refiere al concepto de calidad, en la que se revisan los antecedentes, y la composición de los sistemas de gestión, el segundo tema está compuesto por la familia de normas ISO 9000, ya que para entrar en el ámbito de calidad es necesario que las empresas asuman normas de aceptación internacional, cuyo objetivo es el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad que garantizan la buena marcha de las empresas y la relación con los clientes. El tema incluye una visión general sobre la serie de estas normas, exponiendo precisamente las normas que la componen, sus beneficios y ventajas como es, el aumento de la productividad, la eliminación de errores y un mejoramiento en la calidad del producto o servicio que provoca una

importante mejoría tanto para la empresa y sus clientes. Se describe también, la forma de aplicación y la implementación de las normas, específicamente la norma ISO 9001, principal referencia para la elaboración de la propuesta final que incluye la creación de un sistema de gestión de la calidad. El tema final incluye aspectos generales de la empresa, clasificación, beneficios, problemática y oportunidades. Por último el trabajo de investigación, aborda la problemática de una microempresa, que incluye aspectos relacionados con el funcionamiento interno y comportamiento en las ventas, por tal motivo, se realizó un estudio exploratorio y descriptivo, mediante un diagnóstico, logrando detectar y concluir la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad, presentado como propuesta y elaborado con base en la norma ISO 9001:2000, de esta manera se establecen las recomendaciones necesarias así como la conclusión del trabajo de investigación.(págs. 1,2)

El tipo de estudio efectuado por Herrera, es básico, descriptivo, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño de investigación es no experimental. Así mismo el método utilizado es deductivo, teniendo como objetivo principal, mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000D. Es de conocimiento general que, en los países en vías de desarrollo el mayor aporte en la economía es soportado por las pequeñas y microempresas, en ese sentido Herrera Mendoza, en su estudio, pretende establecer un modelo de un sistema de gestión de la calidad para ese gran sector del empresariado, no solamente para que sean competitivas a nivel nacional sino principalmente a nivel internacional, naturalmente, es de precisar que un modelo de la gestión de la calidad tiene que estar respaldado por las normas de ISO 9001.

De acuerdo a lo indicado por Gutierrez F. (2008) en su tesis *“Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la mejora de las Competencias Técnicas del Talento humano de las Empresas del Sector de Telecomunicaciones”* - Universidad Católica Andrés Bello de Caracas, manifiesta lo siguiente:

La industria de las telecomunicaciones mantiene un gran crecimiento en productos y servicios que día a día permite la comunicación de nuestro País, para satisfacer esta demanda se requieren persona capacitadas en las diversas tecnologías

emergentes que están de boga en el sector de Telecom, dada esta necesidad el presente estudio tiene como propósito dar respuesta a las necesidades que presenta la organización Alcatel-Lucent de Venezuela, referente a las competencias técnicas del talento humano de sus aliados estratégicos, para el desarrollo de sus funciones; para lo cual se propone el diseño de un modelo de gestión de la calidad para la mejora de las competencias técnicas del talento humano de las empresas del sector Telecom, permitiendo contar con recursos especializados en las diferentes tecnologías de punta que demanda el área. A través del modelo, se podrá medir y controlar los procesos inherentes a la prestación del servicio de capacitación. Para lograr el objetivo, se realizó un diagnóstico de los procesos medulares de las empresas que prestan sus servicios a la organización, para luego establecer las brechas de capacitación técnica que existen, tomando como referencia la norma ISO 9001:2000, como parte del modelo de gestión y los lineamientos de las normas 17024:2003 y la 10015:2000, así como también, los resultados obtenidos a través de la observación directa. Para tal fin, el estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo y descriptivo, la población y la muestra objeto de estudio fue parte del personal del área técnica que trabaja en dos empresas proveedoras de servicios de implementación de tecnología celular ubicadas en el Distrito Capital, adicionalmente como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación directa en dos modalidades: documental y participativa y la entrevista, a fin de lograr recolectar la data requerida de primera mano y de forma precisa, a objeto de revisar e identificar las brechas de capacitación del proceso de implementación de la tecnología celular. (pág. vi)

Los teóricos de la gestión de la calidad nos brindan un conjunto de elementos con los cuales se puede construir un sistema de gestión de la calidad, bajo esa premisa, Gutiérrez, en su tesis, plantea un modelo de gestión de la calidad, para una organización de telecomunicaciones, basada en la gestión del talento humano, con la cual busca acortar aquellas brechas negativas de ciertas competencias a través de capacitaciones.

Bracho (2007), realizó el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela”, en ella indica lo siguiente:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Analizar la Gestión de Calidad en las empresas del sector azucarero en el Occidente de Venezuela, según los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000. La investigación tuvo como soporte teórico diferentes autores en el área de calidad, como lo son: Deming, Juran, Senlle, Shewhart, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Velazco, Sosa, entre otros. Sin embargo el eje central teórico con el cual se estudió la variable: Gestión de calidad, se encuentra en los ocho principios de calidad enumerados por la Norma ISO 9000 en su versión 2000. El tipo de investigación fue Descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. El Universo de la investigación estuvo conformado por las empresas azucareras de Venezuela, la Población la constituyen las mediciones de calidad basadas en los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000. La muestra la conformó las empresas privadas manufactureras de azúcar ubicadas en el occidente venezolano: Central Venezuela y Central Azucarero del Táchira; y se seleccionó como unidades informantes al personal supervisorio gerencial de ambos centrales azucareros. Para la recolección de data se empleó un cuestionario integrado por 88 ítems cerrados con una escala de selección simple compuesta por cinco alternativas de respuesta que sirvieron para describir la gestión de la calidad de estas empresas en cada uno de los principios mencionados. La confiabilidad se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,948. La estadística utilizada para el análisis de los datos fue de tipo descriptiva a través de la distribución de frecuencias absolutas y relativas. La conclusión obtenida fue que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido.(pág.7)

El tipo de estudio efectuado por Bracho es básico y cuyo diseño de investigación es no experimental, teniendo como objetivo principal el análisis de la gestión de la calidad de las empresas del sector azucarero, para lo cual, el instrumento de investigación utilizado ha sido el cuestionario, con la cual se ha obtenido información primaria que ha permitido concluir que las empresas del sector azucarero no están orientando sus enfoques hacia el cliente, debido que no cuentan con un sistema de gestión de la calidad.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

El estudio presentado por Díaz (2017) en su tesis titulado “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016”, señala:

Este estudio tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el trabajo de investigación es de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. El instrumento de recolección de información fue un cuestionario aplicado a las unidades informantes: estudiantes, docentes y directivos de las instituciones educativas. Los resultados indican que el 41,2 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el nivel de calidad de la gestión educativa es regular, en cuanto a los indicadores el 76,5 % de las instituciones educativas en cuanto a la dirección institucional es regular; el 76,5 % sobre el desempeño docente es regular; el 52,9 % con relación al trabajo conjunto con las familias y la comunidad es regular; el 47,1 % sobre el uso de la información es regular; y el 58,8 % en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular. Conclusiones: el 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la dirección institucional es regular; el 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al desempeño docente es regular; el 52,9 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al trabajo conjunto con las familias y la comunidad es regular; el 47,1 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al uso de la información es regular; el 58,8 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular. (Pág. vii).

El presente estudio nos da una idea clara de cómo se encuentra la educación en las zonas rurales, ya que, si en las zonas urbanas el desempeño docente es regular, es ya de imaginar cómo estará en las zonas rurales; este aporte es importante para que nuestras autoridades puedan tomar algunas medidas con el propósito de mejorar la educación peruana. Se precisa que la presente investigación es cuantitativa.

Núñez (2016) en su tesis “Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera”, manifiesta:

En el presente informe de tesis se investigó la intervención de la implementación de la norma ISO 9001:2008 en una empresa pesquera con el propósito de demostrar la variación en la eficiencia de los procesos productivos, expresado como mejora en indicadores de calidad y en rendimientos de producción de los productos que elabora como harina y aceite de pescado. La investigación se realizó primeramente, aplicando la lista de verificación de la norma ISO 9001:2008 como diagnóstico inicial de la empresa, además de determinar la eficiencia de la situación actual expresada en índices de calidad y rendimientos, luego se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, los que conforman el mapa de procesos, para después implementar y diseñar la documentación adecuada para el sistema de gestión de calidad, cubriendo los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 incluyendo el manual de calidad, procedimientos respectivos e indicadores para su seguimiento y control mediante auditorías internas, efectuándose posteriormente la evaluación del impacto en la eficiencia del proceso en la situación propuesta. Finalmente, se concluyó que la implementación de la norma ISO 9001:2008 incrementó la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles aproximados de 98% y 99% en harina y aceite de pescado respectivamente. Por tanto, para la compañía, fue creada una nueva perspectiva bajo un sistema de gestión de calidad reconocido, asegurando mejoras continuas en su eficiencia mediante la óptima utilización de los recursos marinos. (Pág. vii)

El tipo de estudio presentado por Núñez es básica, su diseño de investigación es no experimental y para su análisis hace uso del método hipotético-deductivo. Así mismo plantea como objetivo general “Mejorar la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera, mediante la implementación de la norma ISO 9001:2008”, la conclusión más importante que considero es lo que señala: La implementación de un sistema de gestión de calidad proporciona el marco de referencia para la mejora continua con el objeto de aumentar la eficiencia productiva y la satisfacción del cliente proporcionando productos que satisfagan los requisitos requeridos. En lo general, la investigación de Núñez, es un buen aporte

para la industria pesquera, que con la implementación de un sistema de gestión de calidad de acorde a las necesidades de cada empresa, podrán obtener resultados bastante favorables en lo económico.

El razonamiento que se puede hacer a lo manifestado por Flores (2014), en la tesis *“Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidada TED Group del Perú SAC.”*, de la Universidad Privada Antenor Orrego, indica lo siguiente:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo modelar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad, según la Norma ISO 9001:2008 para mejorar y optimizar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. Este aporte constituye una oportunidad para que la empresa implemente y aplique una política sostenida de mejora continua en cada uno de los servicios que brinda, asegurando la satisfacción de cada uno de sus clientes. Para lograr este propósito, se ha utilizado como fuente primaria la unidad de análisis de cada uno de los procesos en los diferentes servicios administrativos que brinda la empresa y de un sistema de capacitación permanente a sus colaboradores. Como fuentes secundarias se utilizó algunos documentos del acervo documental como la Memoria Institucional, Manuales de gestión de la empresa, libros especializados y los resultados de investigaciones afines. Se aplicó la técnica de la entrevista con el análisis de resultados, para cuyos efectos se utilizó la guía modular de diagnóstico con los requisitos que establece la Norma y que debe cumplir cualquier tipo de organización, así como el diseño pre experimental “de una sola casilla”. Cumplidas estas etapas, la investigación ha permitido establecer el modelo de calidad, que servirá de soporte al sistema de gestión de calidad para la compañía; se ha elaborado el mapa de procesos mostrando la interacción que hay entre los requisitos que exige el cliente y los entregables de cada uno de los servicios que ofrece la compañía; y finalmente, se ha estimado el costo total que implica el proceso de certificación de la compañía por la Norma ISO 9001: 2008, el mismo que asciende a un monto de S/. 31,500.00 nuevos soles. Los resultados iniciales de la investigación, han permitido conocer el nivel de implementación y ajuste del que vienen siendo objeto los procesos, respecto a la Norma ISO 9001: 2008, comprobándose que estos en promedio se aproximan al 25%. Asimismo y aún sin la opinión de ningún ente certificador, el

diagnóstico realizado ha permitido obtener algunos beneficios, como por ejemplo una mejor coordinación en todas las etapas de la realización de la prestación de los servicios. (Págs. v, vi)

En su etapa inicial, los modelos de gestión de la calidad, siempre han estado orientadas a las mejoras de la calidad del producto, hoy en día, ha cobrado notoriedad, la aplicación de los modelos a los servicios que brindan las empresas, es el caso presentado por Flores Cruz, donde plantea modelar un sistema de gestión de la calidad para la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. en base a los criterios que establece la norma ISO 9001, para ello establece como objetivo general: Elaborar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades y procesos de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C., el método de estudio es hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es básica y el diseño de la investigación es no experimental.

Podemos deducir lo manifestado por Medina (2013) en la tesis *“Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008”*, que indica lo siguiente:

En el presente trabajo se desarrolla la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 adecuados para una empresa de construcción. La importancia del trabajo radica en que brinda una mejora en la imagen de la empresa, la rentabilidad, la productividad y la competitividad de la organización en la cual es aplicada, siendo esto de vital importancia en el sector construcción, que es uno de los líderes de crecimiento económico del país, y que, por ende, es una de las mayores fuentes de empleo para trabajadores profesionales y no profesionales. En adición, la meta central de un Sistema de Gestión de Calidad es conseguir la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Considerando que el cliente puede ser interno (todo el personal que se encuentran organización) y externo (todos los proveedores y los consumidores), el lograr la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos es la mejor manera de posicionarse en el mercado nacional; para ello es necesario gestionar las actividades de la empresa de forma eficaz. Como parte del desarrollo de la propuesta, se crearon diagramas de flujo, organigramas, perfiles, programas, registros y procedimientos escritos requeridos

por la Norma ISO 9001:2008, tomando como base del sistema el Círculo de Deming (PHVA) para establecer los plazos de avance de la implementación. Finalmente se demuestra que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, brinda importantes beneficios a la organización que lo justifica, como por ejemplo obtener una Tasa Interna de Retorno Económico igual a 39,34% y una Tasa Interna de Retorno Financiero igual a 27,47%, donde existe un Costo de Oportunidad de 20%. (pág. iii)

El Perú, en los últimos 15 años ha experimentado un crecimiento acelerado del sector de la construcción, donde las grandes compañías constructoras se han visto beneficiados económicamente, a fin de mantener esta sostenibilidad, ha hecho que, Medina, en su tesis proponga un sistema de gestión de la calidad basada principalmente en la rentabilidad y mas no en el cliente, que en mi modesta opinión es un error, ya que el escenario actual de un diseño de gestión de la calidad orienta sus objetivos en la satisfacción plena del cliente, lo cual hace que, las empresas perduren en el tiempo.

De acuerdo a lo señalado por Ugaz (2012), en la tesis *“Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de legías”*, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, se tiene:

El presente trabajo de tesis plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el estándar internacional ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías. Con esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global. El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema. En primer lugar se identificaron los procesos involucrados directamente con el giro del negocio, los que conforman el mapa de procesos. Seguidamente se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las

falencias existentes en sus procesos. Luego de haber identificado los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se rediseñaron aquellos procesos que lo requerían de forma que cumplieran con los requisitos de la norma, para ello se confeccionó el Manual de Calidad que tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad que incluye el alcance, la política de calidad y la estructura organizacional. Con el Manual de Calidad diseñado, se procede a presentar el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad donde se exponen las actividades a realizar con sus respectivos responsables, el cronograma de implementación, y el programa de auditoría para el mantenimiento del sistema. Finalmente, se expondrán las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. (Ugaz Flores, 2012, pág. 0)

Gran parte del éxito de un sistema de gestión de la calidad recae en el compromiso de sus altos directivos, sin ello cualquier iniciativa de la búsqueda de la calidad solo será una retórica, en ese sentido el planteamiento presentado por Ugaz flores, en su tesis, en mi opinión, responde adecuadamente a las exigencias planteadas por las normas ISO 9001, ya que dentro de su planteamiento de un sistema de gestión de la calidad, considera como piedras angulares de su investigación al cliente y el fortalecimiento del desempeño laboral, es decir se interesa tanto en sus clientes externos así como en sus clientes internos.

Se puede deducir lo manifestado por García (2012) en la tesis *“Análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad y la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011”*, de la Universidad Nacional de Ingeniería, que dice:

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo analizar los Sistemas de Gestión de Calidad y su implicancia en la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros durante el año 2011, para lo cual se ha tomado de referencia a los modelos de gestión de calidad ISO 9001 y EFQM de Excelencia. El desarrollo de la investigación comprendió el uso de Fichas de Cotejo o Lista de Chequeo, con la finalidad de poder comparar los aspectos teóricos (NOXIS) que se encuentran relacionados con las principales variables que caracterizan a los modelos de gestión de calidad ISO 9001 y EFQM de Excelencia, con aquellos aspectos empíricos o prácticos (PRAXIS) observados en la administración de la

Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011. Para analizar los datos recogidos se procedió a organizarlos y a tabularlos en un Cuadro de Base de Datos, para luego representarlos gráficamente y a partir de un análisis de correspondencia, haciendo uso de Matrices de Contingencia, entre las principales variables que definen las hipótesis materia de la investigación, se procedió a aplicar la prueba exacta de Fisher para determinar el grado de relación entre las variables analizadas. Producto del análisis de la información recogida y de los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis general, motivo por el cual, se concluye que el análisis de los Sistemas de Gestión de Calidad tendrían implicancia positiva en la Administración Pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011. Finalmente, el trabajo de investigación desarrolla un conjunto de recomendaciones para que sean aplicadas en la Presidencia del Consejo de Ministros, con la finalidad de mejorar su gestión. Palabras clave: Sistemas de Gestión de la Calidad, Administración Pública, Presidencia del Consejo de Ministros. (Pág. iv)

En la presente investigación, el método utilizado ha sido el hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo y el tipo de estudio es aplicado, con un diseño de investigación experimental. El objetivo general que busca es: Determinar si, el análisis de los sistemas de gestión de calidad tiene implicancia en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011; posteriormente del análisis de los resultados ha llegado a las siguientes conclusiones, que considero son los más importantes: se ha determinado que el análisis de los sistemas de gestión de calidad si tiene implicancia positiva en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2011.

En ese contexto, generalmente, la implementación de los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, han tenido éxito en las empresas privadas, sin embargo, hoy en día, los organismos públicos tratan de implementar estas iniciativas privadas para mejorar la calidad de sus servicios, lo cual es un reto bastante grande, que puede verse afectado por temas presupuestales, es por ello que algunos organismos públicos solo buscan certificar la calidad de algunos de sus procesos, en el caso planteado por García Llontop, en mi entender trata de encontrar cierta implicancias de un modelo de gestión de la calidad en la gestión

por resultados, lo cual no está mal, por el contrario lo que busca es introducir la calidad en un proceso determinado.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Gestión de la Calidad

Orígenes del término de gestión de la calidad

Antes de dar una definición, es importante descubrir en el tiempo como ha venido evolucionando esta variable y la importancia que tiene en la presente investigación, de acuerdo a la empresa ISOtools (2016) la evolución del término de la calidad se puede dividir en cinco etapas muy marcadas, siendo estas:

La 1ra. Etapa, la Industrialización, comprende las dos primeras décadas del siglo XIX, en la que se desarrolla la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad. La 2da. Etapa, el control estadístico, se desarrolla entre 1930 y 1950. Las compañías ya no sólo dejan ver su interés por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global. La 3ra. Etapa, los primeros sistemas, entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un período de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad. La 4ta. Etapa, las estrategias, es a partir de los años 1980 y hasta mediados de los 1990, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta. La 5ta. Etapa, la calidad total, aproximadamente a partir del año 1990 a la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo

y las etapas que lo preceden; toda forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan.(pág. 1).

Definición

Rivera (2010) en su libro “Gestión de la RSC” define la Gestión de la calidad, en los siguientes términos:

Iniciativa en la gestión de los negocios enfocada a las personas, cuya meta es la continua satisfacción de los clientes de la manera más eficiente posible. Es un enfoque de sistemas (no un área o programa aislado), y una parte integral de la estrategia corporativa; trabaja horizontalmente a través de todas las funciones y departamentos, involucra a todos los empleados, desde lo más alto a lo más bajo de la organización, y se extiende más allá de las fronteras de la empresa para incluir a clientes y proveedores. Enfatiza el aprendizaje y la mejora continua como las claves del éxito competitivo (Pág. 243).

Esta definición responde a los intereses de la presente investigación, ya que trata de involucrar al personal de SUSALUD, que desarrolla funciones de supervisión así como aquellos que ejercitan los procesos administrativos sancionadores a las IPRESS e IAFAS.

Por su parte, (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006, pág. 211) en su libro Gestión de la Calidad define: “Gestión de la calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad”.

Naturalmente, este concepto está dirigido a la parte técnico-normativa que respalda la implementación de un sistema de gestión de la calidad que permite mantener vigente a certificación del ISO.

Dimensión 1: Sistema de gestión de la calidad

Una de las definiciones que más se acerca al desarrollo del presente trabajo, es lo señalado por los tratadistas Camison, Cruz, & Gonzales (2006) en su libro “ Gestión de la calidad”, que a la letra dice:

El Sistema de Gestión de la Calidad, es el conjunto de actividades, estructuras de organización de responsabilidades (plasmada en un organigrama), recursos y capacidades, métodos, tecnologías (especialmente soportes de información y conocimiento), procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo, diseñados para apoyar a la dirección en la conducción de la política y los programas de calidad de la organización con el fin de alcanzar de manera eficaz y eficiente los objetivos de calidad establecidos. (Pág. 346)

Dimensión 2: Mejora de la calidad

Varo (1994), en su libro “Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios”, transcribe un concepto magistral de Juran, que dice:

Juran, define la mejora de la calidad como “La creación organizada de un cambio ventajoso” que supone el paso de un nivel inferior de calidad a uno superior.... La meta de mejorar la calidad es conducir los comportamientos de los productos o servicios hacia la perfección, hacia el objetivo “cero defectos”, de tal forma que la zona de control de calidad quede definida de nuevo y que las lecciones aprendidas durante este proceso se incorporen al proceso de planificación de la calidad, cerrándose así el círculo de la gestión de la calidad. (Pág. 273).

Dimensión 3: Mejora continua

Según lo definido por Deming (1989), en su libro “Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis”, la mejora continua es:

El mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo presenta cuatro etapas que se desarrollan de manera secuencial, iniciando por cualquiera de ellas y repitiéndose de manera indefinida. Esta repetición indefinida es la que produce el mejoramiento continuo en la organización. (Pág. 89).

Por otro lado Heredia (2001), en su libro “Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos”, señala:

La mejora continua fue el primer concepto clave de la calidad total en emerger gracias al trabajo de Deming (Deming, 1967 y Juran (Juran, 1964). Para alcanzar altos niveles de eficacia la empresa debe buscar continuamente mejorar sus procesos, productos y servicio para alcanzar y mantener ventajas competitivas. El término “mejora” se refiere tanto a pequeñas mejoras como a grandes mejoras. La voluntad de mejorar debe estar presente en todas las actividades de toda la gente de la empresa. La mejora continua, a su vez, depende de cómo la gente de la empresa va aprendiendo y transmitiendo sus conocimientos. (Pág. 28).

Variable 2: Normas ISO 9001

Origen y evolución de la Norma ISO 9001

La constante búsqueda de la calidad de los productos y servicios dio origen a la estructuración de ciertos requisitos que permitan certificar la calidad de éstos, con la cual dan nacimiento a las normas ISO 9001, cuya reseña de su evolución en el tiempo lo detalla con amplitud la empresa Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com (2017), señalando:

Evolución de la norma ISO 9001

1987

La Norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en el año 1987, y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, así como también que pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes.

1994

Cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación.

2000

La norma pasó a ser una norma de gestión de la calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, donde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.

2008

En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios así como también la imagen de la organización.

2015

Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación. Las principales mejoras de la nueva versión son:

- Va más allá del cliente, se interesa también en los usuarios finales, los consumidores, los organismos reguladores, etc.
- El objetivo siempre sigue siendo el velar por la conformidad de los productos y servicios para responder a las necesidades y expectativas de los clientes.
- El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos Enfoque de Riesgos reconociendo así que no todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.
- La versión 2015 no recomienda un procedimiento específico de documentación. Lo que representa mayor flexibilidad en cuanto a documentación. Esto deja a la discreción de la organización – por supuesto tomando siempre en cuenta las exigencias del cliente y el marco reglamentario dentro del que opera – el determinar sus propias necesidades en cuanto a documentación se refiere para gestionar sus procesos.

Definición

La empresa, Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com (2017), define la norma ISO 9001, de la forma siguiente:

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del

mundo (Más de un millón de organizaciones en el mundo están certificadas ISO 9001, fuente: ISO www.iso.org).

Otras definiciones de interés de la presente investigación

La calidad

En este apartado quiero referirme de manera sucinta a dos importantes investigadores, cuyos aportes en la conceptualización de la calidad permanecen vigentes en la actualidad, siendo estos:

La definición más destacada sobre calidad lo da Deming (1989), en su obra “Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis”, donde precisa:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

La filosofía de Deming consistía en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios, de manera que “A mayor calidad, menores costos igual a mayor productividad”.

Partiendo de sus experiencias, desarrolló sus famosos 14 principios para que la administración conduzca a la empresa a una posición de productividad y competitividad, siendo estos:

1. *Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.*

2. *Adoptar la nueva filosofía.*

Nos encontramos en una nueva era económica y los diferentes objetivos deben ser conscientes del reto, deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

3. *Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.*

Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.

4. *Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.*

En vez de ello, minimizar el costo total. Tender a tener un sólo proveedor para cualquier artículo, con una relación a largo plazo de lealtad y confianza.

5. *Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.*

6. *Métodos modernos de capacitación.*

Es de vital importancia la actualización en la capacitación para aprovechar tanto maquinas, herramientas, materias primas.

7. *Implantar métodos de liderazgo.*

El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas y a las máquinas y aparatos para que hagan un trabajo mejor. La función supervisora de la dirección necesita una revisión así como la supervisión de los operarios.

8. *Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.*

9. *Romper las barreras entre los departamentos.*

Las personas en investigación, diseño, ventas y producción deben trabajar en equipo, para prever los problemas de producción y durante el uso del producto que pudieran surgir, con el producto o servicio.

10. *Eliminar los eslogans, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.*

11. *Este punto se divide en dos:*

- a. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
- b. Eliminar la gestión por objetivos. Eliminar la gestión por números, por objetivos numéricos. Sustituir por el liderazgo.

12. *Se exponen dos puntos:*

- a. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo. La responsabilidad de los supervisores debe virar de los meros números a la calidad.
- b. Eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo. Esto quiere decir, entre otras cosas, la abolición de la calificación anual o por méritos y de la gestión por objetivos.

13. Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora.

El enriquecimiento del conocimiento en el personal, será de suma importancia en la mejora de su productividad dentro de la empresa.

14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación.

La transformación es tarea de todos, es decir, involucrar a todos a cumplir con la calidad.

Los fundamentos del pensamiento de Deming se resumen en que la calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. El concepto de calidad presenta una dificultad grande para las empresas: en principio es un concepto subjetivo

Definía el control de calidad como “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario”.

Por otro lado Deming planteo el ciclo de la calidad que consiste en una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. (Deming, 1989, págs. 15-20).

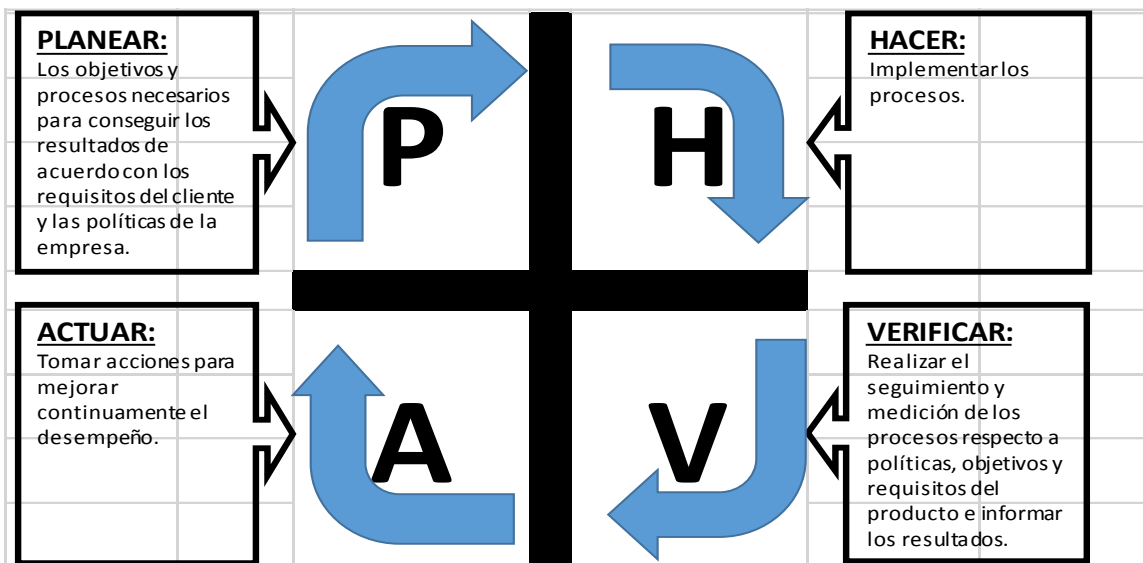


Figura 1 Ciclo de la calidad de Deming (Fuente: Elaboración propia)

Otra de las definiciones sobre la calidad que cabe destacar es de Juran (2005), que dice:

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias". (pág. 328).

Así mismo, es importante destacar la filosofía de Juran, que plantea cinco puntos, cuya aplicabilidad en las organizaciones generan beneficios, siendo estos: 1) *Medir el costo de tener una calidad pobre*: Al identificar en forma total los costos que nos acarrearía tener una mala calidad, hacer conciencia a todos para tratar de lograr siempre la mejor calidad en todos los aspectos; 2) *Adecuar el producto para el uso*: Fabricar un producto o servicio ideal que satisfaga las necesidades del cliente plenamente. También se aplica de dos maneras: a) El efecto principal se acusa en las ventas, por lo general la mayor calidad cuesta más. b) El efecto principal se acusa en los costos, por lo general la mayor calidad cuesta menos; 3) *Lograr conformidad*

con especificaciones: Estar en trato constante con el cliente final para saber si se han cumplido sus expectativas con el producto o servicio ofrecido; 4) *Mejorar proyecto por proyecto:* Se refiere que al realizar un servicio o producto se haga con la mejor calidad posible y al efectuar el próximo servicio o producto se supere la calidad; 5) *La calidad es el mejor negocio:* Invertir en la calidad es un excelente negocio, por los magníficos resultados que trae consigo, como son: ser competitivos, aumentar las ganancias, satisfacer al cliente, reducir los desechos, etc.

Del mismo modo Juran, para una adecuada gestión de la calidad, plantea diez principios, que son: 1) Crear conciencia de la necesidad y oportunidad para la mejoría; 2) Establecer metas para la mejoría; 3) Organizar para lograr las metas (establecer un consejo de calidad, identificar los problemas, seleccionar proyectos, nombrar equipos, etc.); 4) Proporcionar entrenamiento; 5) Realizar proyectos para solucionar problemas; 6) Informar sobre el progreso; 7) Otorgar reconocimientos; 8) Comunicar los resultados; 9) Mantener registro de los resultados y 10) Mantener el impulso al hacer que la mejoría anual sea parte de los sistemas y procesos regulares de la compañía.

Pero el aporte más importante de Juran (2005) para la gestión de la calidad es la llamada "**Trilogía de Juran**", que son los tres procesos necesarios para la administración de la calidad: 1) *Planificación de la calidad:* Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes: a) Determinar quiénes son los clientes, b) Determinar las necesidades de los clientes, c) Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes, d) Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto y e) Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas; 2) *Control de calidad:* El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad: a) Evaluar el comportamiento real de la calidad, b) Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.

c) Actuar sobre las diferencias y 3) *Mejora de la calidad*: Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema: a) Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente, b) Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora), c) Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin y d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos: Diagnostiquen las causas, Fomenten el establecimiento de un remedio, Establezcan los controles para mantener los beneficios. (Juran, 2005, pág. 54)

Procedimiento Administrativo Sancionador

Se entiende por procedimiento administrativo sancionadora el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados (Ley n° 27444).

El procedimiento administrativo sancionador es el conjunto de actos y diligencias que desarrolla SUSALUD, en el ejercicio de su potestad sancionadora (D.L n° 1158)

Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD

Fue fundada como la **Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS)** el **15 de mayo de 1997**, durante el gobierno del **presidente Alberto Fujimori**, con el objeto de autorizar, regular y supervisar el funcionamiento de las Entidades Prestadoras de Salud y cautelar el uso correcto de los fondos por éstas administradoras .

El **09 de abril de 2009**, durante el gobierno de **Alan García Pérez**, se promulgó la Ley N° 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, que crea la **Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA)**,

sobre la base de la SEPS, encargándole las funciones de registrar, autorizar, supervisar, y regular a las instituciones que administran fondos de aseguramiento en salud (IAFAS), así como supervisar a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS).

El **06 de diciembre de 2013**, durante el gobierno de **Ollanta Humala Tasso**, y a través del Decreto Legislativo N° 1158, se fortalece y cambia la denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, a la **Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)**.

En ese sentido la **Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)** es un organismo técnico especializado adscrito al **Ministerio de Salud**, que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento. Cuenta con Procuraduría Pública propia perteneciente al Sistema de Defensa Jurídica del Estado (Decreto Legislativo N° 1158).

Su Finalidad

Tiene por finalidad, promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien la financie.

Su Misión

Protegemos los derechos en salud de cada peruano.

Su Visión

En el año 2021 cada persona en el Perú tendrá la seguridad de que sus derechos en salud estén protegidos, dada la confianza que genera la Superintendencia

Nacional de Salud al ejercer su labor de una manera efectiva, oportuna, transparente y justa.

Sus Valores

- 1) **Gestión centrada en el usuario:** Actitud de servicio centrada en atender con calidad a los usuarios. El usuario debe recibir una atención personalizada con respeto, cordialidad y calidez.
- 2) **Orientación a resultados:** El trabajo debe orientarse a materializar los fines en resultados. Esta actitud refleja la responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los usuarios y la sociedad.
- 3) **Sentido de urgencia:** Actitud de servicio que se orienta a tomar la iniciativa para resolver problemas de forma inmediata. Implica desarrollo de prácticas que traten de adelantarse a los acontecimientos para prever acciones.
- 4) **Integridad:** Implica actuar con rectitud, honestidad y transparencia, cuidando el mejor uso de los recursos institucionales y el cumplimiento de los objetivos.
- 5) **Confiabilidad:** Debemos proyectar credibilidad y confianza a través de nuestros actos. Asimismo, brindar seguridad, transparencia y calidad en los servicios que ofrecemos para contribuir a elevar la percepción y valoración de nuestra institución por los ciudadanos y la sociedad en general.
- 6) **Imparcialidad:** Debemos actuar con equidad e imparcialidad, sin favoritismos. Practicar la no discriminación y la consolidación de la presencia incluyente de SUSALUD en el territorio nacional.

Actividades Principales

Entre las actividades principales de la Superintendencia Nacional de Salud, tenemos, las de carácter general: 1) Promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien las financie, así como los que correspondan en su relación de consumo con las IAFAS o IPRESS incluyendo aquellas previas y derivadas de dicha relación de consumo; 2) Supervisar que el uso de los recursos destinados a la provisión de los servicios de salud y de los

fondos destinados al Aseguramiento Universal en Salud, garanticen la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones. En el caso de las IAFAS e IPRESS públicas, de acuerdo a su presupuesto institucional aprobado; 3) Promover y salvaguardar el acceso pleno y progresivo de todo residente en el territorio nacional, al aseguramiento en salud, bajo los principios establecidos en la Ley N°29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud; 4) Promover la participación y vigilancia ciudadana y propiciar mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad; 5) Normar, administrar y mantener el Registro de Afiliados al Aseguramiento Universal en Salud; 6) Regular, supervisar, autorizar y registrar a las IAFAS. Para el caso de las Empresas de Seguros y AFOCAT, es de aplicación lo dispuesto en el artículo 9° del Decreto Legislativo N° 1158; 7) Supervisar y registrar a las IPRESS; 8) Normar, administrar y mantener el Registro Nacional de IPRESS; 9) Supervisar el proceso de registro y categorización de IPRESS; 10) Emitir opinión previa, con efecto vinculante, en la categorización de las IPRESS a partir del nivel II; 11) Conducir y supervisar el proceso de acreditación de las IPRESS y emitir los certificados correspondientes; 12) Certificar y autorizar, de modo exclusivo, a los agentes vinculados, a los procesos de registro, categorización y acreditación de las IPRESS; 13) Supervisar la calidad, oportunidad, disponibilidad y transparencia de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, de acuerdo al marco legal vigente; 14) Regular la recolección, transferencia, difusión e intercambio de la información generada u obtenida por las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS; 15) Supervisar y registrar a las Unidades de Gestión de IPRESS;

También se tiene actividades específicas, como: 16) Identificar las cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen, según las disposiciones aplicables de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, con excepción de las pólizas de seguros de las Empresas de Seguros bajo el control de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones; 17) Conocer, con competencia primaria y alcance nacional, las presuntas infracciones a las disposiciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en su relación de consumo con las IPRESS y/o IAFAS, incluyendo

aquellas previas y derivadas de dicha relación; 18) Promover los mecanismos de conciliación y arbitraje para la solución de los conflictos suscitados entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Salud; 19) Emitir opinión técnica especializada en el ámbito de su competencia, sujetándose a las disposiciones del derecho común y a los principios generales del derecho, sobre los alcances de las normas que rigen a las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, constituyendo sus decisiones precedentes administrativos de observancia obligatoria; 20) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia; 21) Ordenar la implementación de una o más medidas correctivas, con el objetivo de corregir o revertir los efectos que la conducta infractora hubiere ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente; 22) Ejercer medidas de ejecución forzosa previstas en la normativa vigente, ante la renuencia o negativa al cumplimiento de la sanción por parte de la máxima autoridad ejecutiva de las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, respetando los principios de proporcionalidad y razonabilidad de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General; 23) Aprobar las normas de carácter general en el ámbito de su competencia; 24) Conocer y resolver los recursos impugnativos conforme a sus atribuciones; 25) Ejercer funciones de defensa jurídica del Estado, en el ámbito de su competencia, a través de la Procuraduría Pública de SUSALUD; 26) Elaborar, actualizar y mantener los estándares de información relacionados al Aseguramiento Universal de Salud así como establecer las condiciones de confidencialidad para su administración y velar por su cumplimiento; 27) Supervisar el intercambio de información de los servicios de salud en el marco de la normativa vigente;

Y otras actividades complementarias, tales como: 28) Supervisar que el valor de las prestaciones y contraprestaciones interinstitucionales por intercambio de servicios, proteja los intereses de los asegurados; 29) Requerir a las Empresas de Seguros - que incluye a las Empresas de Seguros que oferten la cobertura del SOAT y a las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), toda la información que estime pertinente siempre que se encuentre vinculada a los procesos de aseguramiento y de prestaciones de salud; 30) Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación a

las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS, públicas, privadas o mixtas; 31) Conocer y resolver como primera y segunda instancia los reclamos, quejas y denuncias sobre todos aquellos temas vinculados a su competencia, en relación a las Empresas de Seguros que oferten coberturas de salud, que incluye a las que ofertan la cobertura del SOAT y a las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT); 32) Imponer a las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de IPRESS vinculadas al Sistema Nacional de Salud, los tipos de sanciones que correspondan – señalados en el Artículo 11º del Decreto Legislativo N° 1158; 33) Imponer a las Empresas de Seguros y las Asociaciones de Fondos Regionales y Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) las sanciones que correspondan de acuerdo al Artículo 11º del Decreto Legislativo N° 1158; 34) Informar a la SBS sobre aquellas sanciones aplicadas a las AFOCATs y Empresas de Seguros; 35) Dictar las medidas correctivas establecidas en el artículo 14º del Decreto Legislativo N° 1158 y supervisar su implementación; 36) Dictar las medidas correctivas establecidas en la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, que resulten aplicables a su ámbito de competencia y supervisar su implementación y 37) Imponer las multas coercitivas previstas en el artículo 15º del Decreto Legislativo N° 1158.

Base Legal

- **Decreto Legislativo N° 1158**, “Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Salud”.
- **Ley N° 29344**, “Ley Marco de Aseguramiento Universal de Salud”.
- **Ley N° 27785**, “Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y sus modificatorias”.
- **Ley N° 28411**, “Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto”.
- **Ley N° 30372**, “Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016”
- **Ley N° 30518**, “Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2017”.
- **Ley N° 24680**, “Ley del Sistema Nacional de Contabilidad”.

Estructura Orgánica

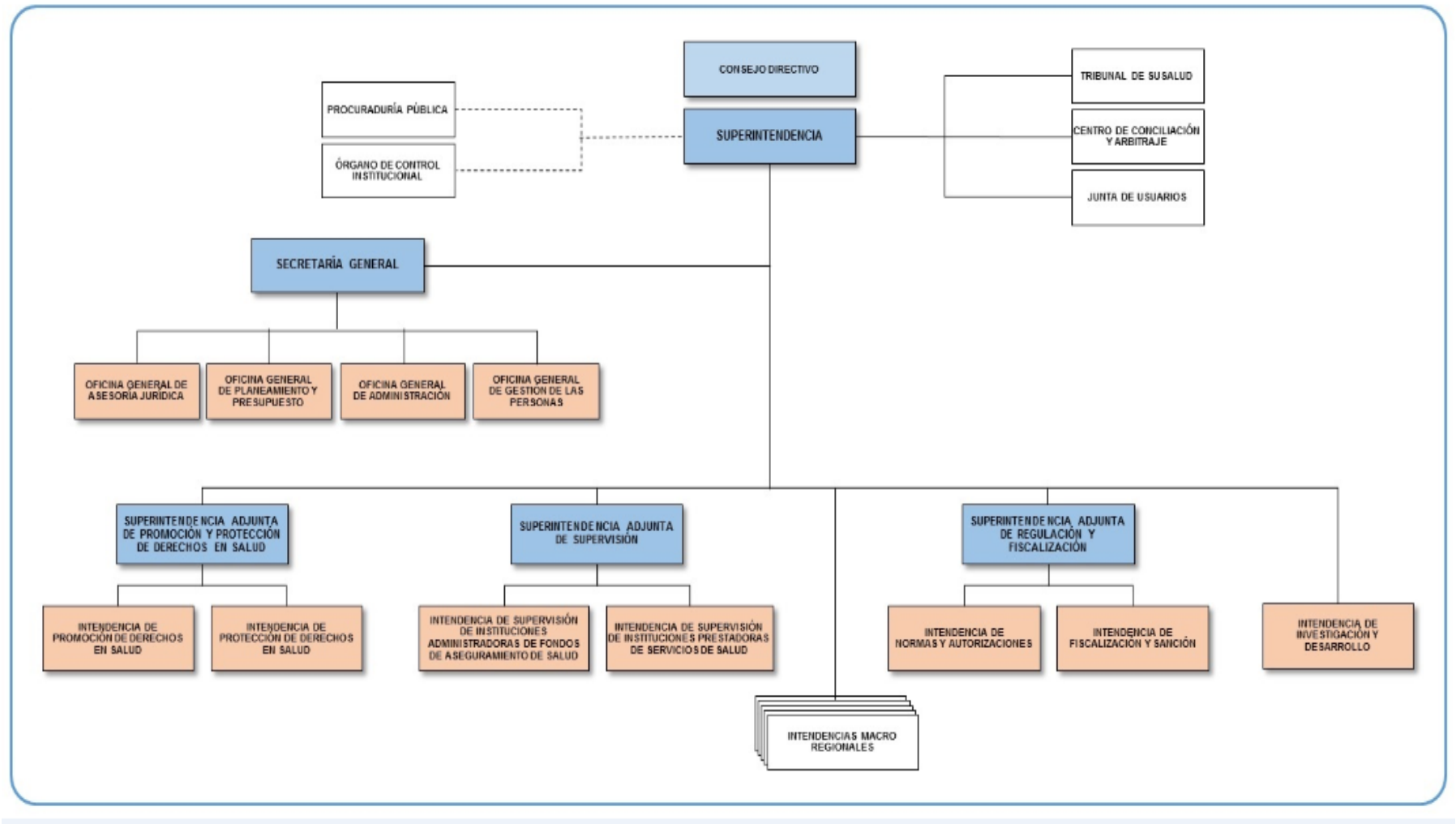


Figura 2. Estructura orgánica de SUSALUD (Fuente: Elaboración propia)

1.3. Justificación

Justificación teórica

“La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en los procedimientos administrativos sancionadoras en SUSALUD en el año 2016.”, Es teórica porque el estudio permitirá profundizar los conocimientos de las variables gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en los procedimientos administrativos sancionadoras dentro de una realidad concreta para luego establecer la relación entre ellas.

Justificación Metodológica

El estudio se desarrollará de acuerdo a una metodología del enfoque cuantitativo para poder demostrar la correlación existente entre las variables gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en los procedimientos administrativos sancionadoras.

Los instrumentos para la medición de las variables fueron formulados bajo el esquema de un cuestionario teniendo en cuenta la escala de Likert, su validación ha sido dada por juicio de expertos y para la confiabilidad se ha utilizado el método de consistencia interna basado en el coeficiente de alfa de Cronbach, que permite estimar la confiabilidad del instrumento, es así que, para las variables Gestión de la Calidad y Normas ISO 9001, el alfa de cronbach ha sido de 85.5% y 84.6% respectivamente, lo cual indica una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados en el presente estudio.

Justificación práctica

El estudio nos permitirá establecer pautas y estrategias para La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en los procedimientos administrativos sancionadoras en SUSALUD, a partir de la situación del país en los distintos aspectos Geo politos, económicos, poblacionales y ecológicos, entre otros que están relacionados con las variables de estudio. Gestión de calidad: Sistema gestión de la calidad, Mejora de calidad, Mejora continua - de la variable Normas ISO 9001: Ámbito, Referencias normativas, Términos y Definiciones, Requisitos del

Sistema, Responsabilidades de la Dirección, Gestión de Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.

Justificación social

El presente estudio tendrá un gran impacto social, toda vez que, la implementación de la gestión de la calidad, bajo el marco de la norma ISO 9001, permitirá dinamizar y efectivizar los procedimientos administrativos sancionadores y con ello el mejoramiento de la atención a los usuarios por parte de las IPRESS e IAFAS.

1.4. Problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016?.

1.4.2 Problemas Específicos:

Problema Especifico 1

¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016?

Problema Especifico 2

¿Qué relación existe entre la mejora de calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016?

Problema Especifico 3

¿Qué relación existe entre la mejora continua y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016.

1.5.2 Hipótesis Específicos

Hipótesis Especifico 1

El sistema de gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016.

Hipótesis Especifico 2

La mejora de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016.

Hipótesis Especifico 3

La mejora continua muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

Objetivo Especifico 2

Determinar la relación entre la mejora de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación entre la mejora continua y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

II - Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Gestión de la calidad

Gestión de la Calidad: Según (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006, pág. 211), “Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad”.

Teniendo como marco la definición descrita en el párrafo anterior se puede definir a la calidad como aquella que tiene como objetivo la plena satisfacción de las necesidades del cliente, mediante productos y servicios elaborados con cero defectos, que logren exceder las expectativas de los mismos. Cabe señalar que el concepto de calidad es multidimensional, debido a que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente, es también flexible por lo que factores, como giro, tamaño y otros no son determinantes para su aplicación.

Sistema gestión de la calidad

Según (Griful Ponsati & Canela Campos, 2005, págs. 10-18) el sistema de gestión de la calidad, se lleva a cabo mediante un sistema, es decir, mediante un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Así mismo manifiesta que, la gestión de la calidad en la empresa actual se basa en los procesos, es decir, en la identificación y el control de los distintos procesos que afectan a la calidad. Esta orientación, recogida en la norma ISO 9001 rompe con la tradicional estructura vertical de la organización por funciones, proponiendo una estructura más dinámica y con más comunicación.

Mejora de calidad

De acuerdo a lo señalado por (Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007, pág. 37), la mejora de la calidad trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores.

Mejora continúa

Según lo definido por (Deming, 1989, pág. 89) El mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo presenta cuatro etapas que se desarrollan de manera secuencial, iniciando por cualquiera de ellas y repitiéndose de manera indefinida. Esta repetición indefinida es la que produce el mejoramiento continuo en la organización.

Variable 2: Normas ISO 9001.

Normas ISO 9001: Es una norma del sistema de la gestión de la calidad, que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente (Société Generale de surveillance – SGS).

2.2. Operacionalización de variables

En la presente investigación se han identificado las dimensiones e indicadores, con el propósito de poder medir el grado de relación de las variables, para ello se han elaborado cuestionarios que contienen el número de preguntas realizadas de acuerdo a los indicadores de las dimensiones, para luego ser aplicadas a los servidores de la Superintendencia Nacional de Salud; que ejercen funciones de supervisión a las IPRESS e IAFAS; para este caso los niveles que se han tenido en cuenta son: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo y Totalmente de Acuerdo; por otro lado los rangos vienen a ser los promedios de los resultados, tales como: Bajo, Medio y Alto.

Es importante destacar que, la norma ISO-9001, servirá como medio para mantener y mejorar la adecuación y eficacia del sistema de Gestión de la Calidad, promover la mejora de la calidad de los servicios y estimular su proceso de mejora continua permitiendo aumentar la participación del personal y su motivación.

Según lo manifestado por Silva (1997), en su Libro “Cultura estadística e investigación científica en el campo de la salud: Una mirada crítica”, la operacionalización de variables, es:

El proceso que permite hacer el tránsito que parte del concepto y desemboca en el recurso cuantitativo (o cualitativo) con que se mide (o clasifica) dicho concepto se denomina operacionalización de variables. El término proviene de qué se trata, precisamente, de llevar la noción desde el plano teórico al operativo, y concierne al acto de medición del grado (o la forma) en que el concepto se expresa en una unidad de análisis específica. (Pág. 44)

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables e indicadores				
Variable 1: Gestión de la calidad				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
D1: Sistema de Gestión de la calidad	1. Organización de la calidad	1-15	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	2. Información para la calidad			
	3. Garantía y mejora			
	4. Planificación para la calidad			
	5. Productividad			
D2: Mejora de calidad	1. Costo	1-15	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	2. Precio			
	3. Cliente			
	4. Trazabilidad			
	5. Productividad			
	6. Retroalimentación			
D3: Mejora continua	1. Sostenibilidad	1-15	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	2. Procesos			
	3. Innovación			
	4. Incremental			
	5. Focalización			
	6. Retroalimentación			

Nota: Normas ISO 9001 (Fuente: Elaboración propia)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

Variable 2: Normas ISO 9001						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos		
D1: Ámbito	1. Campo de aplicación	1-24	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
	2. Número de supervisores					
	3. Distribución de Entidades					
D2: Referencias normativas	1. Calidad de las normas			RANGOS		
	2. Cantidad suficiente					
	3. Flexibilidad					
D3: Términos y definiciones	1. Claridad			Bajo	24	56
	2. Entendibles			Regular	57	89
	3. Vigencia	Alto	90	120		
D4: Requisitos del sistema	1. La entidad cumple					
	2. Los procesos están identificados					
	3. Existen controles					
D5: Responsabilidades de la dirección	1. Compromiso de la Dirección					
	2. Políticas de calidad					
	3. Enfoque al cliente					
D6: Gestión de recursos	1. Provisión de recursos humanos					
	2. Recursos económicos					
	3. Infraestructura					
D7: Realización del producto	1. Planificación del procedimiento					
	2. diseño y desarrollo					
	3. Control, seguimiento y medición					
D8: Medición, análisis y mejora	1. Seguimiento y control					
	2. Análisis de datos					
	3. Acciones correctivas					

Nota: Normas ISO 9001 (Fuente: Elaboración propia)

2.3. Metodología

La metodología, es el conjunto de procedimientos que marcan el camino de la investigación o determinan el rumbo de los logros a conseguir para finalmente llegar a la meta deseada.

En el presente estudio el método que se ha empleado es el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo al respecto Bisquerra (2010) refiere:

A partir de la observación de casos particulares se plantea un problema. A través de un proceso de inducción, este problema remite a una teoría. A partir del marco teórico se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo, que posteriormente se intenta validar empíricamente. El ciclo completo inducción/deducción se conoce como proceso hipotético deductivo (pág. 62).

En base a lo mencionado se admite el Método científico de Enfoque Cuantitativo, positivista, hipotético deductivo, en esa razón es que el presente estudio parte de un problema, se sustenta en un marco teórico y la hipótesis se pone a prueba a la realidad.

Según lo precisa (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010) indicó que el enfoque cuantitativo se fundamenta en el método hipotético deductivo; es decir, establece teorías y preguntas iniciales de investigación de las que se derivan hipótesis. Éstas, se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones.

2.4. Tipo de estudio

La presente investigación es de Tipo Básica, ya que solo se pretende describir las características de las variables en estudio (Gestión de la calidad y las normas ISO 9001) tal y como se presentan en la realidad para determinar su comportamiento.

Sobre lo señalado (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010) precisa: Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así – y valga la redundancia – describir lo que se investiga.

Por la naturaleza del estudio, es Descriptiva, porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar y explicar una realidad. Para este tipo de investigación, si las correlaciones (variables o dimensiones) se acercan cada vez más a la Variable Dependiente (H_0), se halla estable, y la Variable Independiente no presenta influencia alguna. Pero si las Variables Dependientes se alejan, se van convirtiendo, primero, en una oportunidad de cambios, y si están en la parte crítica o debilidad, serán materia de la recomendación o propuesta, mediante la influencia de la Variable Independiente. También es una investigación de tipo básico, pues en su desarrollo se consiguió nuevos conocimientos.

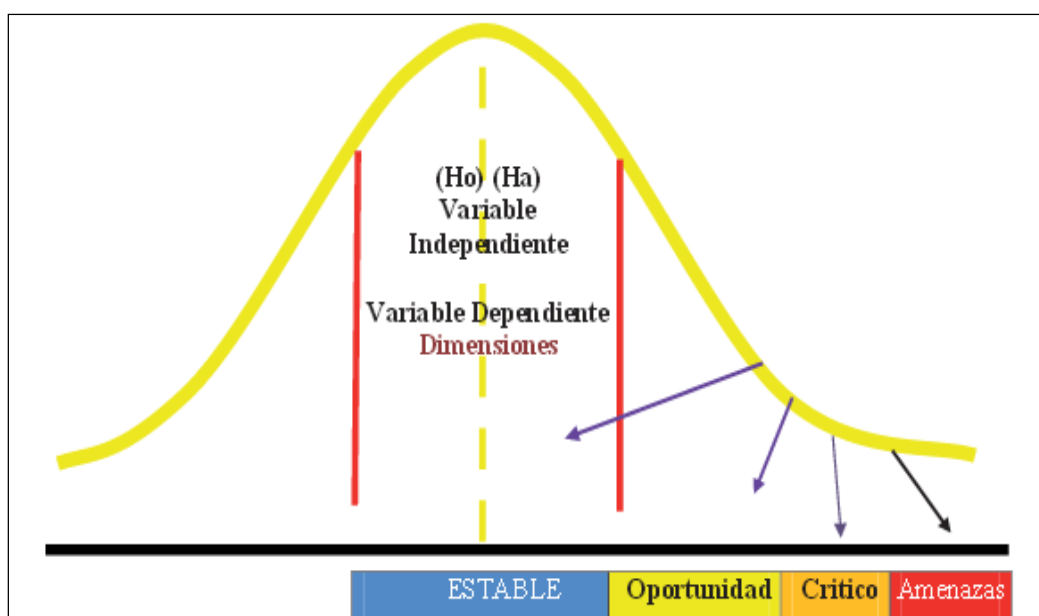


Figura 3. Distribución S y Evaluación de investigaciones básicas (Fuente: Elaboración propia)

La presente investigación utiliza el tipo de investigación cuantitativo. Para (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, pág. 151) “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para procesar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

La presente investigación está utilizando diseños de investigación transeccional o transversal. Para (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, pág. 152) este tipo de investigación se caracteriza puesto que se encarga de recolectar datos en un solo momento, es decir en un tiempo único. Cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Donde:

M = Muestra

O 1 = Variable 1

O 2 = Variable 2

R = relación entre las dos variables

La descripción planteada por (Hernández et al., 2010, pág. 81), los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

Tomando en cuenta a (Supo, 2012, pág. 3), en el libro “Seminarios e Investigación Científica” manifiesta que, según la intervención del investigador, el presente trabajo es observacional porque los datos reflejan la evolución natural de los eventos y no existe intervención del investigador.

Según la planificación de la toma de datos, la presente investigación es prospectiva pues “los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación”.

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio la presente investigación es transversal porque “todas las variables son medidas en una sola ocasión”.

Según el número de variables de interés, la presente investigación es analítica porque “plantea y pone a prueba hipótesis, su nivel más básico establece la asociación entre factores”.

Finalidad: Básica, como señalan (Reyes, 2002, pág. 18). Este tipo de investigación es llamada también constructiva o utilitaria y se interesa en la aplicación de conocimientos teóricos a determinada situación y en las consecuencias prácticas que de ella se deriven.

Según (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2006, págs. 104-112). Define qué: Carácter: Es una investigación cuantitativa que busca encontrar resultados y verdades por métodos estadísticos.

Se recolectarán datos para probar la hipótesis, a partir de la medición numérica y del análisis estadístico. En el presente caso, se utilizarán como instrumentos cuestionarios para recolectar los datos dentro de la muestra, de modo que logremos la medición numérica y lleguemos a probar la hipótesis que relaciona la elaboración de la presente investigación.

Naturaleza: Según manifiesta (Supo, 2012, pág. 3), en el libro “Seminarios e Investigación Científica”, Se trabaja con fuentes primarias y secundarias. Dentro de las primarias se trabaja, sobre todo, con la observación de la realidad a investigar para establecer dimensiones e indicadores. Para precisar más la investigación se utilizan cuestionarios que contienen los ítems que nos brindarán un mayor acercamiento a la realidad investigada. En cuanto a las fuentes secundarias, lo esencial de estas ha sido constituido por bibliografía relacionada con el tema, tesis que guarden relación cercada o indirecta con la investigación, informaciones recuperadas de internet, de revistas, periódicos y, especialmente, de documentos propios de SUSALUD, así como material relacionados con el tema de la presente tesis.

El tipo de investigación es correlacional, ya que a partir de la muestra se demostrará la relación entre ambas variables de estudio.

Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionados en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Los estudios correlacionales son útiles porque el propósito principal son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

2.5. Diseño de investigación

Según (Sánchez, 2010), el Diseño de Investigación es No Experimental y de Corte Transversal de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Diseño No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. Hernández et al. (2010), indicó que es diseño No Experimental, ya que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Diseño Transversal, porque los Objetivos Generales y Específicos, están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

Podemos indicar que (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, págs. 149-154)149. La presente investigación utiliza un diseño no experimental: Corte transversal y correlacional ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

Dentro de los diseños no experimentales, la presente investigación se ubica dentro de la investigación transeccional o transversal, y dentro de esta es de tipo correlacional-causal. Los diseños transeccionales correlaciones-causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)”.

Asimismo, (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2010, págs. 155-156), sostiene que:

“Los diseños correlacionales-causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales; del mismo modo, cuando buscan evaluar vinculaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales”.

Tomando como referencia al citado autor, este trabajo de investigación tuvo como fin establecer la relación causa-efecto entre las variables.

Tomando en cuenta la definición de (Supo, 2012, pág. 16), en el libro “Seminarios e Investigación Científica” hemos tomado una población con características de contenido, lugar y tiempo semejantes, lo cual constituye nuestro marco muestral.

La muestra tiene una magnitud suficiente para ser estudiada y para aplicarle las respectivas técnicas de muestreo. El muestreo es no probabilístico realizado por conveniencia y tomando en cuenta la cuota adecuada. La población general está constituida por los 69 trabajadores administrativos que realizan labores de supervisión en SUSALUD en el año 2016.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población de Estudio

Constituida por la población general, es decir por 69 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Salud, año 2016, que realizan labores de supervisión y cuyos informes sirven de insumo para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

2.6.2 Muestra Poblacional

Para conocer la muestra poblacional se aplica la fórmula de proporción poblacional:

$$n = \frac{NZ^2 p (1 - p)}{(N - 1) E^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza: tomamos valor estándar = 1,96

p = variabilidad positiva: tomamos valor estándar = 0,5 (50%)

1 - p = variabilidad negativa: (1 - 0,5) = 0,5 (50%)

N = Tamaño de la población de estudio = 69

E = error: tomamos valor estándar de 0,05 (5%)

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{69 (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(69 - 1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n = 59 trabajadores

2.6.3 Muestreo

Se trata de obtener las subpoblaciones del tamaño muestral para cada dependencia de la población de estudio, a partir de las cuales se obtendrán datos que permitan comprobar la verdad o falsedad de la hipótesis.

Criterios de selección

A partir de los criterios de inclusión, para la selección de la muestra se ha tomado en cuenta a la población general que está constituida por 69 trabajadores administrativos que realizan labores de supervisión en SUSALUD en el año 2016.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas de recolección de datos

Se realizó la observación y análisis del *“La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016”*, se realizó una serie de preguntas no estructuradas para obtener la espontánea opinión de los trabajadores sobre las características y factores que influyen en la relación de las dos variables de estudio. Para obtener datos más estructurados se formularon instrumentos para la recolección de datos. Se realizaron anotaciones bibliográficas para consignar los libros que se han empleado en el proceso de la investigación. Se ha hecho uso de transcripciones textuales de aquellos párrafos considerados importantes para la investigación, aunque para la redacción directa de la tesis estos textos han sido parafraseados en base a la comprensión de lo propuesto por el autor y de la información que sobre el punto maneja el investigador. Además, sobre estos y otros textos se han hecho comentarios personales para ampliar el grado de comprensión de ellos y para señalar interrogantes, dudas, pasajes oscuros, aprobaciones y refutaciones de lo expresado por el autor. Se han buscado tesis que guarden relación directa con el objeto de estudio y sólo se han encontrado tesis y trabajos que tienen una relación indirecta con él. También se han empleado revistas virtuales que contienen artículos e investigaciones que guardan relación con la presente investigación.

2.7.2 Instrumento para la recolección de datos

Instrumento de medición para la variable 1. Se empleó un cuestionario de escala de Likert, con preguntas erradas que tenían las siguientes alternativas de respuestas para cada pregunta: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) en desacuerdo; 3) indeciso; 4) de acuerdo, y 5) totalmente de acuerdo. Esto se hizo con la finalidad de medir las actitudes que tienen La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD en el año 2016.

La elaboración de las preguntas está en concordancia con los indicadores y con las dimensiones de cada una de las variables. Esto puede verse más gráficamente en la matriz de consistencia lógica.

Para las demás variables también se elaboró un cuestionario que sigue los patrones de la mencionada escala de Likert.

Podemos indicar que (Mejía, 2005, págs. 54-55) La validez de constructo es el grado de correspondencia o congruencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir. La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse.

2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Validación: Se utilizará la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación.

La validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento. Es el grado en que la evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento.

Confiabilidad del instrumento

La presente investigación ha utilizado el método de consistencia interna basado en el coeficiente de Alfa de Cronbach permitiendo estimar la confiabilidad del instrumento.

Silva & Brian, 2006 (págs. 65-66) señalan que, la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. La herramienta que se utilizará para investigación es el Alfa de Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

La confiabilidad del alfa cronbach:

Para la variable 1: Gestión de la calidad

Tabla 3
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,855	,850	15

En la tabla 3 se puede interpretar que para la variable x el Alfa de Cronbach es de ,855 o 85,5%, lo que nos permite interpretar que tiene una alta fiabilidad para el procesamiento estadístico en los 15 ítems del cuestionario.

Para la variable 2: Normas ISO 9001

Tabla 4
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,846	,854	24

En la tabla 4 se puede interpretar que para la variable x el Alfa de Cronbach es de ,846 o 84,6%, lo que nos permite interpretar que tiene una alta fiabilidad para el procesamiento estadístico en los 24 ítems del cuestionario.

2.7.4 Procedimientos de recolección de datos

La recolección de datos es el siguiente paso que se realizó en base al enfoque elegido. La recolección de datos requiere de las siguientes actividades: La selección del instrumento o método de recolección, la aplicación del mismo y preparar las observaciones, registros y mediciones obtenidas para que se analice.

Es necesario que el instrumento o método de recolección cumpla con dos requisitos importantes, los cuáles son: confiabilidad y validez, refiriéndose a la primera como el grado en que la aplicación repetida del mismo arroja resultados iguales y la validez al grado en que dicho instrumento mide en realidad la variable que pretende medir.

2.8. Métodos de análisis de datos

Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 23.0 y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Coeficiente de Correlación de Spearman, por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y determinar conclusiones.

2.9. Aspectos éticos

La tesis es un documento de investigación de carácter científico, plantea alternativas ante los problemas que afectan a la humanidad, por lo tanto sus

propuestas tienen que diferenciar lo bueno de lo malo (Ética) y que se representa a través de los principios y valores que rescatamos en el presente estudio.

En ese orden de ideas, la investigación no es sólo un acto técnico, es ante todo el ejercicio de un acto responsable, por este motivo la investigación no oculto a los colaboradores la naturaleza de la investigación, exponer a los colaboradores a actos que podrían perjudicarles, jamás invadió su intimidad, los datos consignados son reales y fieles a su naturaleza, sin manipulación por parte del investigador.

III - Resultados

3.1. Resultado de la estadística descriptiva

Frecuencias

Tabla 5
Estadísticas de variables y dimensiones

		v1:Gestión de calidad (agrupado)	D1: Sistema gestión de la calidad (agrupado)	D2: Mejora de calidad (agrupado)	D3: Mejora continua (agrupado)	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)
N	Válido	59	59	59	59	59
	Perdidos	0	0	0	0	0

En la tabla 5 podemos analizar que para los casos procesados en las variables y dimensiones no se presentan casos perdidos.

Tabla de frecuencia

Tabla 6
V1: Gestión de la calidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	12	20,3	20,3	20,3
	Medio	17	28,8	28,8	49,2
	Bajo	30	50,8	50,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 6 y la figura 4 de la variable gestión de calidad se presentó un 20,3% (12) con el criterio de alto, 28,8% (17) medio y 50,8% (30) de bajo

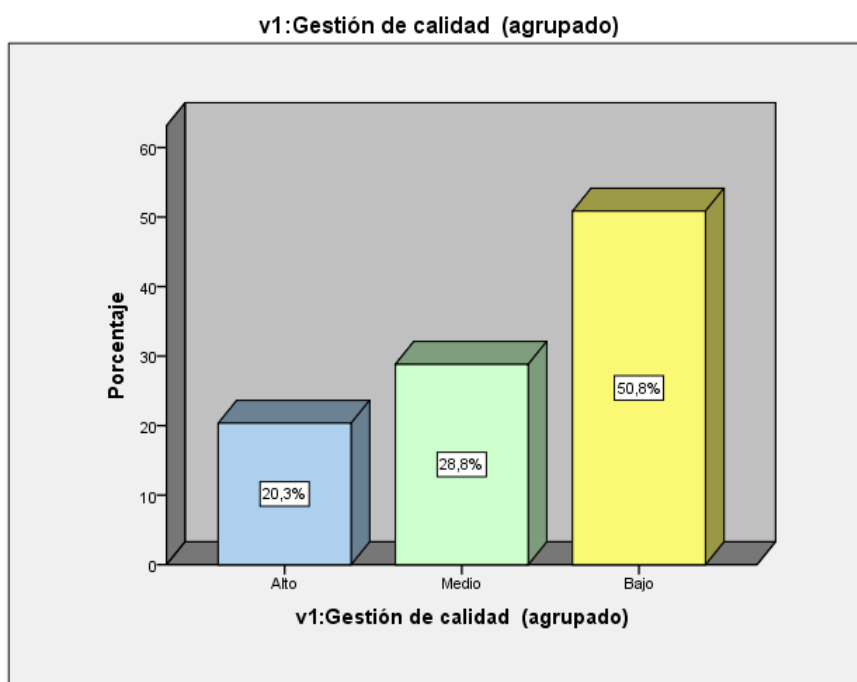


Figura 4. Diagrama de barras Vx – Gestión de la calidad

Tabla 7

D1: Sistema de gestión de la calidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	13	22,0	22,0	22,0
	Medio	14	23,7	23,7	45,8
	Bajo	32	54,2	54,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 7 y la figura 5 la D1 Sistema gestión de la calidad de la variable gestión de calidad se presentó un 22,0% (13) con el criterio de alto, 23,7% (14) medio y 54,2% (32) bajo

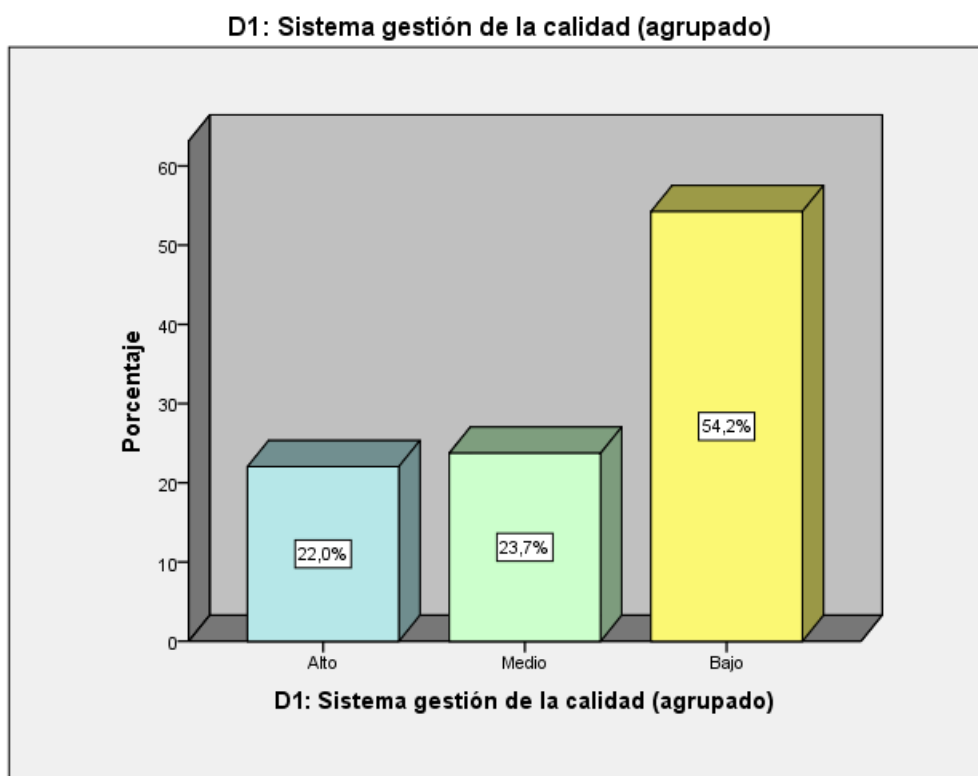


Figura 5. Diagrama de barras D1Vx – Sistema de gestión de la calidad

Tabla 8

D2: Mejora de calidad (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	6	10,2	10,2	10,2
Medio	17	28,8	28,8	39,0
Bajo	36	61,0	61,0	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 8 y la figura 6 la D2 mejora de calidad de la variable gestión de calidad se presentó un 10,2% (6) con el criterio de alto, 28,8% (17) medio y 61,0% (36) de bajo

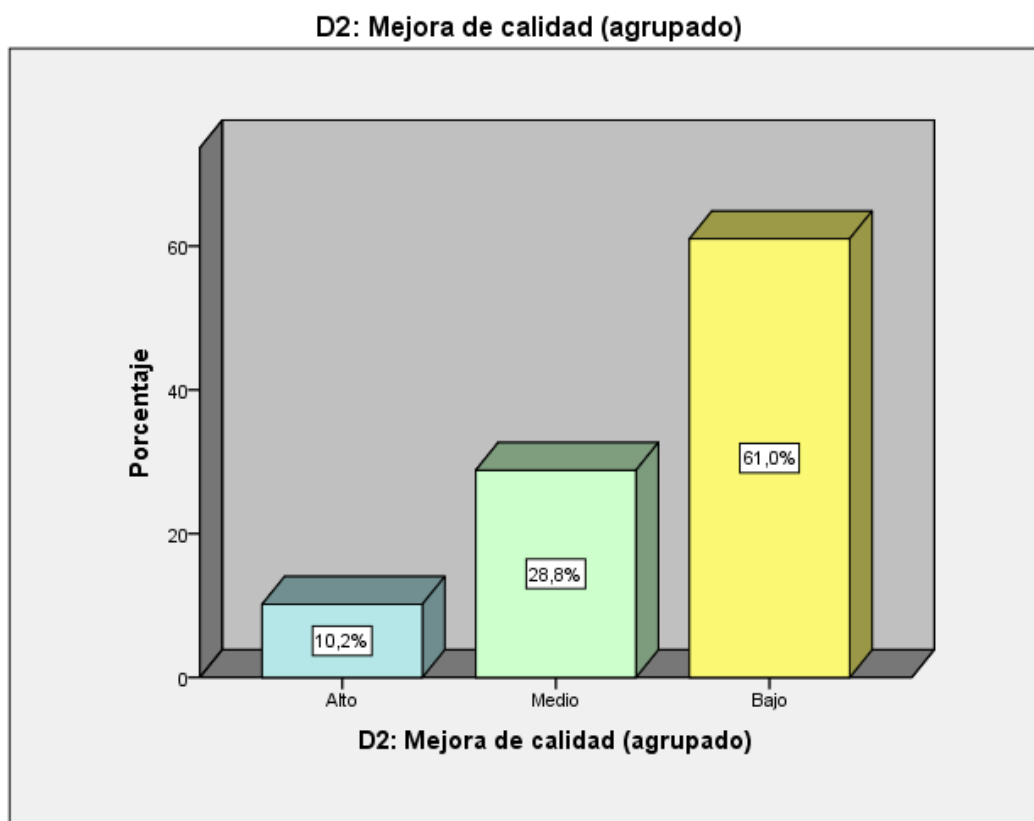


Figura 6. Diagrama de barras D2Vx – Mejora de la calidad

Tabla 9
D3: Mejora continua (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	6	10,2	10,2	10,2
	Medio	14	23,7	23,7	33,9
	Bajo	39	66,1	66,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 9 y la figura 7 la D3 mejora continua de la variable gestión de calidad se presentó un 10,2% (6) con el criterio de alto, 23,7% (14) medio y 66,1% (39) de bajo

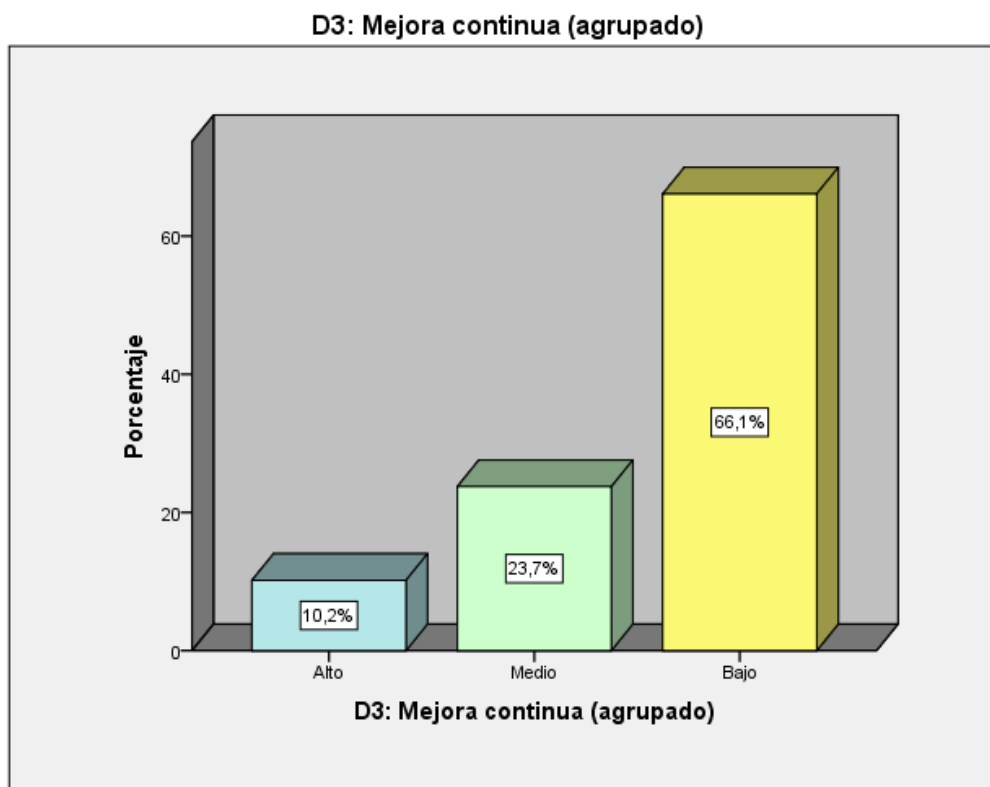


Figura 7. Diagrama de barras D3Vx – Mejora continua

Tabla 10
V2: Normas ISO 9001 (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	13	22,0	22,0	22,0
	Medio	14	23,7	23,7	45,8
	Bajo	32	54,2	54,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 10 y la figura 8 la variable normas ISO 9001 se presentó un 22,0% (13) con el criterio de alto, 23,7% (14) medio y 54,2% (32) de bajo

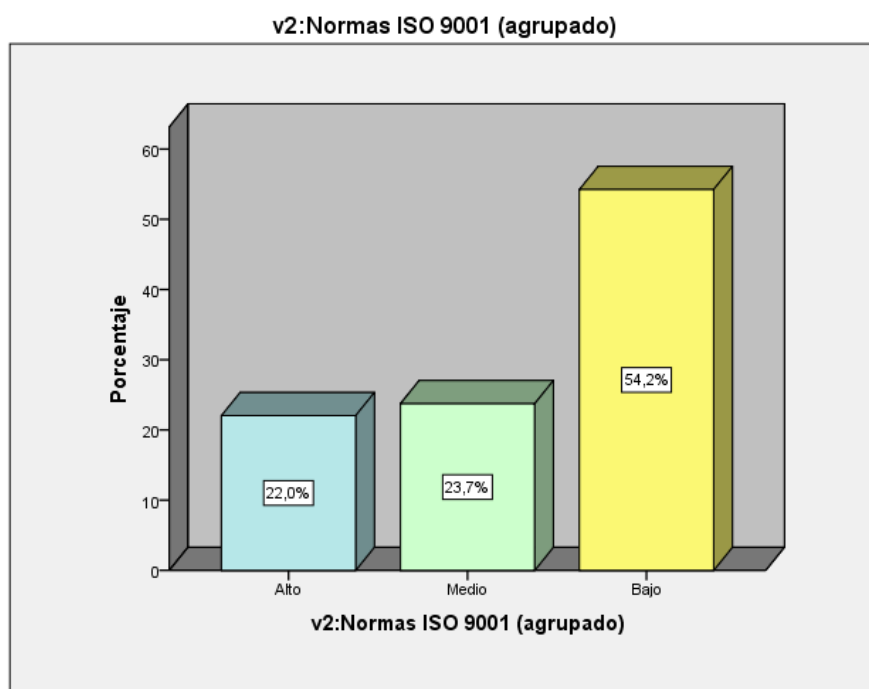


Figura 8. Diagrama de barras Vy – Normas ISO 9001

3.2. Contrastación de hipótesis

Correlaciones no paramétricas - Hipótesis General

H_0 = La gestión de la calidad no muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

H_a = La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado \geq 0.05, se Aceptará H_0 . Pero, si el Valor p calculado $<$ 0.05, se Aceptará H_a .

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante el Rho de Spearman el tipo de relación entre los elementos (variables y/o dimensión) que está compuesta la hipótesis de estudio.

Tabla 11
Rho de spearman - Hipótesis general

		Correlaciones	
		v1:Gestión de calidad (agrupado)	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)
Rho de Spearman	v1:Gestión de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,803**
		N	59
	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)	Coeficiente de correlación	,803**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según analizamos el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios “**La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016**” y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,803** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

Correlaciones no paramétricas - Hipótesis Especifico 1

H_0 = El sistema de gestión de la calidad no muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

H_a = El sistema de gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará H_0 . Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará H_a .

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante el Rho de Spearman el tipo de relación entre los elementos (variables y/o dimensión) que está compuesta la hipótesis de estudio.

Tabla 12
Rho de spearman - Hipótesis específico 1

Correlaciones				
			D1: Sistema gestión de la calidad (agrupado)	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)
Rho de Spearman	D1: Sistema gestión de la calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según analizamos el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“El sistema de gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,561** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

Correlaciones no paramétricas - Hipótesis Especifico 2

Ho = La mejora de la calidad no muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016.

Ha = La mejora de calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará H_0 . Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará H_a .

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante el Rho de Spearman el tipo de relación entre los elementos (variables y/o dimensión) que está compuesta la hipótesis de estudio.

Tabla 13
Rho de Spearman - Hipótesis específico 2

		Correlaciones		
		D2: Mejora de calidad (agrupado)	v2: Normas ISO 9001 (agrupado)	
Rho de Spearman	D2: Mejora de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	59	
	v2: Normas ISO 9001 (agrupado)	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según analizamos el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“La mejora de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,645** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

Correlaciones no paramétricas - Hipótesis Específico 3

H_0 = La mejora continua no muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016.

H_a = La mejora continua muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará H_0 . Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará H_a .

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante el Rho de Spearman el tipo de relación entre los elementos (variables y/o dimensión) que está compuesta la hipótesis de estudio.

Tabla 14
Rho Spearman - Hipótesis específico 3

Correlaciones				
			D3: Mejora continua (agrupado)	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)
Rho de Spearman	D3: Mejora continua (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según analizamos el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios “**La mejora continua muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016**” y se

rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,810** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

IV - Discusión

Primera discusión

Previo a la contrastación de las hipótesis, es importante resaltar la validez y la confiabilidad de los instrumentos (datos) aplicados y que estos deben haber sido evaluados y analizados mediante procedimientos estadísticos, siendo así, en el presente estudio denominado “La gestión de la Calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016”, los resultados son óptimos ya que la validez de los instrumentos (datos) es del 100% y tienen una confiabilidad promedio del 85.5%.

Con la certeza de que los instrumentos utilizados son totalmente válidos y confiables podemos afirmar que el presente estudio es confiable y que las conclusiones a las que se arriben deberán expresar posibles oportunidades de mejora en los insumos que se utiliza en los procedimientos administrativos sancionadoras y con ello mejorar la productividad de las mismas.

Con las precisiones del caso, el presente estudio, en lo relacionado a la hipótesis general, ha demostrado que existe una alta relación, tal como se demuestra en los análisis estadísticos, es así que, según nuestros análisis el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,803** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

Al respecto, Fontalvo & Vergara (2010), en su libro “La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008”, señalan:

Dearing J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios: 1) Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando; 2) Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos; 3) También se constituye en un programa de marketing con impacto a nivel mundial, al costituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países. (Pág. 12).

Es obvio, que el cumplimiento irrestricto de los requisitos que plantea la norma ISO 9001 permite gestionar con calidad los procedimientos administrativos sancionadores en el interior de la Superintendencia Nacional de Salud, para ello tiene que ver un compromiso pleno de la alta dirección así como también de todos su trabajadores, principalmente aquellos que realizan labores de supervisión.

Segunda discusión

Es preciso resaltar que la dimensión sistema de gestión de la calidad se relaciona directamente con la norma ISO 9001, tal como lo expresan los resultados del análisis estadístico, donde el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“El sistema de gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,561** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

La obtención de la certificación bajo el marco de la norma ISO 9001, exige la implementación de un sistema de gestión de la calidad, al respecto, Pérez & Múnera (2007), manifiestan:

La adopción de un sistema de gestión de calidad (SGC) es una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del SGC esta influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos (servicios) suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización: es la forma de dirigir y controlar a nivel macro una empresa dirigida al cliente, cuyo resumen ejecutivo es el manual de calidad. (Pág. 25).

Rescatando las expresiones de Pérez y Múnera, podemos afirmar que, para mejorar la productividad de los procedimientos administrativos sancionadores en SUSALUD, existe la necesidad imperiosa de diseñar e implementar un modelo de sistema de gestión de la calidad, acorde a las necesidades propias de la organización y que ademas este orientada a dar solución a los problemas de salud de la población en general.

Tercera discusión

El análisis estadístico nos revela que la dimensión de la mejora de la calidad guarda relación directa con las normas ISO 9001, es así que, según el análisis, el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“La mejora de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,645** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

Sobre la mejora de la calidad, Prat, Tort-Martorell, Grima, Pozueta & Solé (1997), expresan la siguiente definición:

Parece recomendable que, antes de embarcarse en cualquier programa de mejora de la calidad, una empresa estandarice la mejor forma conocida de operar y se asegure de que todo el personal trabaja de acuerdo a dichos estándares. En nuestra opinión, los estándares deben ceñirse a las operaciones verdaderamente importantes, deben estar redactados de forma clara y ser comprendidos por el

personal que debe seguirlos. El control del cumplimiento de dichos estándares es responsabilidad de la gestión de la empresa. (Pág. 19).

La relación directa que guarda la mejora de la calidad con las normas ISO 9001, es una relación que busca consolidar la certificación del proceso PAS de la Superintendencia Nacional de Salud, ello significa que las áreas involucradas en el suministro de información a la SAREFIS, estandaricen todas sus operaciones y documentos, de manera que, los resultados de los Procedimientos Administrativos Sancionadores – PAS óptimas.

Cuarta discusión

Las organizaciones en general logran ser competitivas cuando mejoran sus niveles de productividad y esto se logra en base a la constante mejora de la calidad de sus productos y/o servicios, que en otros términos se denomina la mejora continua, al respecto (Blogs EOI - Escuela de Organización industrial, 2017, pág. 1) define la mejora continua como: “La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio”, en ese orden de ideas el resultado que se ha obtenido del análisis estadístico aplicado a la dimensión de la mejora continua, nos da que, el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“La mejora continua muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,810** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

V - Conclusiones

Primera conclusión

Se concluye que, existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, tal como se puede evidenciar con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que en este caso es de 0,803** y que además $p=0,000<0,05$, con la cual queda evidenciada la existencia de una correlación significativa entre las variables materia del presente estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten afirmar que la existencia de una adecuada política de gestión de calidad, nos da la posibilidad de mejorar el nivel de compromiso del personal de SUSALUD en el cumplimiento de los requisitos que plantea las normas ISO 9001 y con ello mejorar la productividad de los PAS.

Segunda conclusión

En conclusión, existe relación directa y significativa entre la dimensión “Sistema de gestión de la Calidad” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, la misma que esta evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,561** y además $p=0,000<0,05$, quedando así demostrada la existencia de una correlación significativa entre la primera dimensión y la variable en estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten aseverar que la implementación de un sistema de gestión de la calidad garantiza que los insumos con que se da inicio un proceso PAS sean de alta calidad y confiables.

Tercera conclusión

Existe relación directa y significativa entre la dimensión “Mejora de la calidad” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, la misma que esta evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,645** y además $p=0,000<0,05$, quedando así probada la existencia de una correlación significativa entre la segunda dimensión y la variable en estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten aseverar que la estandarización de las operaciones que realizan el personal de SUSALUD, cuya

función principal es la supervisión a las IAFAS e IPRESS, fortalecerá la calidad de los informes generados por estos.

Cuarta conclusión

Se concluye que, existe relación directa y significativa entre la dimensión “Mejora continua” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, la misma que esta evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,810** y además $p=0,000 < 0,05$, quedando así probada la existencia de una correlación significativa entre la tercera dimensión y la variable en estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten afirmar que la búsqueda constante de la optimización de la calidad de los informes elaborados por los supervisores de SUSALUD, hará que los procedimientos administrativos sancionadores tengan mayor efectividad en la parte resolutive.

VI - Recomendaciones

Primera recomendación

Visto los resultados, donde se observa que el 54.20% de los encuestados expresan un criterio bajo sobre la gestión de calidad, es un indicador que nos permite recomendar a la Alta Dirección de la Superintendencia Nacional de Salud, implementar un modelo de un sistema de gestión de la calidad para los procesos de supervisión a las IPRESS e IAFAS, así como también para el procedimiento administrativo sancionador.

Segunda recomendación

Una gestión de calidad implica cumplir con los principios de las Normas ISO 9001, sin embargo el 54.20% de los encuestados opinan que tal aseveración no se está dando en SUSALUD por lo que se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de Salud asumir el compromiso de liderar las políticas de gestión de la calidad.

Tercera recomendación

Ver, que más del 66% de los encuestados expresan un criterio bajo sobre la mejora continua, es un indicador que nos permite recomendar capacitación permanente a todo el personal de la Superintendencia Nacional de Salud sobre las normas ISO 9001, de manera que, exista el compromiso de respetar y cumplir con los requisitos que exige dicha norma para la obtención de la certificación.

Cuarta recomendación

La relación directa que existe entre la Gestión de Calidad y las normas ISO 9001, exige que la aplicabilidad del principio de enfoque al cliente se fortalezca, en ese sentido se recomienda socializar los resultados de la presente investigación con las IPRESS e IAFAS públicas y privadas, para que puedan conocer los riesgos que puede generar a su patrimonio un procedimiento administrativo sancionador efectivo.

VII - Referencias bibliográficas

Bibliografía

- Bisquerra Alzina, R. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla.
- Blogs EOI - Escuela de Organización industrial. (24 de octubre de 2017). *Blogs EOI - Escuela de Organización industrial*. Obtenido de www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/
- Bracho, Y. (2007). *Gestión de Calidad en la Empresa del Sector Azucarero del Occidente de Venezuela*. Maracaibo-Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacin.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad*. Madrid - España: Pearson Educación.
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad - La Salida de la Crisis*. Madrid: Diaz Santos S.A.
- Díaz Vasquez, S. L. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. Iquitos-Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Flores Cruz, G. (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolida TED Group del Perú SAC*. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Malaga - España: EUMED.
- García Llontop, J. A. (2012). *Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros 2011*. Lima-Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com. (18/10/2017 de Octubre de 2017). *Gestión de la calidad Normas ISO 9000.com*. Obtenido de <https://www.normas9000.com>
- Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. (2005). *Gestión de la Calidad*. Barcelona: UPC.
- Gutierrez F., N. (2008). *Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la Mejora de las Competencias Técnicas del Talento Humano de las Empresas del Sector de Telecomunicaciones*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Heredia Álvaro, J. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. Valencia-España: Universitat Jaume I.

- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera Mendoza, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Veracruz - Mexico: Universidad Veracruz].
- ISOtools. (30 de enero de 2016). *ISOtools*. Obtenido de <https://www.isotools.org>
- Juran, J. M. (2005). *Evaluaciones Críticas en los Negocios y la Gestión*. New York: Routledge.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2005). *Investigación del Comportamiento Metodo de Investigación en Ciencias Sociales*. Mexico: Mc Graw Hill.
- M, H. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Veracruz - Mexico: Universidad Veracruz.
- Medina, J. (2013). *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008*. Lima: Universidad Pontificie Catolica.
- Méndez Gómez, J. D., & Avella Acuña, N. (2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la Empresa DICOMTELSA*. Bogota: Pontificia Universidad JAVERIANA.
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción de la Gestión de la Calidad*. Madrid - España: Delta Publicaciones.
- Montagut Martinez, F. (2005). *Rehabilitación domiciliaria: Principios, indicaciones y programas terapeuticas*. Barcelona - España: MASSON S.A.
- Monzon Salvador, C. I., & Yaipén Torres, K. (2015). *Propuesta de un modelo de éxito de gestión de calidad para las medianas empresas del sector textil confecciones en lima basado en la consolidación de buenas practicas de ingeniería industrial y el enfoque de gestión por procesos en base a los lineamientos*. Lima-Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Núñez Justo, J. (2016). *Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera*. Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pérez Villa, P. E., & Múnera Vásquez, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogota - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

- Prat Bartés, A., Tort-Martorell Llabrés, X., Grima Cintas, P., Pozueta Fernández, L., & Solé Vidal, I. (1997). *Nétodos Estadísticos , Control y Mejora de la Calidad*. Barcelona-España: Ediciones UPC.
- Rivera Lirio, J. M. (2010). *Gestión de la RSC*. España: Universitat Jaume.
- Rodríguez Guerrero, N. (2014). *Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 Fundación Desayunitos - Año 2014*. Bogota-Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Salazar Chang, I. R. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el Ambito Deportivo*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Santiago Valencia, E. Q. (2008). *Diagnostico para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 al interior de la empresa madereras de Yumbo Ltda*. Bogota-Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Silva Aycaguer, L. C. (1997). *Cultura estadística e investigación científica en el campo de la salud: Una mirada crítica*. Madrid-España: Díaz de Santos S.A.
- Slepetis, C. (2013). *"Sistema de gestión de calidad, implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en inta"*. Buenos Aires - Argentina: Publicación Universidad de Buenos Aires.
- Slepetis, C. A. (2011). *Sistemas de gestión de calidad. Implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en inta.*,. Buenos Aires - Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica*. Perú: Createspace.
- Ugaz Flores, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de legías*. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios, un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid - España: Díaz de Santos S.A.
- Vilas, C. M. (2001). *El síndrome de Pantaleón: Política y administración en la reforma del estado y la gestión del gobierno"*. Mexico: Foro Internacional N° 165.

Anexos

Apéndice A: Artículo científico de la Investigación



**La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el
procedimiento administrativo sancionadoras en
SUSALUD-2016**

AUTOR:

Br. Pedro Marcelino Herrera Montero

ASESOR:

DR. Genaro Siu Rojas

Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD – 2016, para ello se ha tenido que formular la siguiente hipótesis: La gestión de la calidad muestra relación directa con las variables en estudio. Así mismo, el presente estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo y metodológicamente se enmarco en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal y se ha empleado el método hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 59 servidores de las áreas de ISIPRESS, ISIAFAS, IPROT e IID de la Superintendencia Nacional de Salud, periodo 2016. Los resultados y conclusiones a que se arribaron en la presente investigación es de que existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016, tal como lo confirman el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,803** y el valor de significancia donde $p=0,000<0,05$.

Palabras claves: Gestión de la calidad, norma ISO 9001, sistema de gestión de la calidad, mejora de la calidad y mejora continua.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and the ISO 9001 standards in the sanctioning administrative procedure in SUSALUD - 2016, for which the following hypothesis had to be formulated: Quality management shows a direct relationship with the variables under study. Likewise, the present study was approached from the quantitative approach and methodologically is framed in the basic type, correlational level, with a transversal non-experimental design and the hypothetico-deductive method has been used. The sample consisted of 59 servers from the areas of ISIPRESS, ISIAFAS, IPROT and IID of the National Health Superintendence, 2016. The results and conclusions reached in the present investigation are that there is a direct and significant relationship between the quality management and ISO 9001 standards in the sanctioning administrative procedure in SUSALUD-2016, as confirmed by

Spearman's Rho correlation coefficient which is 0.803 ** and the significance value where $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Quality management, ISO 9001 standard, quality management system, quality improvement and continuous improvement.

Introducción

Deseo iniciar este apartado reflexionando que, en toda forma de organización humana siempre ha estado presente el concepto de la calidad, el ser humano desde su aparición en la tierra ha buscado incansablemente que toda sus actividades, por más rudimentarias que sean, siempre estén orientadas a la satisfacción personal y la de su entorno, esto no es otra cosa más que la expresión pura de la calidad. La globalización de los mercados ha establecido a las organizaciones empresariales exigencias más competitivas, de manera que, la sobrevivencia de sus productos o servicios dependen de la satisfacción plena del cliente y para ello es imprescindible que los productos o servicios tengan la certificación de calidad, otorgado por organismos de reconocido prestigio. En este aspecto los países asiáticos, europeos y EE.UU, han tomado con seriedad el tema de la calidad, con la cual garantizan en cierta manera la hegemonía en el gran mercado mundial, para ello se ven en la necesidad de implementar sistemas de gestión de la calidad y hacer que este sea sostenible en el tiempo en base a la mejora continua. En ese contexto la nueva gestión pública, como hemos visto, constituye el puente que facilita una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público, al respecto, Vilas (2001), en un análisis crítico del proceso vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que:

Después de un primer momento que puso énfasis en el tamaño del Estado, la agenda de la reforma se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal, la utopía del estado mínimo dio paso a la necesidad del Estado efectivo. Adquirió preminencia, consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión pública, al diseño y funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos, organizacionales ...” (p. 421)

En ese sentido, nuestro país no puede estar ajeno a estos cambios, es por ello que, teniendo como marco normativo la Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, el año 2013, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, teniendo como ente rector a la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y que en la actualidad viene promoviendo e impulsando el proceso de modernización de la gestión pública que tiene por objetivo lograr una administración pública eficiente orientado al logro de resultados y la satisfacción plena del ciudadano. Siendo así, la Superintendencia Nacional de Salud, no podía ser la excepción de estos cambios que eran tan necesarias para la mejora de nuestros servicios, es así que, a mediados del año 2014, se gesta la decisión de certificar ciertos procesos claves de nuestra entidad, entre ellas el proceso denominado “Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS”, mediante el sistema de certificación ISO 9001:2008, realizada por la empresa SGS del Perú SAC.

Como es sabido, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para ello ejercita la supervisión a las IPRESS, IAFAS y UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas a través de: La Intendencia de Supervisión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - ISIPRESS, Intendencia de Supervisión de Instituciones Administradoras de fondos de Aseguramiento en Salud - ISIAFAS, Intendencia de Protección de Derechos en Salud - IPROT y la Intendencia de Investigación y Desarrollo – IID. Por otro lado, la Superintendencia Adjunto de Regulación y Fiscalización-SAREFIS, en base a los informes finales de presuntas infracciones da inicio el Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS a las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS) públicas, privadas y mixtas, a efecto de determinar aquellas conductas que constituyan infracciones, imponiendo para ello, sanciones, medidas correctivas y medidas de carácter provisional; con el fin de proteger los derechos en salud de las personas.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Para el presente estudio se tuvo como referencia los siguientes trabajos de investigación:

Salazar (2015) en la tesis doctoral “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo”.

Santiago (2008), realizó un trabajo de investigación denominado “Diagnostico para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 al interior de la empresa Madereras de Yumbo Ltda.”

Herrera (2008) en la tesis de la Universidad Veracruzana - maestría en gestión de la calidad la tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa”.

Gutierrez F. (2008) en su tesis “Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad para la mejora de las Competencias Técnicas del Talento humano de las Empresas del Sector de Telecomunicaciones”.

Bracho (2007), realizó el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela”.

Antecedentes Nacionales

Se tomó como referencia los siguientes trabajos de investigación:

Díaz (2017) en su tesis titulado “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016”.

Núñez (2016) en su tesis “Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera”.

Flores (2014), en la tesis “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolida TED Group del Perú SAC.”.

Medina (2013) en la tesis “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008”.

Ugaz (2012), en la tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de legías”.

Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016?.

Hipótesis

Hipótesis General

La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016.

Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016.

Marco Metodológico

Variables

Variable 1: Gestión de la calidad

Gestión de la Calidad: Según (Camison, Cruz, & Gonzales, 2006, pág. 211), “Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad”.

Variable 2: Normas ISO 9001.

Normas ISO 9001: Es una norma del sistema de la gestión de la calidad, que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente (Société Generale de surveillance – SGS).

Metodología

En el presente estudio el método que se ha empleado es el método hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo.

Tipo de estudio

La presente investigación es de Tipo Básica, ya que solo se pretende describir las características de las variables en estudio (Gestión de la calidad y las normas ISO 9001).

Diseño de la investigación

No experimental y de corte transversal.

Resultados

Tabla de frecuencia

Tabla 6
V1: *Gestión de la calidad (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	12	20,3	20,3	20,3
	Medio	17	28,8	28,8	49,2
	Bajo	30	50,8	50,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 6 y la figura 4 de la variable gestión de calidad se presentó un 20,3% (12) con el criterio de alto, 28,8% (17) medio y 50,8% (30) de bajo

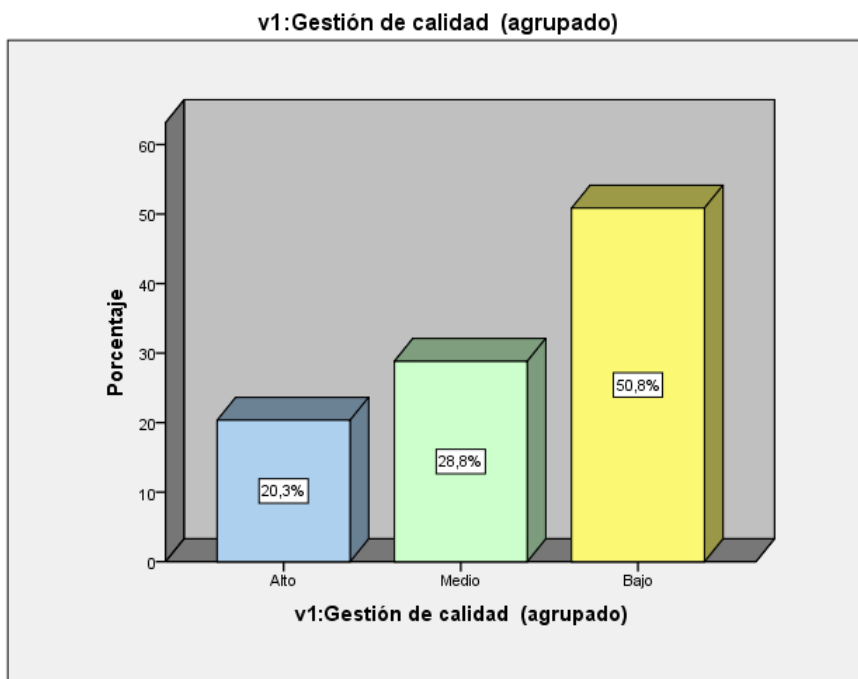


Figura 4. Diagrama de barras Vx – Gestión de la calidad

Tabla 10
V2: Normas ISO 9001 (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	13	22,0	22,0	22,0
	Medio	14	23,7	23,7	45,8
	Bajo	32	54,2	54,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Para la tabla 10 y la figura 8 la variable normas ISO 9001 se presentó un 22,0% (13) con el criterio de alto, 23,7% (14) medio y 54,2% (32) de bajo

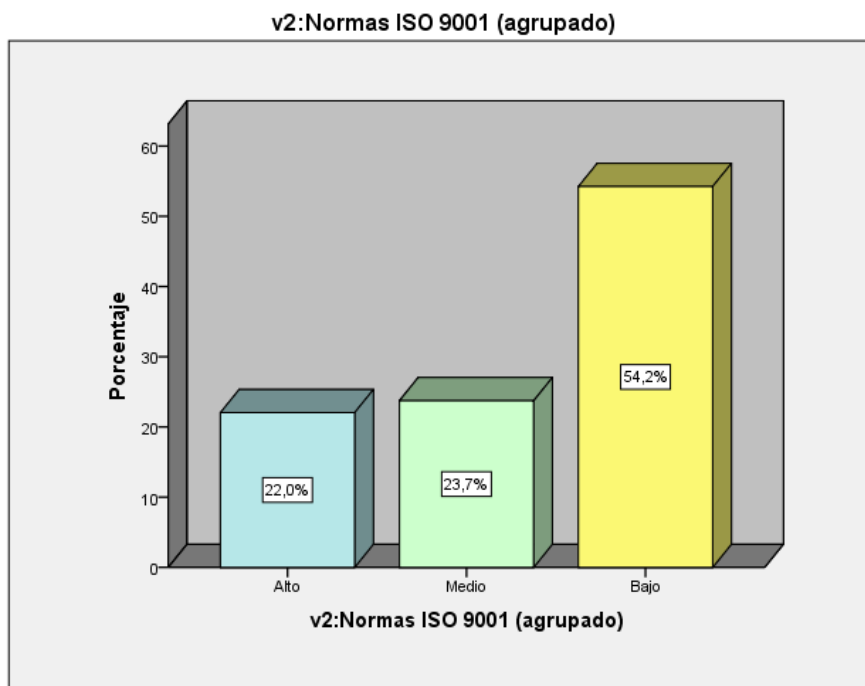


Figura 8. Diagrama de barras Vy – Normas ISO 9001

Contrastación e hipótesis

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante el Rho de Spearman el tipo de relación entre los elementos (variables y/o dimensión) que está compuesta la hipótesis de estudio.

Tabla 9

Rho de spearman - Hipótesis general

			Correlaciones	
			v1:Gestión de calidad (agrupado)	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)
Rho de Spearman	v1:Gestión de calidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según analizamos el valor de p-valor es de 0,000 el mismo que es menor a 0,05, lo que nos precisa de que se valida la hipótesis alterna o de estudios **“La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016”** y se rechaza la hipótesis nula, la interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,803** lo que el SPSS 24 lo interpreta como una correlación significativa al 99,00% de región de aceptación y 1,00% de región de rechazó en ambas colas, según la interpretación de la cuarta vía indica de que existe una alta correlación.

Conclusiones

Primera conclusión

Se concluye que, existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, tal como se puede evidenciar con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que en este caso es de 0,803** y que además $p=0,000<0,05$, con la cual queda evidenciada la existencia de una correlación significativa entre las variables materia del presente estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten afirmar que la existencia de una adecuada política de gestión de calidad, nos da la posibilidad de mejorar el nivel de compromiso del personal de SUSALUD en el cumplimiento de los requisitos que plantea las normas ISO 9001 y con ello mejorar la productividad de los PAS.

Segunda conclusión

En conclusión, existe relación directa y significativa entre la dimensión “Sistema de gestión de la Calidad” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, la misma que esta evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,561** y además $p=0,000<0,05$, quedando así demostrada la existencia de una correlación significativa entre la primera dimensión y la variable en estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten aseverar que la implementación de un sistema de gestión de la calidad

garantiza que los insumos con que se da inicio un proceso PAS sean de alta calidad y confiables.

Tercera conclusión

Existe relación directa y significativa entre la dimensión “Mejora de la calidad” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, la misma que esta evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,645** y además $p=0,000<0,05$, quedando así probada la existencia de una correlación significativa entre la segunda dimensión y la variable en estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten aseverar que la estandarización de las operaciones que realizan el personal de SUSALUD, cuya función principal es la supervisión a las IAFAS e IPRESS, fortalecerá la calidad de los informes generados por estos.

Cuarta conclusión

Se concluye que, existe relación directa y significativa entre la dimensión “Mejora continua” y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador de SUSALUD-2016, la misma que esta evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman siendo el factor 0,810** y además $p=0,000<0,05$, quedando así probada la existencia de una correlación significativa entre la tercera dimensión y la variable en estudio. Los resultados antes expuestos nos permiten afirmar que la búsqueda constante de la optimización de la calidad de los informes elaborados por los supervisores de SUSALUD, hará que los procedimientos administrativos sancionadores tengan mayor efectividad en la parte resolutive.

Recomendaciones

Primera recomendación

Visto los resultados, donde se observa que el 54.20% de los encuestados expresan un criterio bajo sobre la gestión de calidad, es un indicador que nos permite recomendar a la Alta Dirección de la Superintendencia Nacional de Salud, implementar un modelo de un sistema de gestión de la calidad para los procesos

de supervisión a las IPRESS e IAFAS, así como también para el procedimiento administrativo sancionador.

Segunda recomendación

Una gestión de calidad implica cumplir con los principios de las Normas ISO 9001, sin embargo el 54.20% de los encuestados opinan que tal aseveración no se está dando en SUSALUD por lo que se recomienda a los directivos de la Superintendencia Nacional de Salud asumir el compromiso de liderar las políticas de gestión de la calidad.

Tercera recomendación

Ver, que más del 66% de los encuestados expresan un criterio bajo sobre la mejora continua, es un indicador que nos permite recomendar capacitación permanente a todo el personal de la Superintendencia Nacional de Salud sobre las normas ISO 9001, de manera que, exista el compromiso de respetar y cumplir con los requisitos que exige dicha norma para la obtención de la certificación.

Cuarta recomendación

La relación directa que existe entre la Gestión de Calidad y las normas ISO 9001, exige que la aplicabilidad del principio de enfoque al cliente se fortalezca, en ese sentido se recomienda socializar los resultados de la presente investigación con las IPRESS e IAFAS públicas y privadas, para que puedan conocer los riesgos que puede generar a su patrimonio un procedimiento administrativo sancionador efectivo.

Apéndice B: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIAS

Título: La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016

Autor: Pedro M. Herrera Montero

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
			Variable 1: Gestión de la calidad						
GENERAL			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos		
¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016?	Determinar la relación entre la gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016	La gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016	D1: Sistema de Gestión de la calidad	1. Organización de la calidad	1-15	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
				2. Información para la calidad					
3. Garantía y mejora									
4. Planificación para la calidad									
D2: Mejora de calidad	1. Costo								
	2. Precio								
	3. Cliente								
	4. Trazabilidad								
	5. Productividad								
ESPECIFICOS	¿Qué relación existe entre el sistema de gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016?	El sistema gestión de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016	D3: Mejora continua	1. Sostenibilidad					
				2. Procesos	Bajo	15	35		
				3. Innovación	Regular	36	56		
				4. Incremental	Alto	57	75		
				5. Focalización					
				6. Retroalimentación					

			Variable 2: Normas ISO 9001									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos					
¿Qué relación existe entre la mejora de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016?	Determinar la relación entre la mejora de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016	La mejora de la calidad muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016	D1: Ámbito	Campo de aplicación	1-24	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo					
				Número de supervisores				2. En desacuerdo				
				Distribución de Entidades					3. Indeciso			
			D2: Referencias normativas	Calidad de las normas						4. De acuerdo		
				Cantidad suficiente							5. Totalmente de acuerdo	
				Flexibilidad								
			D3: Términos y definiciones	Claridad								
				Entendibles								
				Vigencia								
			D4: Requisitos del sistema	La entidad cumple								
				Los procesos están identificados								
				Existen controles								
¿Qué relación existe entre la mejora continua y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016?	Determinar la relación entre la mejora continua y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD - 2016	La mejora continua muestra relación directa con las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD - 2016	D5: Responsabilidades de la dirección	Compromiso de la Dirección								
				Políticas de calidad								
				Enfoque al cliente								
			D6: Gestión de recursos	Provisión de recursos humanos								
				Recursos económicos								
				Infraestructura								
			D7: Realización del producto	Planificación del procedimiento								
				diseño y desarrollo								
				Control, seguimiento y medición								
			D8: Medición, análisis y mejora	Seguimiento y control								
				Análisis de datos								
				Acciones correctivas								
							RANGOS					
							Bajo 24 56					
							Regular 57 89					
							Alto 90 120					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>Población: La población general está constituida por 69 trabajadores administrativos que realizan labores de supervisión en SUSALUD en el año 2016</p>	<p>Variable 1: Gestión de la calidad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Herrera Montero Pedro M.</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: En la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD</p>	<p>Descriptiva: Por la naturaleza de la información se ha hecho uso de la estadística descriptiva, esta herramienta no permite analizar la correlación de las variables y con ello determinar la influencia de estas en la mejora del procedimiento administrativo sancionadoras.</p>
<p>Diseño: No experimental: Transversal correlacional</p>	<p>Tipo de muestra: Muestra no probabilística</p>	<p>Forma de Administración: A los 59 trabajadores que realizan labores de supervisión a las IPRESS e IAFAS.</p> <p>Variable 2: Norma ISO 9001</p> <p>Técnicas: Encuesta</p>	<p>Inferencial:</p>
<p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Tamaño de muestra: n = 59</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Herrera Montero Pedro M.</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.</p> <p>Forma de Administración: A los 59 trabajadores que realizan labores de supervisión a la IPRESS e IAFAS</p>	

Apéndice C: Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Variables e indicadores					
Variable 1: Gestión de la calidad					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
D1: Sistema de Gestión de la calidad	1. Organización de la calidad	1-15	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo	
	2. Información para la calidad			2. En desacuerdo	
	3. Garantía y mejora			3. Indeciso	
	4. Planificación para la calidad			4. De acuerdo	
D2: Mejora de calidad	1. Costo			5. Totalmente de acuerdo	
	2. Precio				
	3. Cliente				
	4. Trazabilidad				
	5. Productividad				
D3: Mejora continua	1. Sostenibilidad				
	2. Procesos				
	3. Innovación				
	4. Incremental				
	5. Focalización				
	6. Retroalimentación				
				RANGOS	
Bajo				15 35	
Regular				36 56	
Alto				57 75	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES							
Variable 2: Normas ISO 9001							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos			
D1: Ámbito	Campo de aplicación	1-24	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo			
	Número de supervisores				2. En desacuerdo		
	Distribución de Entidades					3. Indeciso	
D2: Referencias normativas	Calidad de las normas						4. De acuerdo
	Cantidad suficiente						
	Flexibilidad						
D3: Términos y definiciones	Claridad						
	Entendibles						
	Vigencia						
D4: Requisitos del sistema	La entidad cumple						
	Los procesos estan identificado						
	Existen controles						
D5: Responsabilidades de la dirección	Compromiso de la Dirección						
	Políticas de calidad						
	Enfoque al cliente						
D6: Gestión de recursos	Provisión de recursos humanos						
	Recursos económicos						
	Infraestructura						
D7: Realización del producto	Planificación del procedimiento diseño y desarrollo						
	Control, seguimiento y medición						
	Seguimiento y control						
D8: Medición, análisis y mejora	Análisis de datso						
	Acciones correctivas						
RANGOS							
	Bajo	24	56				
	Regular	57	89				
	Alto	90	120				

Apéndice D: Instrumentos utilizados

FICHA TECNICA DE ENCUESTA

Cuestionario

La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionador en SUSALUD-2016

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

To da información que se proporcione es de carácter estrictamente CONFIDENCIAL y bajo ninguna circunstancia podrá utilizarse para otro fin

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer la relación de las variables objeto de estudio y las dimensiones en las áreas de ISIPRESS, IAFAS, IPROT e IID de la Superintendencia Nacional de Salud

Por favor responder las siguientes preguntas:

Niveles según escala de Likert

Totalmente de acuerdo	T.D.A	5
De acuerdo	D.A	4
Indeciso	I	3
En desacuerdo	E.D	2
Totalmente en desacuerdo	T.E.D	1

INFORMACIÓN PARA EL ENCUESTADO

Nº ORDE N	PREGUNTAS	T.E.D (1)	E.D (2)	I (3)	D.A (4)	T.D.A (5)
	1RA. VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD					
1	La implementación del sistema de gestión de calidad determina que la Entidad sea de calidad?					
2	La información que generan los órganos involucrados en el proceso administrativo sancionador, es garantía para una gestión de calidad?					
3	La supervisión como una actividad del sistema de gestión de calidad garantiza que las IPRESS mejoren sus servicios?					
4	Una adecuada planificación de las diversas actividades del sistema de gestión de calidad es garantía para una gestión de calidad?					
5	Una gestión de calidad reduce los costos de supervisión?					
6	La determinación del precio de los servicios está en función a la mejora de la calidad de éstas?					
7	La satisfacción de los clientes tiene relación con la mejora de la calidad de los servicios.					
8	La trazabilidad del servicio de supervisión que ejercita SUSALUD está orientada a la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen las IPRESS?					
9	La mejora de la calidad de los servicios, producto de una gestión de calidad, genera productividad a la Entidad?					
10	Como se genera la sostenibilidad de la mejora continua en una gestión de calidad?					
11	Como es la mejora continua de procesos en una gestión de calidad?					
12	La implementación de la mejora continua permite gestionar la innovación?					
13	La política de mejora continua garantiza la innovación incremental en los procesos de supervisión?					
14	La focalización de los problemas de las IPRESS es información válida para implementar políticas de mejora continua?					
15	La mejora continua permanece en el tiempo gracias a la retroalimentación?					

N° ORDE N	PREGUNTAS	T.E.D (1)	E.D (2)	I (3)	D.A (4)	T.D.A (5)
	2DA. VARIABLE: NORMAS ISO 9001					
1	¿La entidad de servicios ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?					
2	¿Se identifican los procesos y las interacciones?					
3	¿Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que son eficientes todos los procesos y controles?					
4	¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos?					
5	¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?					
6	¿Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?					
7	¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?					
8	¿La entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?					
9	¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poder a disposición los registros y los documentos?					
10	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos?					
11	¿La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?					
12	¿Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos?					
13	¿Se comunica a todas personas que integran la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?					
14	¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?					
15	¿La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen?					
16	¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?					
17	¿La alta dirección mantiene el registro de revisiones?					
18	¿La alta dirección asegura que se establecen todos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?					
19	¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección?					
20	¿La organización lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes?					
21	¿Se controla la prestación del servicio?					
22	¿Se controlan los dispositivos de seguimiento y medición?					
23	¿La organización identifica los servicios que realiza en su trazabilidad?					
24	¿Se validan los procesos de prestación de servicios?					

Apéndice E: Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable: Gestión de calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	D1: Sistema gestión de la calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La implementación del sistema de gestión de calidad determina que la Entidad sea de calidad?	Si		Si		Si		
2	La información que generan los órganos involucrados en el proceso administrativo sancionador, es garantía para una gestión de calidad?	Si		Si		Si		
3	La supervisión como una actividad del sistema de gestión de calidad garantiza que las IPRESS mejoren sus servicios?	Si		Si		Si		
4	Una adecuada planificación de las diversas actividades del sistema de gestión de calidad es garantía para una gestión de calidad?	Si		Si		Si		
	D2: Mejora de calidad							
5	Una gestión de calidad reduce los costos de supervisión?	Si		Si		Si		

6	La determinación del precio de los servicios está en función a la mejora de la calidad de éstas?	Si		Si		Si		
7	La satisfacción de los clientes tiene relación con la mejora de la calidad de los servicios.	Si		Si		Si		
8	La trazabilidad del servicio de supervisión que ejercita SUSALUD está orientada a la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen las IPRESS?	Si		Si		Si		
9	La mejora de la calidad de los servicios, producto de una gestión de calidad, genera productividad a la Entidad?	Si		Si		Si		
D3: Mejora continua								
10	Como se genera la sostenibilidad de la mejora continua en una gestión de calidad?	Si		Si		Si		
11	Como es la mejora continua de procesos en una gestión de calidad?	Si		Si		Si		
12	La implementación de la mejora continua permite gestionar la innovación?	Si		Si		Si		
13	La política de mejora continua garantiza la innovación incremental en los procesos de supervisión?	Si		Si		Si		

14	La focalización de los problemas de las IPRESS es información válida para implementar políticas de mejora continua?	Si		Si		Si		
15	La mejora continua permanece en el tiempo gracias a la retroalimentación?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

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

Apellidos y nombres del juez validador. _____ DNI: _____

Especialidad del validador: Metodólogo – Experto

Lima, 15 de enero del 2016

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

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

Variable: Normas ISO 9001

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La entidad de servicios ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad?	Si		Si		Si		
2	¿Se identifican los procesos y las interacciones?	Si		Si		Si		
3	¿Se usan todos los criterios y métodos que garantizan que son eficientes todos los procesos y controles?	Si		Si		Si		
4	¿Se dispone de recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos?	Si		Si		Si		
5	¿Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos?	Si		Si		Si		
6	¿Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos?	Si		Si		Si		

7	¿Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?	Si		Si		Si	
8	¿La entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001?	Si		Si		Si	
9	¿Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poder a disposición los registros y los documentos?	Si		Si		Si	
10	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos?	Si		Si		Si	
11	¿La gerencia de la organización proporciona alguna evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?	Si		Si		Si	
12	¿Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos?	Si		Si		Si	

13	¿Se comunica a todas personas que integran la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?	Si		Si		Si		
14	¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?	Si		Si		Si		
15	¿La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen?	Si		Si		Si		
16	¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?	Si		Si		Si		
17	¿La alta dirección mantiene el registro de revisiones?	Si		Si		Si		
18	¿La alta dirección asegura que se establecen todos los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?	Si		Si		Si		
19	¿Existe algún responsable de calidad que dependa de la alta dirección?	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿La organización lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes?	Si		Si		Si		

21	¿Se controla la prestación del servicio?	Si		Si		Si	
22	¿Se controlan los dispositivos de seguimiento y medición?	Si		Si		Si	
23	¿La organización identifica los servicios que realiza en su trazabilidad?	Si		Si		Si	
24	¿Se validan los procesos de prestación de servicios?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

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

Apellidos y nombres del juez validador. _____ DNI: _____

Especialidad del validador: Metodólogo Experto

Lima, 15 de enero del 2016

Apéndice F: Base de datos SPSS

Variable 1.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta_1	Numérico	3	0	Pregunta_1	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	Pregunta_2	Numérico	3	0	Pregunta_2	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
3	Pregunta_3	Numérico	3	0	Pregunta_3	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
4	Pregunta_4	Numérico	3	0	Pregunta_4	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
5	Pregunta_5	Numérico	3	0	Pregunta_5	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
6	Pregunta_6	Numérico	3	0	Pregunta_6	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
7	Pregunta_7	Numérico	3	0	Pregunta_7	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
8	Pregunta_8	Numérico	3	0	Pregunta_8	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
9	Pregunta_9	Numérico	3	0	Pregunta_9	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
10	Pregunta_10	Numérico	3	0	Pregunta_10	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
11	Pregunta_11	Numérico	3	0	Pregunta_11	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
12	Pregunta_12	Numérico	3	0	Pregunta_12	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
13	Pregunta_13	Numérico	3	0	Pregunta_13	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
14	Pregunta_14	Numérico	3	0	Pregunta_14	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
15	Pregunta_15	Numérico	3	0	Pregunta_15	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada

Variable 2.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Pregunta_1	Numérico	3	0	Pregunta_1	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	Pregunta_2	Numérico	3	0	Pregunta_2	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
3	Pregunta_3	Numérico	3	0	Pregunta_3	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
4	Pregunta_4	Numérico	3	0	Pregunta_4	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
5	Pregunta_5	Numérico	3	0	Pregunta_5	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
6	Pregunta_6	Numérico	3	0	Pregunta_6	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
7	Pregunta_7	Numérico	3	0	Pregunta_7	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
8	Pregunta_8	Numérico	3	0	Pregunta_8	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
9	Pregunta_9	Numérico	3	0	Pregunta_9	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
10	Pregunta_10	Numérico	3	0	Pregunta_10	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
11	Pregunta_11	Numérico	3	0	Pregunta_11	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
12	Pregunta_12	Numérico	3	0	Pregunta_12	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
13	Pregunta_13	Numérico	3	0	Pregunta_13	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
14	Pregunta_14	Numérico	3	0	Pregunta_14	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
15	Pregunta_15	Numérico	3	0	Pregunta_15	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
16	Pregunta_16	Numérico	3	0	Pregunta_16	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
17	Pregunta_17	Numérico	3	0	Pregunta_17	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
18	Pregunta_18	Numérico	3	0	Pregunta_18	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
19	Pregunta_19	Numérico	3	0	Pregunta_19	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
20	Pregunta_20	Numérico	3	0	Pregunta_20	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
21	Pregunta_21	Numérico	3	0	Pregunta_21	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
22	Pregunta_22	Numérico	3	0	Pregunta_22	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
23	Pregunta_23	Numérico	3	0	Pregunta_23	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
24	Pregunta_24	Numérico	3	0	Pregunta_24	{1, Totalmente de acuerdo}...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada

bdatos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	v1	Numérico	4	0	v1:Gestión de calidad	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
2	d1v1	Numérico	4	0	D1: Sistema gestión de la calidad	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
3	d2v1	Numérico	4	0	D2: Mejora de calidad	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
4	d3v1	Numérico	4	0	D3: Mejora continua	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
5	v2	Numérico	4	0	v2:Normas ISO 9001	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
6	av1	Numérico	5	0	v1:Gestión de calidad (agrupado)	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
7	a1v1	Numérico	5	0	D1: Sistema gestión de la calidad (agrupado)	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ad2v1	Numérico	5	0	D2: Mejora de calidad (agrupado)	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ad3v1	Numérico	5	0	D3: Mejora continua (agrupado)	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
10	av2	Numérico	5	0	v2:Normas ISO 9001 (agrupado)	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Apéndice G: Validez de procesamiento de datos

Escala: ALL VARIABLES

Tabla 15
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	59	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	59	100,0

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

En la tabla 15 podemos interpretar que se han procesado 59 casos y no hay casos excluidos.

Tabla 16
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,855	,850	15

En la tabla 16 se puede interpretar que para la variable x el Alfa de Cronbach es de ,855 o 85,5% de fiabilidad en los 15 ítems del cuestionario.

Tabla 17
Estadística de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta_1	53,05	50,808	,185	.	,862
Pregunta_2	52,68	44,739	,702	.	,834
Pregunta_3	52,76	52,977	-,012	.	,877
Pregunta_4	52,17	53,143	,043	.	,863
Pregunta_5	52,37	46,341	,677	.	,837
Pregunta_6	52,37	50,617	,285	.	,855
Pregunta_7	52,37	46,376	,870	.	,832
Pregunta_8	52,27	49,822	,527	.	,847
Pregunta_9	52,76	43,874	,772	.	,829
Pregunta_10	52,73	44,098	,595	.	,840
Pregunta_11	52,93	40,444	,858	.	,820
Pregunta_12	52,19	44,120	,786	.	,829
Pregunta_13	52,86	45,430	,535	.	,844
Pregunta_14	52,46	53,942	-,048	.	,865
Pregunta_15	52,53	44,116	,633	.	,837

En la tabla 17 Estadísticas de total de elemento se presenta que las preguntas 3, y 14 se pueden retirar para que el Alfa de Cronbach se incremente muy ligeramente.

Análisis factorial

Tabla 18
Comunalidades – Análisis factorial

	Inicial
Pregunta_1	1,000
Pregunta_2	1,000
Pregunta_3	1,000
Pregunta_4	1,000
Pregunta_5	1,000
Pregunta_6	1,000
Pregunta_7	1,000
Pregunta_8	1,000
Pregunta_9	1,000
Pregunta_10	1,000
Pregunta_11	1,000
Pregunta_12	1,000
Pregunta_13	1,000
Pregunta_14	1,000
Pregunta_15	1,000

Método de extracción:
análisis de componentes
principales.

En la tabla 18 Análisis factorial es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores. Las variables observadas se modelan como combinaciones lineales de factores más expresiones de error. El análisis factorial se originó en psicometría, y se usa en las ciencias del comportamiento tales como ciencias sociales, marketing, gestión de productos, investigación operativa, y otras ciencias aplicadas que tratan con grandes cantidades de datos. Este debe de ser mayor a 0,5 para que sea validado en este caso se cumple esta condición.

Tabla 19
Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6,312	42,078	42,078	4,959	33,059	33,059
2	3,080	20,536	62,614	3,735	24,902	57,962
3	2,679	17,860	80,475	2,394	15,961	73,923
4	1,219	8,124	88,598	2,201	14,675	88,598
5	,657	4,377	92,975			
6	,478	3,190	96,165			
7	,201	1,338	97,503			
8	,167	1,111	98,613			
9	,108	,719	99,332			
10	,061	,405	99,738			
11	,026	,175	99,913			
12	,013	,087	100,000			
13	5,656E-16	3,770E-15	100,000			
14	3,806E-16	2,538E-15	100,000			
15	-5,047E-16	-3,365E-15	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Analizando la tabla 19 podemos interpretar que para la Varianza total explicada se presentan cuatro (4) componentes donde nos precisa que un 88,598% es la validación del instrumento para la variable x.

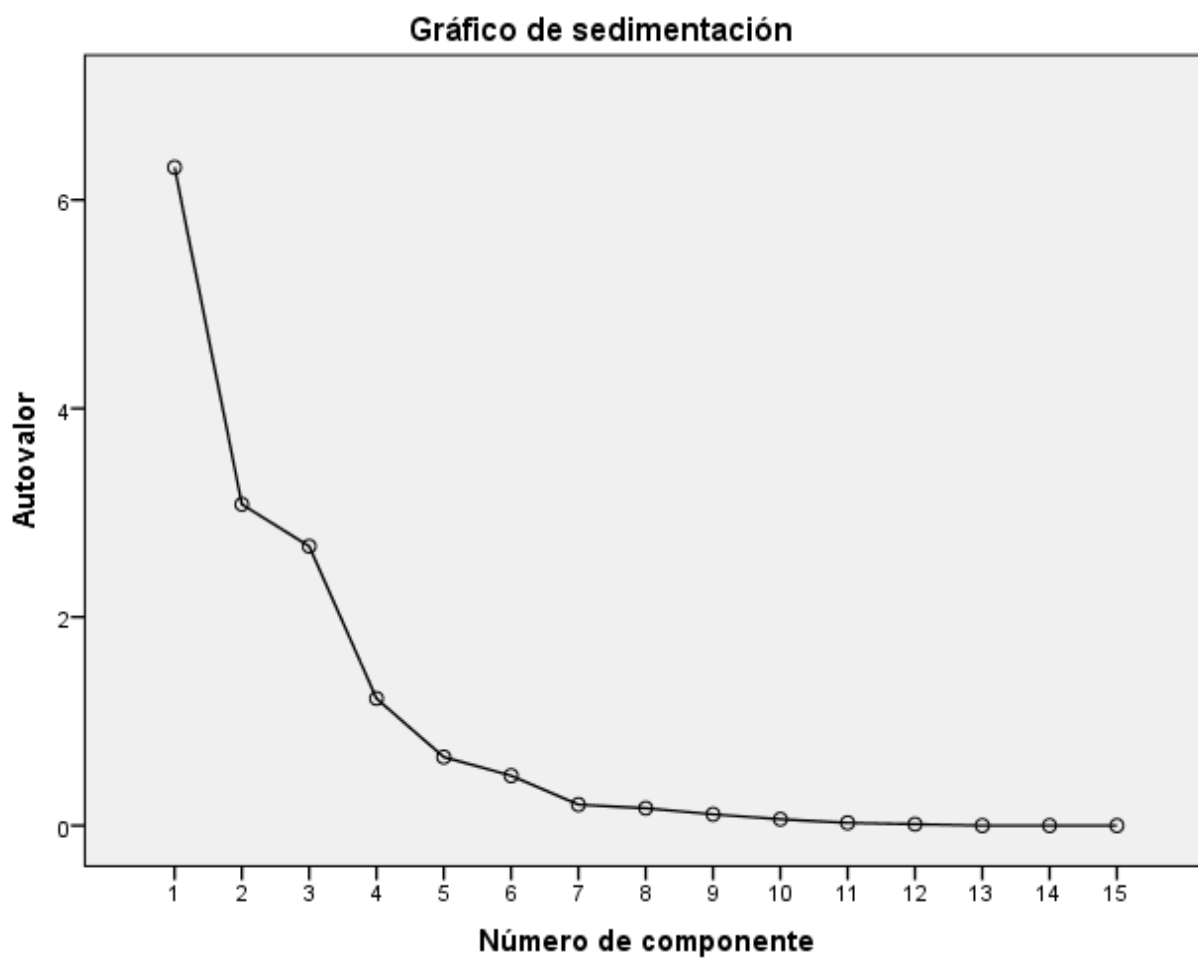


Figura 9. Gráfica de sedimentación Vx

Analizando el gráfico 11 podemos interpretar que para la Varianza total explicada se presentan cuatro (4) componentes donde nos precisa que un 88,598% es la validación del instrumento para la variable x.

Tabla 20
Matriz de componente rotado

	Componente			
	1	2	3	4
Pregunta_5	,959	,124		
Pregunta_15	,940	,130	-,165	
Pregunta_12	,897	,283		
Pregunta_13	,806	,163	-,270	-,217
Pregunta_9	,775	,177	,551	
Pregunta_10		,978		
Pregunta_2	,264	,880		,142
Pregunta_7	,539	,818		
Pregunta_11	,616	,631	,105	-,330
Pregunta_8	,274	,557	,282	,546
Pregunta_3		-,160	,939	-,229
Pregunta_1	-,209	,295	,895	
Pregunta_6	,289	,135	,150	-,829
Pregunta_14	,129		-,383	,755
Pregunta_4	-,363	,567	,179	,636

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

La interpretación que se puede dar a la tabla 20 es que, se ha formado el componente 1 con los ítems 5,15,12,13 y 9, el componente 2 con los ítems 10,2,7,11 y 8, el componente 3 con los ítems 3,1 y 6 y el componente 4 con los ítems 14 y 4

Tabla 21
Matriz de transformación de componente

Componente	1	2	3	4
1	,813	,580	,023	-,048
2	-,444	,655	,277	,545
3	-,081	,036	,840	-,535
4	,369	-,482	,466	,644

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Fiabilidad - Variable y

Escala: ALL VARIABLES

Tabla 22
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	59	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	59	100,0

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

En la tabla 22 podemos interpretar que se han presentad 59 casos y no hay casos excluidos.

Tabla 23
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,846	,854	24

En la taba 23 se puede interpretar que para la variable x el Alfa de Cronbach es de 0,846 o 84,6% % de fiabilidad en los 24 ítems del cuestionario.

Tabla 24
Estadística de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta_1	85,32	94,601	,003	.	,854
Pregunta_2	85,19	99,706	-,258	.	,868
Pregunta_3	85,00	81,276	,641	.	,829
Pregunta_4	85,53	79,012	,846	.	,820
Pregunta_5	85,22	79,968	,808	.	,822
Pregunta_6	84,68	93,601	,240	.	,845
Pregunta_7	85,32	84,360	,567	.	,833
Pregunta_8	85,03	86,792	,588	.	,835
Pregunta_9	85,56	85,906	,545	.	,835
Pregunta_10	85,19	85,258	,573	.	,834
Pregunta_11	85,27	86,132	,435	.	,839
Pregunta_12	84,68	94,153	,082	.	,849
Pregunta_13	84,88	88,313	,462	.	,838
Pregunta_14	84,88	90,624	,334	.	,842
Pregunta_15	84,88	88,106	,618	.	,835
Pregunta_16	84,78	90,451	,490	.	,840
Pregunta_17	85,27	82,029	,776	.	,826
Pregunta_18	85,00	92,207	,213	.	,846
Pregunta_19	85,31	87,629	,352	.	,843
Pregunta_20	85,17	96,902	-,125	.	,862
Pregunta_21	85,22	89,623	,231	.	,848
Pregunta_22	85,46	85,425	,667	.	,832
Pregunta_23	85,17	91,971	,198	.	,847
Pregunta_24	85,10	83,231	,591	.	,832

En la tabla 24 Estadísticas de total de elemento se presenta que las preguntas 2 y 20 se pueden retirar para que el Alfa de Cronbach se incremente muy ligeramente.

Análisis factorial

Tabla 25
Comunalidades – Análisis factorial

	Inicial
Pregunta_1	1,000
Pregunta_2	1,000
Pregunta_3	1,000
Pregunta_4	1,000
Pregunta_5	1,000
Pregunta_6	1,000
Pregunta_7	1,000
Pregunta_8	1,000
Pregunta_9	1,000
Pregunta_10	1,000
Pregunta_11	1,000
Pregunta_12	1,000
Pregunta_13	1,000
Pregunta_14	1,000
Pregunta_15	1,000
Pregunta_16	1,000
Pregunta_17	1,000
Pregunta_18	1,000
Pregunta_19	1,000
Pregunta_20	1,000
Pregunta_21	1,000
Pregunta_22	1,000
Pregunta_23	1,000
Pregunta_24	1,000

Método de extracción:
análisis de componentes
principales.

En la tabla 25 Análisis factorial es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores. Las variables observadas se modelan como combinaciones lineales de factores más expresiones de error. El análisis factorial se originó en psicometría, y se usa en las ciencias del comportamiento tales como ciencias sociales, marketing, gestión de productos, investigación operativa, y otras ciencias aplicadas que tratan con grandes cantidades de datos. Este debe de ser mayor a 0,5 para que sea válido en este caso se cumple esta condición.

Tabla 26
Varianza total explicada

Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,021	33,422	33,422	7,098	29,574	29,574
2	5,141	21,423	54,845	4,158	17,324	46,898
3	4,371	18,213	73,058	3,503	14,594	61,493
4	2,370	9,875	82,933	3,319	13,831	75,324
5	1,480	6,165	89,098	2,464	10,268	85,592
6	1,122	4,675	93,774	1,964	8,182	93,774
7	,711	2,961	96,735			
8	,302	1,259	97,994			
9	,199	,828	98,822			
10	,162	,675	99,496			
11	,090	,375	99,872			
12	,031	,128	100,000			
13	1,376E-15	5,732E-15	100,000			
14	1,281E-15	5,338E-15	100,000			
15	7,846E-16	3,269E-15	100,000			
16	7,141E-16	2,976E-15	100,000			
17	2,617E-16	1,091E-15	100,000			
18	-4,571E-18	-1,905E-17	100,000			
19	-1,218E-16	-5,074E-16	100,000			
20	-3,633E-16	-1,514E-15	100,000			
21	-6,153E-16	-2,564E-15	100,000			
22	-9,027E-16	-3,761E-15	100,000			
23	-1,269E-15	-5,288E-15	100,000			
24	-2,626E-15	-1,094E-14	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Analizando la tabla 26 podemos interpretar que para la Varianza total explicada se presentan seis (6) componentes donde nos precisa que un 93,774% es la validación del instrumento para la variable y.

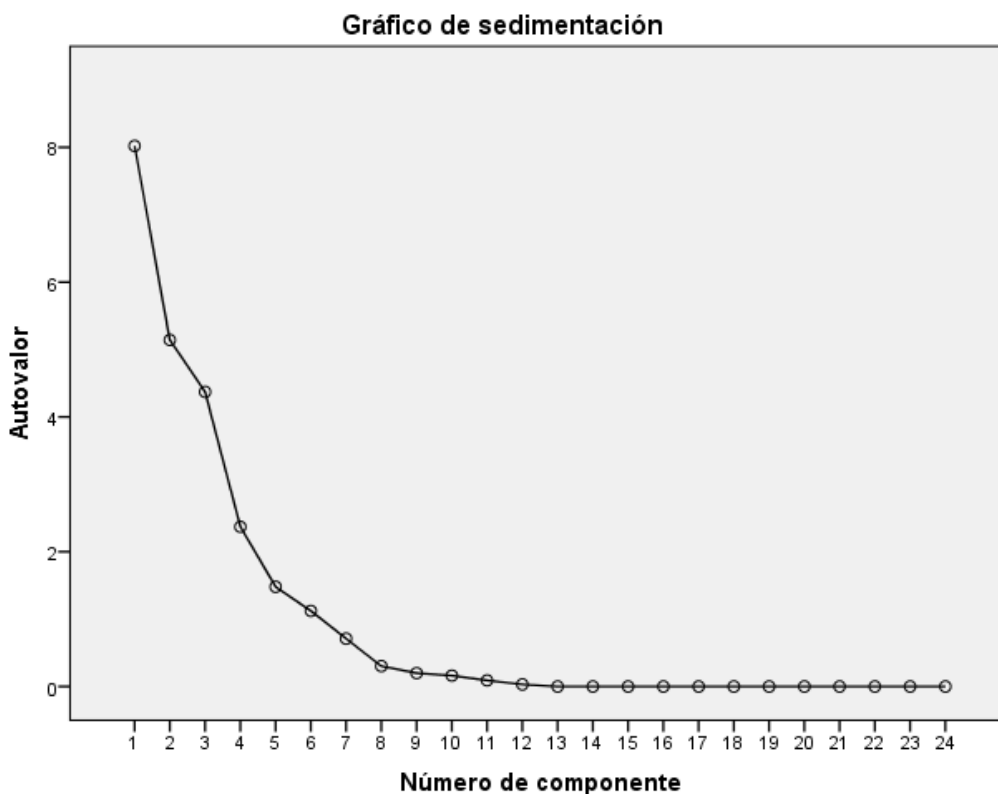


Figura 10. Gráfica de sedimentación Vy

Analizando el grafico 12 podemos interpretar que para la Varianza total explicada se presentan seis (6) componentes donde nos precisa que un 93,774% es la validación del instrumento para la variable y.

Tabla 27
Matriz de componente rotado

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
Pregunta_3	,983					
Pregunta_13	,907			-,381		,146
Pregunta_5	,856	,359	,302			
Pregunta_24	,853	,304			-,331	
Pregunta_4	,815		,305	,267		,285
Pregunta_15	,780	,399	-,140	,215	,132	,192
Pregunta_17	,707		,637	-,130		
Pregunta_10	,606	,550	-,115	,394	,263	
Pregunta_6	,513	,463	,140	-,479		-,343
Pregunta_23	,234	,923	-,116	,202	-,107	
Pregunta_20		-,910		,197	-,254	
Pregunta_16	,557	,682	,153			-,361
Pregunta_21	,298	-,615	,257	,144	-,556	,271
Pregunta_11		-,139	,895	,341	-,172	
Pregunta_9		,219	,757	,559	,103	
Pregunta_7	,383	-,422	,749			,296
Pregunta_22	,281		,707	,216	,590	
Pregunta_19		-,223	,261	,859	-,139	-,122
Pregunta_8	,203	,350	,206	,852	-,139	,129
Pregunta_1	-,505		,348	,615	,451	
Pregunta_2	-,379	,206	,122		,820	-,155
Pregunta_18	,515		-,177	-,183	,729	
Pregunta_14	,216		,195	,119		,910
Pregunta_12		,506		,415	,165	-,709

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Del análisis de la tabla 27, se puede determinar que, el componente 1 está compuesto por los ítems 3,12,5,24,4,15,17,10 y 9, el componente 2 por los ítems 23,20 y 16, componente 3 por los ítems 21,11,9,7 y 22, el componente 4 por los ítems 19,3 y 1, componente 5 por los ítems 2 y 18 y el componente 6 por los ítems 14 y 12

Tabla 28
Matriz de transformación de componente

Componente	1	2	3	4	5	6
1	,907	,337	,227	,082	-,001	,067
2	,044	-,644	,569	,289	-,223	,355
3	-,296	,414	,383	,686	,288	-,202
4	,004	-,146	,356	-,439	,811	,031
5	,053	-,028	-,499	,361	,382	,687
6	,290	-,527	-,321	,341	,252	-,596

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Apéndice H: Prueba de Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Pedro Herrera
Título del ejercicio:	Enero 2017
Título de la entrega:	La gestión de la calidad y las norm...
Nombre del archivo:	PT_DROGAS_SUSALUD_v1,2.pdf
Tamaño del archivo:	2.1M
Total páginas:	69
Total de palabras:	14,185
Total de caracteres:	76,007
Fecha de entrega:	26-ene-2017 08:59a.m.
Identificador de la entrega:	762940132



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS
La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en los procesos administrativos sancionadoras en SUSALUD en el año 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Br. PEDRO HERRERA

ASESOR:
PhD. Oscar Rafael Guillén Valle

SECCIÓN:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PERÚ - 2016

Todas las fuentes X

Coincidencia 1 de 15

- normas-iso.blogspot.mx Fuente de Internet 2 %
- www.inlac.org Fuente de Internet: 2 URL 2 %
- www.um.es Fuente de Internet 2 %
- www.enegocios.ua.es Fuente de Internet 2 %
- www.quiminet.com Fuente de Internet 1 %
- www.upiicsa.ipn.mx Fuente de Internet 1 %
- www.imnc.org.mx Fuente de Internet 1 %
- atlas.puj.edu.co 1 %

Excluir fuentes