



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Una mirada a la nueva gestión pública respecto a las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rosario Eulalia Rivas Alvares

ASESOR:

Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Pública

PERÚ - 2017

Dr. Alejandro Menacho Ramos
Presidente

Mgtr. Roberto Santiago Bellido García
Secretario

Dr. Freddy Ochoa Tataje
Vocal

Dedicatoria

Mi trabajo de investigación está dedicada a la razón de mi vida mi hija Lucianita, en el cual los fines de semanas se me hacía muy difícil poder verla por realizar mi tesis; y también a mis padres Porfirio y Eulalia que entendieron que las cosas se logran con mucho sacrificio y esfuerzo. Además, a una persona muy especial que siempre estará en mi corazón mi hermanito Eduardo José.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por nunca dejarme sola en este camino de decisiones, a mi madre que me ha visto luchar por mis metas y a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad en mi realización profesional. Así también al Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto, docente-asesor que me motivo a nunca rendirme a pesar de muchas adversidades y Dr. Roberto Bellido, quien con su aporte hizo posible esta investigación.

La Autora

Declaración jurada

Yo, Rosario Eulalia Rivas Alvares, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43252518, con la tesis titulada “Una mirada a la nueva gestión pública respecto a las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima”

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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 16 de Enero de 2017

Rosario Eulalia Rivas Alvares

DNI 43252518

Presentación

Señores miembros de Jurado, de la Universidad César Vallejo, filial los Olivos presento ante ustedes la Tesis titulada “Una mirada a la nueva gestión pública respecto a las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente estudio se ha estructurado en IX capítulos. En el primer capítulo nos introducimos en la investigación expresando los antecedentes de este estudio, así como el marco teórico referencial, marco espacial temporal y conceptualización, acabando con los supuestos teóricos. En el segundo capítulo abarcamos el problema de la investigación viendo la aproximación temática como la formulación del problema a la vez nos ocupamos de la relevancia, contribución y objetivos de este estudio. Nos ocupamos luego, del marco metodológico, en el capítulo tercero, tratando los temas de la metodología, mediante las técnicas e instrumentos que hemos podido utilizar para la realización de la investigación se ha caracterizado tener un escenario para realizar esta información obtenida siguiendo esta tratada a raíz del rigor científico como es la manipulación de la información. Lo cual está indicado en el capítulo número cuatro en donde se encuentran los resultados y es aquí que para seguir con la discusión de estos en el capítulo quinto para luego continuar con las conclusiones y recomendaciones en los capítulos sexto y séptimo. En el capítulo octavo nos referimos a las referencias concluyendo con el capítulo noveno de los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice de contenidos

	Página
Página del Jurado	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de Figuras	vii
Lista de Tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Marco teórico referencia	
1.3 Marco espacial	25
1.4 Marco temporal	25
1.5 Contextualización	25
1.6 Supuestos categóricos	26
II. Problema de investigación	
2.1 Aproximación temática	29
2.2 Formulación del problema de investigación	32
2.3 Justificación	32
2.4 Relevancia	33
2.5 Contribución	33
2.6 Objetivos	34
III. Marco metodológico	
3.1 Metodología	36
3.2 Escenario de estudios	38
3.3 Caracterización de sujetos	38
3.4 Trayectoria Metodológica	39

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.6 Tratamiento de la información	40
3.7 Mapeamiento	40
3.8 Rigor Científico	41
IV. Resultados	
4.1 Descripción de resultados	43
V. Discusión	77
VI Conclusiones	80
VII. Recomendaciones	82
VIII. Referencias	84
IX. Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Guía de entrevista	
Anexo 3. Pasos de la elaboración de los Nodos según categorización	
Anexo 4. Artículo científico	

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Mapeamiento de la investigación	41
Figura 2. Esquematización de la entrevista 1	51
Figura 3. Marca de Nube de Nodos de la Primera Entrevista	52
Figura 4. Relación entre la Primera Entrevista y la Segunda Entrevista	55
Figura 5. Esquematización de la entrevista 2	56
Figura 6. Marca de Nube de Nodos de la segunda Entrevista	57
Figura 7. Relación entre la Cuarta Entrevista y la Segunda Entrevista	60
Figura 8. Esquematización de la entrevista 3	61
Figura 9. Marca de Nube de Nodos de la Tercera Entrevista	62
Figura 10. Relación entre la evaluación y la norma	65
Figura 11. Relación entre la evaluación y la norma	66
Figura 12. Relación entre la primera entrevista y última entrevista	67
Figura 13. Nodos conglomerados según la similitud de palabra	68
Figura 14. Consulta de búsqueda de texto: Evaluación (vista preliminar de resultados)	69
Figura 15. Consulta de búsqueda de texto: Norma (vista preliminar de resultados)	70
Figura 16. Consulta de búsqueda de texto: institución (vista preliminar de resultados)	71
Figura 17. Consulta de búsqueda de texto: requisitos (vista preliminar de resultados)	71
Figura 18. Consulta de búsqueda de texto: importación (vista preliminar de resultados)	72
Figura 19. Consulta de búsqueda de texto: importación (vista preliminar de resultados)	72
Figura 20. Consulta de búsqueda de texto: Autorización (vista preliminar de resultados)	73
Figura 21. Consulta de búsqueda de texto: salud (vista preliminar de resultados)	73

Figura 22. Consulta de búsqueda de texto: personal
(vista preliminar de resultados)

74

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Primera Entrevista	53
Tabla 2. Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Primera Entrevista	54
Tabla 3. Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Segunda Entrevista	58
Tabla 4. Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Segunda Entrevista	59
Tabla 5. Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Tercera Entrevista	63
Tabla 6. Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Tercera Entrevista	64
Tabla 7. Mapa de Jerarquias	75
Tabla 8. Informantes claves (N.º de entrevistados)	
Tabla 9. Cantidad de N.º de Entrevistados	
Tabla 10. Formulación de las Preguntas Según Tipo de Informante y Area Tematica	

Resumen

La investigación realizada tiene como objetivo describir la evaluación de Autorizaciones Sanitarias de útiles y los juguetes en la institución que se encuentra la ciudad de Lima, teniendo el nombre de DIGESA.

En la realización de la investigación recurrió a la etapa descriptiva, estructural y de discusión, a través del uso de una guía de entrevista. El escenario de estudio fue la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria ubicada en el distrito de Lince.

En la caracterización de sujetos se ha considerado 2 evaluadores (1 Ingeniera Química y 1 bióloga) encargados de evaluar las autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio y un usuario que acude a la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria – DIGESA.

El órgano dependiente en el sector salud por parte del viceministro hemos podido encontrar los resultados en la dirección General de salud el cual se encarga de ver de la manera responsable sobre cualquier acto fiscal y las normas vigentes en el ámbito de la salud ambiental.

También que la DIGESA cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. Con respecto a la percepción que se tiene de la DIGESA, se mencionó que existe varios problemas referente a los trámites administrativos, las razones son por la falta de incumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar las autorizaciones sanitarias; por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales.

Palabras claves: Nueva gestión pública, autorizaciones sanitarias, evaluación.

Abstract

The research carried out has the objective of describing the evaluation of Sanitary Authorizations of Toys and Desk Tools in the DIGESA of Lima.

The research resorted to the descriptive, structural and discussion stage, through the use of an interview guide. The study scenario was the General Directorate of Environmental Health and Food Safety located in the district of Lince.

In the characterization of subjects, 2 evaluators (1 Chemical Engineer and 1 biologist) have been considered in charge of evaluating the sanitary authorizations of toys and writing utensils and a user who goes to the General Directorate of Environmental Health and Food Safety - DIGESA.

According to the results, we find that the General Directorate of Environmental Health and Food Safety is the dependent body of the Vice Ministry of Public Health, being a National Authority in Environmental Health and Food Safety, which is responsible in the technical, regulatory, Super vigilance and oversight in environmental health. Also, DIGESA fulfills the task of being an institution that is part of the Ministry of Health that is responsible for formulating health standards. With regard to the perception of DIGESA, it was mentioned that there are several problems regarding administrative procedures, the reasons are due to the non-compliance that they have been doing in the deadlines that should be given the sanitary authorizations; For the lack of personnel or for the lack of interest that the professionals have.

Key words: New public management, sanitary authorizations, evaluation.

I.Introduccion

El debate sobre la prestación de servicios de la administración pública se caracteriza mundialmente por la insatisfacción. Tantos políticos como ciudadanos, e incluso de forma creciente los empleados mismos de la administración pública, la critican con frases como: “demasiado lenta”, “demasiado cara”, “demasiado alejada de las necesidades de las personas”, “corrupta”, “de mala calidad” y “derrocha recursos financieros y humanos”.

La Nueva Gestión Pública (NGP) es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados.

Bajo la Nueva Gestión Pública no todos entienden lo mismo. Para unos, es un sistema de manejo descentralizado que aplica innovadores instrumentos de gestión como lo son el controlling, el benchmarking y la gestión esbelta (lean management). Para otros, es privatizar en la mayor medida posible las actividades gubernamentales. Generalmente, los autores diferencian entre la implementación de la dirección como nueva instrumentación de la gestión gubernamental y los inicios de la competencia como una desregulación que deberá ser lo más extensa posible por medio de la creación de competencia al establecer servicios gubernamentales.

El servicio público siempre ha representado para los gobernantes un recurso que permite promover empleos para los militantes más activos del partido y, por consiguiente, está totalmente sobrepoblado. Por tal motivo, habrá que contar con que, cuando se realice un análisis de las necesidades, las cifras reales de puestos de trabajo para los servicios prestados se encontrarán claramente por encima de los puestos de trabajo realmente necesarios. Aquí podemos contemplar dos posibilidades: que el servicio público se reduzca al número de empleados realmente necesario, lo cual políticamente no sería viable, o que, con el número de funcionarios existente se procure incrementar de manera importante el rendimiento. Sin embargo, para lograr esto, probablemente se requiera de inversiones fuertes para efectos de capacitación y calificación.

Por ello, el reto de la Nueva Gestión Pública es sobre todo el reto que persigue maximizar, de forma equilibrada, las tres “e”: economía, eficacia y eficiencia, así como el incremento de la calidad, en la gestión pública.

Para llevarlo adelante será preciso que haya calado verdaderamente en el aparato administrativo la necesidad de cambiar la cultura burocrática tradicional hacia la cultura de la responsabilidad por los resultados, que los ciudadanos aprecien la implementación de técnicas gerenciales contrastadas y, que el nivel de transparencia de la gestión desarrollada haga desaparecer cualquier atisbo de duda sobre la credibilidad de los avances obtenidos.

En síntesis, podríamos decir que la “nueva gestión pública” no trata de minusvalorar el principio de la legalidad en la gestión, sino de que los otros principios expuestos (economía, eficacia, eficiencia y calidad) adquieran la misma relevancia que éste. Las iniciativas de gestión no sólo deben ser legales, sino que, para justificar su existencia, también deben ser eficaces y eficientes.

El presente estudio se lleva en una entidad pública la cual es la DIGESA la cual se encarga de monitorear la atención de las alertas sanitarias en materia de salud ambiental tales como los juguetes y útiles de escritorios y que a través del presente estudio se pretende analizar la evaluación de autorizaciones sanitarias y el manejo en la gestión pública.

1.1. Antecedentes

González (2010), en su tesis titulada *Impacto de la reforma de salud en las autorizaciones sanitarias y autorizaciones de desempeño en instalaciones de radiodiagnóstico dental en la Región Metropolitana*, Chile. El objetivo fue evaluar el impacto de la actual Reforma de Salud en el número de solicitudes de Autorizaciones Sanitarias y Autorizaciones de Desempeño en instalaciones de radiodiagnóstico dental aprobadas en la Región Metropolitana. La Reforma de Salud Chilena actual contempla la Ley de Autoridad Sanitaria y Gestión, estableciendo desde enero del 2005 una nueva estructura organizativa y jurídica

en el Sector Público de Salud e introduciendo importantes cambios en la legislación relacionada con la fiscalización en protección radiológica; función definida en la Región Metropolitana por la SEREMI de Salud, que se ve beneficiada con la inyección de recursos humanos y económicos, para fortalecer el rol fiscalizador de la Autoridad Sanitaria. Para medir el impacto de los cambios implementados por la Reforma de Salud en la labor de fiscalización sobre las instalaciones de radiodiagnóstico dental de la SEREMI de Salud Metropolitana se realizaron análisis descriptivo, de tendencia y estadístico a la proporción de solicitudes de Autorización Sanitaria y de Desempeño aprobadas por año, comparando periodos pre-reforma, desde enero de 2003 a diciembre de 2004, y desde inicio de vigencia de la reforma desde enero de 2005 a diciembre de 2008 para las Autorizaciones Sanitarias, y a diciembre del año 2007 para las Autorizaciones de Desempeño. Se analizó descriptivamente las resoluciones de rechazo para dichas solicitudes de autorización durante igual periodo. Los resultados arrojaron que si bien hay una tendencia al aumento en el periodo reforma salud vigente en la aprobación de solicitudes de Autorización Sanitaria y de Desempeño, no hay una diferencia significativa al someter los resultados al análisis estadístico. Las resoluciones de rechazo se agrupan por conveniencia administrativa sin considerar su impacto relativo en la Salud humana. De los resultados en conjunto se podría inferir que “mientras más legalista sea un sistema de fiscalización mayor impacto tendrá en la sociedad”

Doddis (2009) en su tesis titulada *Análisis de las principales causas y sanciones sanitarias registradas en los sumarios sanitarios aplicadas a locales elaboradores de alimentos clasificados como de alto riesgo, entre los años 2002 y 2006, en la región de los Ríos, Chile*. El objetivo de este estudio fue determinar las causas por las cuales fueron sancionados los locales elaboradores de alimentos clasificados de alto riesgo que dieron curso a uno o más sumarios sanitarios; se identificó el tipo de sanción sanitaria cursada, la cantidad de sumarios cursados por año, el rubro al que pertenecen los locales y la ubicación geográfica de éstos; por otra parte, se describieron los brotes de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) en los cuales estuvieron involucrados y fueron sancionados los locales de alto riesgo. Utilizando información perteneciente al

Servicio de Salud de Valdivia de Chile, se revisaron 686 sumarios sanitarios cursados a 301 locales elaboradores de alimentos clasificados de alto riesgo que pertenecen a la Región de los Ríos, entre los años 2002 y 2006. En el período de estudio, hubo un notorio aumento de los sumarios sanitarios cursados a partir del 2005, año en que se reorientó el programa de fiscalización a partir de la constitución de la Autoridad Sanitaria. Los locales cuyo rubro era fabricación y expendio de alimentos, concentraron el mayor porcentaje de sumarios cursados (47, 51%) y están ubicados esencialmente en Valdivia. La principal causa por la que se sancionó por primera vez a los locales de alto riesgo desde el año 2002 hasta el 2006, fue la contaminación bacteriana del alimento muestreado. En cuanto a las sanciones sanitarias dictadas, se multó con 2 UTM en la primera y segunda sanción. En los cinco años del estudio, se notificaron 15 brotes de ETA y de ellos, en un 33,7% no se pudo identificar el agente. En el año 2002, los supermercados tuvieron mayor relevancia en cuanto a presentación de brotes, a diferencia del 2006, en que restaurantes y locales de comida rápida la tuvieron. A pesar del paso de los años, el realizar diagnósticos de ETA de manera eficiente y precisa sigue siendo una meta difícil de alcanzar. En conclusión, dentro de los sumarios sanitarios revisados entre los años 2002 y 2006, la principal causa por la que éstos fueron cursados a los locales elaboradores de alimento de alto riesgo, fue la contaminación bacteriana y 2 UTM, fue la sanción sanitaria más aplicada. Además, la mayor parte de los sumarios fueron cursados en Valdivia, dentro del rubro de elaboración y expendio de alimentos, el cual está relacionado directamente con los brotes de ETA notificados durante el periodo del estudio.

Estos fueron los pocos antecedentes que se encontraron, puesto que no se han hecho estudios referentes al tema de investigación.

1.2. Marco teórico referencial

La nueva gestión pública

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de

mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana. (García, 2007)

Tenemos que tener en claro que para la realización de cualquier actividad que compete al Estado mediante sus instituciones se deben encontrar algo real, pero lo que hemos podido observar es que tenemos empleados que no están contentos por la excesiva labor que desempeñan dentro de la garita-obteniendo así trabajadores insatisfechos y los grados, originando así una mala gestión en la función porque se percibe una negatividad que es perjudicial y que va a traer consecuencias para las labores del Estado. (García, 2007)

Dentro del sistema público tenemos que tener en cuenta que lo primordial son los ciudadanos y por ende tenemos que abarcar todas las necesidades para poder satisfacer lo que ellos requieren en servicios o la prestación de ellos en la toma de decisiones teniendo así un logro beneficioso en el costo que va canalizado en el usuario de los ciudadanos.

Para lograr tener una buena gestión en el gobierno se debe de aplicar un nuevo ejercicio ante esta nueva gestión pública que cumple el Estado en el aspecto económico y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, y además, simultáneamente, introduce cambios como la ampliación del control político, mayor transparencia gubernamental y una mejora de la imagen de aquellos ministros y líderes más comprometidos. (García, 2007)

Asimismo, Chanduví (2011) afirmó que:

La Nueva Gestión Pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. La Nueva Gestión Pública es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las

administraciones públicas.(p.26)

Para Guerrero (2001) mencionó que:

La nueva gestión pública consiste en un movimiento de reforma del sector público, basado en el mercado como modelo de relación política y administrativa, cuyo sustento doctrinario está fundamentado en la opción pública, la teoría del agente principal, la gerencia de calidad total y la economía de costos de transacción.(p.69)

Otro aspecto interesante es que La Nueva Gestión Pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios. (García, 2007)

Características de La Nueva Gestión Pública

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); tenemos que tener muy en claro que para tener y lograr buenos resultados se les debe de formar el área de gestores administrativos en el sector público: (Chanduví, 2011)

Desregulación. Debe de surgir una buena estrategia o un plan que conduzca a que se disminuya algunas reglas que perjudican el sector público haciendo más factible su aplicación como punto de estrategia.

Descentralización de los poderes de la gestión. Se debe de crear de manera oportuna teniendo una buena gestión mediante las agencias o entidades que favorezcan de una manera más reducida y que sea flexible a la hora de que se aplica esta norma, a través de los poderes que se les ha otorgado en su gestión.

Énfasis Se trata de obtener de manera responsable una mejoría para esto se logra tener empleados motivados y de gestión.

Éstas estrategias permiten que la función pública que se deseen peña tenga la capacidad de poder plantear para obtener una mejor organización, implementando funciones en el sector público mediante la estrategia por parte de la capacidad

Se trata de realizar una introducción en el mercado como también ocurre en la competencia..

Se debe de utilizar técnicas que permitan tener una buena gestión en el sector empresarial mediante la utilización de métodos constantes de evaluación.

Cuáles son los nuevos elementos que se incorporan dentro de la gestión pública

De las definiciones anteriormente descritas, se considera como puntos claves para que una institución pueda alcanzar las metas a estos tres elementos: eficacia, eficiencia y economía, podríamos tener una administración pública más empresarial, una gestión pública más dinámica.

Según Medianero (2004) lo definió así a estos tres elementos:

Eficacia: En el contexto de la administración de empresas se define como la relación entre los resultados obtenidos y las metas trazadas. Mientras que por su ubicación en la estructura de la teoría económica considera las siguientes tareas:

Dirigir los esfuerzos de la sociedad a la producción de los bienes y servicios que la población necesita. Un sistema se cataloga como eficaz cuando asigna los recursos hacía los bienes y servicios más requeridos por la sociedad.

Determinar los métodos de producción más eficientes, es decir, aquellos que generen un nivel dado de productos con el mínimo de recursos.

Eficiencia: Es la correcta manera de abordar la relación objetivos-recursos: optimizar la aplicación de los recursos disponibles, de modo que se obtenga el máximo producto (o resultado) con el mínimo esfuerzo o costo posible. Eficiencia significa que los recursos de la economía se utilizan lo más eficazmente posible para satisfacer los deseos y las necesidades de los individuos.

Economía: Como ciencia, es la manera de utilizar los recursos productivos escasos que tienen usos alternos para producir bienes o servicios de distintos tipos y luego distribuirlos entre todos los individuos. Otra definición la usamos para referimos a la forma de disminuir los costos de los servicios para los usuarios, así como los costos en que deben incurrir las instituciones del estado para satisfacer las necesidades del ciudadano. (Medianero, 2004)

Modernización de la Gestión Pública en el Perú

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú. Establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país.

La política operativa, planteamiento en el sector público

El Estado tiene el objetivo principal de actuar de manera articulada y coherente, los objetivos que se ha planteado a través de sus entidades públicas, lo cual refleja a principios que son beneficiosos para nosotros los ciudadanos es por ello que se enfoca siempre en las coordinaciones y acciones que el único beneficiario sería el ciudadano dentro de nuestro país. (Arellano, 2002)

Los resultados en el presupuesto

Mediante estos resultados se logra obtener una mejor calidad y distribución de manera eficiente por parte del Estado, impulsado por el apoyo progresivo en los resultados por parte del ministerio para cualquier gasto de forma programada por parte de Ministerio de Economía y Finanzas. (Arellano, 2002)

Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional

Es por ello que estas entidades públicas permiten tener distintos procesos pero obteniendo la eficacia y eficiencia en poder lograr buenos resultados en favor de nosotros los ciudadanos, para esto se debe de realizar todo esfuerzo necesario a la simplificación administrativa con el fin de eliminar obstáculos innecesarios que generen un funcionamiento deficiente de las entidades públicas y sobrecostos para la ciudadanía. Por último, las entidades deben organizarse de manera adecuada para llevar adelante estos procesos y alcanzar los resultados esperados en la entrega de los bienes y servicios de su responsabilidad. (Arellano, 2002)

Lo meritocratico en el servicio del ciudadano

La reforma del servicio civil, iniciada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) se orienta a mejorar el desempeño de los servidores del Estado e beneficio de los ciudadanos, basándose en principios de mérito e igualdad de oportunidades. La idea es lograr la profesionalización de la función pública, en todos los niveles de gobierno, de modo que se atraiga a personas calificadas para los puestos clave de cada institución y se priorice la meritocracia en el acceso, promoción, evaluación y permanencia en el sector público. (Arellano, 2002)

Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento

Para asegurar una gestión pública eficiente se debe contar con un sistema que recoja, organice y analice datos para convertirlos en información útil y oportuna para la toma de decisiones. Este sistema debe contar con indicadores orientados a resultados y plazos previamente establecidos y validados con criterios que aseguren su confiabilidad y transparencia. Además se debe contar con un proceso de seguimiento que verifique que las actividades programadas estén ocurriendo conforme a lo previsto y que muestre datos que permitan saber cuán cerca estamos de alcanzar un objetivo y qué se debe ajustar en el camino para conseguir tal objetivo. También se debe incluir un proceso de evaluación, en el cual se determinen los cambios generados por una actividad, a partir de una comparación entre el estado inicial y el estado actual de la gestión. Por último, la gestión del conocimiento debe permitir identificar, analizar y compartir el conocimiento disponible y requerido sobre la gestión y su relación con los resultados. De esta manera, lo que se busca es facilitar, a través de la información pertinente, el trabajo de todos los funcionarios públicos. (Arellano, 2002)

Con respecto a las autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA tenemos:

Base Legal

Mediante este reglamento se encarga de poder sancionar cualquier al no o prohibirlo por la acción de fabricación distribución o importación de manera tóxica y muy peligrosa que perjudique a nuestros ciudadanos o niños como es el caso de los juguetes, Artículo 17º, 21º, 34º y 36º.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, del 11/04/01
Artículo 44º.

Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo, del 07/07/07. Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final.

Se realiza el cuidado a los niños de nuestro país son muy importantes es por ello que el ministerio a raíz de tantas acciones que perjudica su salud se ha habido a la tarea de poner reglamentos que permita garantizar así que estos

productos no sean tóxicos ni perjudique la salud de nuestro niños y adolescentes para lo cual tiene que estar aprobado según decreto respetando las normas en dicho proceso.

1.3. Marco espacial

La investigación se ha realizado en la ciudad de Lima en la dirección General de salud ambiental que se encuentra ubicada en Lince.

1.4. Marco temporal

La presente tesis abarco los meses de Agosto – Diciembre del 2016, la cual se obtuvo información relevante para el desarrollo de esta investigación.

1.5. Contextualización

Contextualización histórica

Es el responsable de la vigilancia y fiscalización de todos los productos se ha estos biológicos físicos o químicos lo cual están destinados para el consumo humano sea nacional o internacional ejerciendo así los registros como la ley manda es por ello que esta función que se le ha otorgado el de suma responsabilidad.

Contextualización política

La tarea que tiene la salud ambiental es de poder considerar que la familia que se encuentran dentro de nuestro país tengan una tranquilidad y un bienes en los productos que adquiere o que consume, por eso que es el encargado de verificar cualquier irregularidad que se pueda presentar, porque se tiene que tener en claro de los derechos que tiene el ser humano es por ello que la salud ambiental representa por todos nosotros.

La DIGESA estipuló bajo reglamento cualquier sanción que perjudique o que sea peligroso y nocivo en cualquier comercialización en el ámbito del sector de juguetes como los de escritorio lo cual ha sido reglamentado por ley y

articulado mediante el decreto supremo.

Contextualización social

Estos permisos tienen una finalidad de poder lograr para nosotros los ciudadanos tener productos de calidad, y mejorando el crecimiento en el sector económico de nuestro país para que no haya ningún inconveniente o riesgo en el aspecto ambiental o sanitario.

Para que todo esto funcione tiene que estar fusionado con nuestra Policía Nacional destinada a la salud ambiental ante cualquier proceso en el marco legal.

1.6. Supuestos categóricos

Las organizaciones públicas, como entidades de carácter político-social, se fundamentan en los principios jurídicos que le otorgan responsabilidades en la gestión del talento humano y de la administración de recursos mediante leyes, normas y reglas; para que, mediante la interacción, den sentido a las prácticas conducentes a la satisfacción de expectativas.

Hay dos supuestos que comentar. Uno se refiere al tránsito de prácticas tradicionales marcadas por la jerarquización y el unilateralismo organizativo, hacia instituciones cruzadas por la transversalidad de procesos y con aplicaciones sistémicas de tecnologías avanzadas. Con la decidida determinación de propiciar nuevas forma de pensar la gestión del Estado. Sin embargo, en la gerencia pública la transición es sólo una aspiración. No hay evidencias de nuevos conceptos y aplicaciones para establecer la responsabilidad social que por definición se corresponde.

El otro supuesto deriva de la misma complejidad que caracteriza a las organizaciones gubernamentales. Su finalidad es prestar un servicio a los públicos, regularmente contribuyentes, aplicando finanzas asignadas a través de un presupuesto de regularidad temporal. De la gestión, hasta ahora, prevalece la observación de resultados sin tomar en cuenta que en su desarrollo y ejecución,

los diversos actores actúan con libertad de acción, tanto para lograr el objetivo como para accionar la red entre actores similares.

En la gestión pública se entrecruzan consideraciones morales, jurídicas y éticas que se refieren a la forma y costumbre de gestionar y de relacionarse, a las disposiciones legales contenidas en las normas vigentes aplicables a las instituciones y a la actividad reflexiva del actor dentro de la organización. Estas tres coexisten en las organizaciones públicas:

.

II. Problema de investigación

2.1. Aproximación temática

2.1.1 Observaciones

La palabra juguete es una tanta heterogenia. Incluye en si misma a una enorme variedad de productos existen miles de clases de juguetes diferente que se clasifican en centenares de categorías según los materiales utilizados en su fabricación de plásticos, metal textil, papel, cartón, etc. Es por ello que podemos encontrar en este mercado un sin número de producto los que refleja la incursión del exterior tienen como mercado potencial a nuestros niños y sus consumidores es por ello que la mano de obra en nosotros países como china es muy barata.

Esto ocurre a mediados del siglo XX en los países de Europa occidental o Estados Unidos originando así que exista una producción progresiva y con salarios muy bajos en la fabricación de juguetes por parte de China.

Es así que en el año 2004 se le va a 80 millones de euros por parte del país de Estados Unidos que es el líder mundial y anfitrión de todas las empresas en el rubro de juguetería, Mattel y Hasbro

Podemos indicar que la realidad problemática de los juguetes, se inicia a raíz de que en Pekín el director de la empresa china Lee Der Industrial, estuvo en la mira por haber producido casi un millón de juguetes tóxicos para la marca estadounidense Fisher-Price, esto ocasiono que el empresario se suicide en el depósito de su propia fábrica, según informó ayer la prensa local. El trágico final del empresario fue a causa de los materiales peligrosos que empleo para la fabricación de los mencionados productos. La compañía había fabricado los 967.000 juguetes que fueron devueltos a principios de mes por Fisher-Price, debido a que la pintura utilizada en su producción contenía una cantidad excesiva de plomo. Esta sustancia, que se encontró en juguetes de las líneas Dora y Plaza Sésamo, destinadas a niños de edad pre-escolar, puede provocar vómitos, anemia y hasta daño cerebral. El retiro de los productos de Fisher-Price de las góndolas estadounidenses provocó que la alarma se extendiera rápidamente a

países como Gran Bretaña, México, Australia, Costa Rica y la Argentina. El total de juguetes devueltos no tardó en ascender a los 1,5 millones en todo el mundo. Existiendo el precedente de lo ocurrido en Pekín, se realiza el control de los juguetes que son destinados para menores de edad.

La UNESCO ha considerado como parte fundamental de la instancia el juego porque proporciona una satisfacción en nuestros niños desde su infancia hasta cuando el lograr tener un mejor control de los juguetes según sus edades, porque sirve para su desarrollo creativo y porque los hace pensar y es muy importante ante estos nuevos comienzos porque hacen que el niño se interese y utilice su imaginación como sus destrezas.

Tiene que quedar muy en claro que es obligatorio que cualquier operador que se encargue de la fabricación de estos productos como son los juguetes tiene que utilizar insumos que no sea perjudicial en para las personas o niños que adquieren estos productos para lo cual tiene que tener cada uno su información.

Existe también ciertas normas que establecen los parámetros que deben de estar controlados los juguetes, para su comercialización en el ámbito mundial; estos deberán de cumplir con normas internacionales que regulen las condiciones de ellos mismos. Por ello, existen normas europeas y americanas que hablan sobre los límites permisibles de los juguetes.

Asimismo, la comunidad europea es muy exhaustiva para el control de sus productos. Aplicando las EN71 es un conjunto de normas europeas de seguridad de productos que se aplica a todos los juguetes vendidos en la Unión Europea. EN 71, la cual es parte de las directivas CE, se ha establecido con el fin de asegurarse que todos los juguetes vendidos en la Unión Europea cumplan con las normas mínimas de seguridad.

Es por ello que en el Perú a partir del año 2004 según lo promulgado por el Congreso trata de garantizar la salud y la seguridad de la población a raíz de estos juguetes en que no sean dañinos por las sustancias que se utilizan para

esta fabricación.

Es así que DIGESA entre las autorizaciones para la comercialización y fabricación, mediante una inspección para que estos productos que cubra alguna necesidad no estén expuestas a sustancias que puedan perjudicar la salud de los ciudadanos y de la niñez.

Pollitt (2002). La convergencia de las reformas impulsadas bajo la nueva gestión pública, no suponen una globalización de las acciones desarrolladas por los gobiernos de distintos países, sino que difieren ampliamente entre ellas (, p. 934).

Generalmente, las comparaciones entre países suelen basarse en la comparación de las reformas realizadas en tres ámbitos concretos (Pollitt y Bouckaert, 2000): políticas de personal (procedimientos de selección, remuneración, promoción, etc.), modificaciones en la estructura organizativa (descentralización, desburocratización, etc.) y perfeccionamiento de las técnicas financieras y de control (presupuesto, contabilidad, auditoría, indicadores de gestión, etc.).

Estudios relacionados

Acerca de la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA según la nueva gestión pública no encontramos literatura relacionada, esto no quiere decir que sobre el tema no se haya escrito algo.

Uno de los estudios relacionado al tema es la de González (2010) acerca del “Impacto de la reforma de salud en las autorizaciones sanitarias y autorizaciones de desempeño en instalaciones de radiodiagnóstico dental en la Región Metropolitana”, Chile. La cual tuvo como objetivo evaluar el impacto de la actual Reforma de Salud en el número de solicitudes de Autorizaciones Sanitarias y Autorizaciones de Desempeño en instalaciones de radiodiagnóstico dental aprobadas en la Región Metropolitana. Se analizó descriptivamente las resoluciones de rechazo para dichas solicitudes de autorización durante igual

period. Los resultados arrojaron que si bien hay una tendencia al aumento en el periodo reforma salud vigente en la aprobación de solicitudes de Autorización Sanitaria y de Desempeño, no hay una diferencia significativa al someter los resultados al análisis estadístico. Las resoluciones de rechazo se agrupan por conveniencia administrativa sin considerar su impacto relativo en la Salud humana. De los resultados en conjunto se podría inferir que “mientras más legalista sea un sistema de fiscalización mayor impacto tendrá en la sociedad”

Preguntas norteadoras

La demanda de información para dirigir nuestro interés hacia la evaluación de las Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y útiles de escritorio en la nueva gestión pública se puede concretizar en las siguientes:

¿Cuáles son las percepciones de los evaluadores de Autorizaciones Sanitarias con respecto a la importación de juguetes y útiles de escritorio?

¿Cómo es la nueva gestión pública desde la percepción de los usuarios?

2.2. Formulación del problema de investigación

Problema general

¿Cómo es la percepción de los evaluadores y usuarios respecto a las Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima?

2.3 Justificación

Teniendo en consideración que en nuestro país ingresa gran diversidad de juguetes provenientes casi la mayoría de china, los cuales pasan por un control exhaustivo por ser productos destinados para niños y consumidores en general; por ello, la importancia que representan los evaluadores que otorgan Autorización

Sanitaria; se enfoca en que ellos revisan varios documentos que se indica en el presente Reglamento de la Ley N.º 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos. Por ello, es importante realizar las percepciones y el reconocimiento para los evaluadores, con la finalidad de valorar la calidad humana que cada uno posee.

De tal manera se persigue tener una buena gestión eficiente y eficaz que pueda satisfacer todas las necesidades que tienen los ciudadanos en permitir que se promueva el desarrollo pero sin atender su salud para esto se debe de realizar un plan estratégico que refleje resultados favorables para nuestro país y que no sea perjudicial a la hora de traer productos de afuera o el ingreso de ellos, haciendo que se respete todo lo mencionado en el decreto a través de sus políticas administrativas.

2.4 Relevancia

Está muy claro que de las evaluaciones que realizan los profesionales tienen una gran importancia, porque si no se realiza una evaluación correcta traería muchas consecuencias; por ello se tiene que realizar para que no exista consecuencias fatales a raíz de estas sustancias tóxicas que son muy perjudiciales para la salud de los ciudadanos a través de la fabricación e importación para la comercialización de los útiles de escritorio y juguetes que son considerados necesarios para el desarrollo de nuestros niños.

2.5 Contribución

Tenemos que proteger a nuestros menores porque ellos son los consumidores en solicitar que se les compre juguetes para esto tenemos que revisar qué insumos o sustancias han sido utilizadas para la elaboración, para que no exista riesgos eminentes.

2.6 Objetivos

Describir en el contexto de la nueva gestión pública la evaluación de Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y Útiles de escritorio en la DIGESA de Lima.

Analizar las percepciones de los evaluadores de Autorizaciones Sanitarias con respecto a la importación de juguetes y útiles de escritorio.

Conocer la percepción de los usuarios respecto a la evaluación de Autorizaciones Sanitarias en el marco de la nueva gestión Pública.

Comparar las percepciones de los evaluadores y los usuarios respecto a la evaluación de Autorización Sanitarias de Juguetes y Útiles de escritorio en la Digesa.

III. Marco metodológico

3.1. Metodología

La presente investigación por su naturaleza y a nivel general se empleó el método inductivo y a nivel específico el ideográfico con rumbo a la comprensión o al Verstehen de las acciones; por lo que es de carácter fenomenológico, porque debemos determinar el sentido dado a los fenómenos, descubrir el significado y la forma como las personas describen su experiencia, acerca de un acontecimiento concreto (Sabadiego, Massot y Dorio.2004).

Esta investigación parte de lo individual y lo subjetivo según el filósofo Edmund Husserl (1859-1938) donde busca crear una ciencia que indague en la relación entre los hechos (fenómenos) y la realidad (conocimiento de los fenómenos) .Por ello, el filósofo alude a la experiencia subjetiva de la percepción de las cosas.

Heidegger extiende el concepto de fenomenología a fenomenología hermenéutica o interpretativa con el objetivo de descubrir el significado del ser (entes) y entender lo que significa ser una persona y como el mundo puede ser inteligible por las personas.

La finalidad de la investigación es de reflejar los métodos idealistas y paradigma que nos ofrece a la hora de poder explorar estas diversas ramas que refleja la filosofía.

La investigación se ha realizado bajo un estudio cualitativo en las tres diferentes etapas que han sido considerados como es la discusión, su estructura y la parte descriptiva.

Etapas descriptiva

Se tomó como procedimiento el siguiente:

El objetivo de la investigación es de poder describir de una manera correcta

este fenómeno de estudio que a su vez se vuelven muy complejo pero en lo que refleja la vida diaria de cada persona ante esta situación que se vuelve real y auténtica, lo cual se ha tenido que realizar un procedimiento que lo expondremos a continuación:

La entrevista, para ello se debe de formular una estructura que sirva para poder profundizar la participación y obtener la información necesaria ante este estudio para poder llegar a los resultados de la investigación. (Heidegger, 2006)

Etapas estructurales

En esta etapa, el trabajo central es el estudio de las descripciones contenidas en los protocolos; éstos están constituidos de varios pasos entrelazados, y aunque la mente humana no respeta secuencias tan estrictas, ya que en su actividad cognoscitiva se adelanta o vuelve atrás con gran rapidez y agilidad para dar sentido a cada elemento o aspecto, sin detenerse en cada uno los ve por separado, de acuerdo a la prioridad temporal de la actividad en que pone énfasis; es recomendable seguir la secuencia de éstos para tener un mejor análisis de los fenómenos estudiados. Los pasos son los siguientes:

Primer paso: Lectura general de la descripción de cada protocolo.

Segundo paso: Delimitación de las unidades temáticas naturales.

Tercer paso: Determinación del tema central que domina cada unidad temática.

Cuarto paso: Expresión del tema central en lenguaje científico.

Quinto paso: Integración de todos los temas centrales en una unidad descriptiva.

Sexto paso: Integración de todas las estructuras particulares en una estructura general.

Séptimo paso: Entrevista final con los sujetos de estudio

Etapa de discusión de los resultados

El “cuerpo de conocimientos” se trata de observar el área estudiada en la investigación trata de relacionar cuáles son los hallazgos y las conclusiones para poder ser comparada ante alguna similitud o diferencia. (Heidegger, 2006)

Trata de poder entenderlo mediante la filosofía cuales son las consecuencias en el aspecto de cada una de las ideas y como es el método de estudio riguroso científicamente.

3.2. Escenario de estudios

El escenario donde se llevó a cabo la investigación fue la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, la cual es el órgano técnico normativo encargado de formular políticas, regular y fiscalizar las intervenciones en Salud Ambiental, ejerciendo la rectoría a nivel nacional con calidad y eficiencia a través de la vigilancia, prevención y control de los factores de riesgos ambientales, que afectan a la salud y bienestar de la población, contribuyendo a mejorar la salud individual y colectiva de los ciudadanos.

3.3. Caracterización de sujetos

Los sujetos de análisis fueron 2 evaluadores (1 Ing. Química y 1 bióloga) encargados de evaluar las autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio y un usuario que acude a la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria – DIGESA. Además, se solicitó realizar la entrevista a 1 usuario que opinara de cómo se está llevando el trámite de Autorización Sanitaria en el sector público. Asimismo, se codifico de la siguiente manera:

La Ingeniera Química (SPS) ella es la persona que se encarga de verificar la documentación que presentan los administrados, para obtener la Autorización

Sanitaria de juguetes y útiles de escritorio.

La Bióloga (EMVV) es la profesional que valida los requisitos que presentan los usuarios, por ejemplo los informes de ensayo son la información que determina la no toxicidad de ellos, cumpliendo con los parámetros que establece las normas internacionales.

Usuario (A) es la persona que solicita a la entidad DIGESA, un servicio para obtener su Autorización Sanitaria para la importación de juguetes y útiles de escritorio; para el comercio nacional.

3.4. Trayectoria Metodológica

A través de las entrevistas, se recolecto la información necesaria para el presente estudio, lo cual dichas preguntas permitió conocer, analizar comprender e interpretar a profundidad las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La Entrevista: Con el fin de complementar la información alcanzada con la observación utilizamos la técnica de la Entrevista, que es una técnica de recolección de datos. (Hernández, Fernández & Baptista 2010). En la entrevista los datos se obtienen de grupo de preguntas que pueden ser en forma oral o escrita, que para el caso de la investigación se tomó en cuenta la percepción de dos evaluadores y un usuario, acerca de la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima.

Instrumentos

Autora: Rosario Eulalia Rivas Alvares

Tipo de instrumento: Entrevista

Objetivo: Analizar las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima.

Número de preguntas: 6 preguntas para los evaluadores y 5 preguntas para el usuario

Aplicación: Directa.

Tiempo de Administración: 60 a 120 minutos.

Normas de aplicación: El entrevistado contestará las preguntas de manera libre.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La presente investigación no realizó ninguna confiabilidad, puesto que no hizo uso de ningún método estadístico. Con respecto a la validación la entrevista cumplió con la estructura para la aplicación, las cuales dichas preguntas fueron fiables y validados por el asesor.

3.6. Tratamiento de la información

La información se recolectó a través de la entrevista ejecutada a los especialistas del sector público y un usuario, para luego pasarlo por el programa N vivo 11.0, la cual se encargó de organizar, analizar y encontrar perspectivas en datos no estructurados.

3.7. Mapeamiento

El mapeo es la ubicación en el área o escenario donde se va a desarrollar la investigación, la cual se realizó en el departamento de Lima, en el distrito de Lince, Calle Las Amapolas # 350 Urb. San Eugenio.

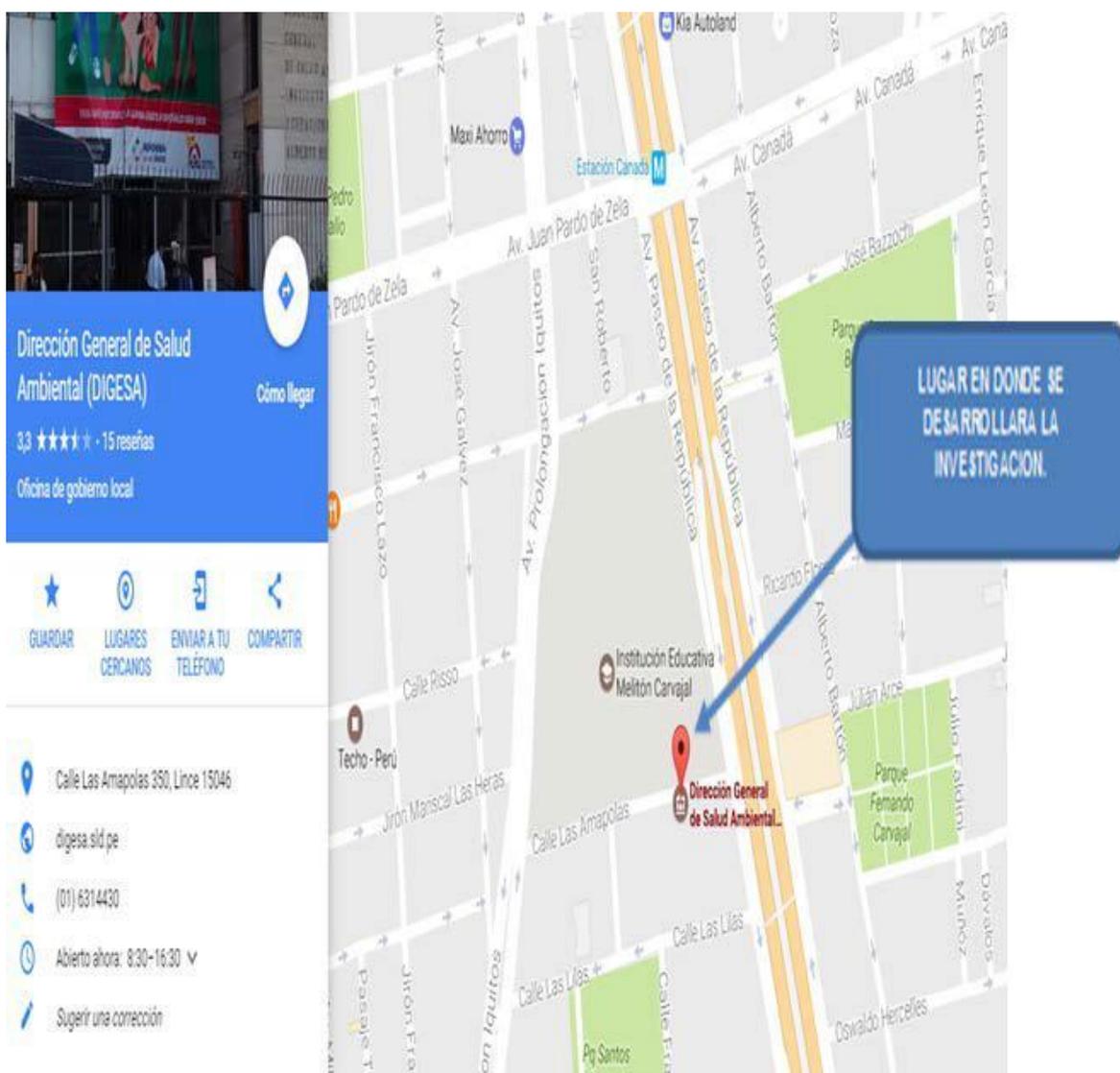


Figura 1. Mapeamiento de la Investigación

Nota: Google maps

Fuente: <https://www.google.com.pe/maps>

3.8 Rigor Científico

Con el fin de determinar la credibilidad del presente estudio acerca de las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA en la nueva gestión pública, se usaron las transcripciones textuales de las entrevistas realizadas a los especialistas del sector público con el objeto de amparar los resultados encontrados en la presente investigación.

IV. Resultados

4.1. Descripción de resultados

A continuación se presentan las respuestas de las entrevistas realizadas a los participantes Teniendo en cuenta que dichas entrevistas se realizaron de forma anónima, reservando la discreción de los entrevistados.

Entrevista N°1

Evaluadora: EMVV

Profesión: Bióloga

Edad: 32 años

1.- ¿Que labor cumple la DIGESA? ¿y qué labor cumple usted en su institución?
¿Qué es ser evaluador?

La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, es una Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental.

La DIGESA otorga, reconoce derecho, certificaciones, emitir opiniones técnicas, autorizaciones, permisos y registros en el marco de sus competencias, además, ejerce las funciones de autoridad nacional de salud ambiental e inocuidad alimentaria. Asimismo, podre decirte que yo cumpro la labor de verificar en el área de juguetes y útiles de escritorio que los administrados cumplan con los procedimientos TUPA que se encuentran establecidos según el trámite que necesitan en este caso en mi área se maneja, cuatro procedimientos los cuales se tienen que cumplir con requisitos para dar el otorgamiento de Autorización Sanitaria de juguete y útiles de escritorio.

Un evaluador es la persona más importante en la institución porque es la encargada; de verificar si los administrados cumplen con los requisitos; el evaluador desde un inicio tiene que verificar en este caso para el procedimiento

41, una parte importante que es el informe de ensayo que está basado en el análisis de los resultados de migración de elementos el cual no debe exceder los límites máximos permisibles del producto que solicita en este caso puede ser juguetes o útiles de escritorio; según lo indica la norma europea.

2.- ¿Cuáles son las normas sanitarias más importantes desde su campo de acción? Y ¿Usted considera que la normativa peruana cumple con las normas internacionales? ¿Porque?

En nuestro caso para el otorgamiento de Autorización Sanitaria para la importación o fabricación de juguetes y útiles de escritorio, son la norma Europea EN- 71, la norma Americana - ASTM y la norma técnica peruana NTP 324-2008 la cual es similitud a la norma europea; considero que nuestro reglamento no se ajusta a las condiciones que lo establece las normas internacionales, porque existen en nuestro país más importancia de lucrar sin ver que dichos productos llegaran a niños que simbolizan el futuro del país, en este gobierno he escuchado mucho decir destrabar, cero trabas burocráticas o escuchado decir a los funcionarios de acá simplificar requisitos; para agilizar el comercio de nuestro país; pero la finalidad de nuestro reglamento es salvaguardar la salud del consumidor en general.

3.- ¿Cree usted que nuestro país realmente se encuentra en la condición sanitaria para implementar normativas?

Te podre decir que nuestro país si se encuentra en las condiciones para implementar normas; lo que sucede es que existen dos razones fundamentales una de ellas es que no se capacita a los profesionales o expertos para poder implementar normas internacionales y lo otro es que el gobierno no invierte en la educación poniendo como excusa que existen otras prioridades. Por ello, el profesional que se encuentra en la condición de realizar una capacitación al exterior lo realiza por sus propios medios y resultado a ello a tanta inversión el profesional decide en irse a otros países que sí reconocen su talento y lo mejor a ello, que le pagan de acuerdo a lo que realmente le costó con tanto sacrificio;

cosa que en nuestro país el tema de una buena remuneración no se ajusta a lo que uno sabe sino al grado de amistad o preferencia.

4.- ¿Qué entiende usted por percepción?

La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat y nuestros propios estados internos. Entonces, podre decirte que la percepción es el estado de ánimo de las personas.

5.- ¿Cómo es la percepción de un evaluador antes de una Autorización Sanitaria?

Como evaluador podre decir que la percepción antes de la Autorización Sanitaria es que nosotros nos preocupamos por la falta de personal que nuestra institución no considera debido a la gran cantidad de reducción de personal; que ha existido últimamente sabiendo que estamos en una campaña navideña y sobre todo muy alta; sin embargo, la institución no le interesa la calidad humana, eso que es ministerio de salud; sin importarle que solo nuestra área cuenta con cuatro profesionales que no se dan abasto para realizar la evaluación de expedientes, razón que los expedientes que ingresan son numerosos debido que son códigos que se verifican según el informe de ensayo. Por ello, podre decirte que nosotros lo evaluadores no nos encontraremos satisfechos debido a la falta de personal y que nuestra institución no hace nada para poder solucionar el problema; el cual hace que estemos desmotivados sin ganas de evaluar. Pero hacemos todo lo humano para cumplir las metas que nos ponen en nuestro trabajo; porque si no cumplimos lo toman como desacato o rebeldía.

6.- ¿Para qué sirve la verificación de informe de ensayo? Y ¿Que connota?

La verificación del informe de ensayo me determina la no toxicidad de los elementos controlados y sustancias tóxicas. Es importante la verificación de dicho documento razón por la cual que nos dará resultados de los colores y partes

analizadas de los juguetes y útiles de escritorio; el cual deben de cumplir con los estándares que las normativas. Además, los laboratorios nacionales que están debidamente acreditados los encontramos en la institución acreditadora que es INACAL; además, existen entidades internacionales, que se ajustan a las normas de referencias como la Norma Americana ASTM F963 - 03 sobre especificaciones para la seguridad de los juguetes; y la Norma Europea, Norma de Seguridad de los juguetes EN 71, Parte 1, 2, 3.

El informe de ensayo es responsabilidad del fabricante nacional o importador contar con los informes de ensayo de los juguetes o útiles de escritorio que fabrican o importan. Para el caso de los productos importados, de no contar con los informes de ensayos realizados en el país de origen, el importador debe realizar los análisis que correspondan. Asimismo, implica un gran compromiso porque el informe de ensayo nos determinara con exactitud que dicho producto se puede comercializar con seguridad al público general (niños y adultos).

Entrevista N.º 2

Evaluadora: SPS

Profesión: Ingeniera Química

Edad: 34 años

1.- ¿Qué labor cumple la DIGESA? ¿Y qué labor cumple Usted en su institución? ¿ Qué es ser evaluador?

La DIGESA cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. La labor que cumpla es verificar que los requisitos que se indiquen en el procedimiento administrativo y según el Reglamento de la Ley N° 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos; se cumplan para el otorgamiento de Autorizaciones sanitarias para la fabricación o importación de juguetes y útiles de escritorio. El evaluador es la persona que se encarga de evaluar la información que presentan los administrados para la obtención de sus autorizaciones sanitarias con el

propósito de comercializar sus productos a nivel nacional; usted cree que los administrados cumplen con presentar o registrar sus productos en el Perú? mi respuesta te sorprenderá pero en nuestro país existe la irregularidad para formalizar diversos productos; los comerciantes informales solo les importan la comercialización de sus productos sin importarles que son productos que se adquieren de la china; que por ser baratos son fáciles de adquirir. Te comento que cuando la DIGESA, conjuntamente con otras entidades realiza operativos inopinados para poder ver si los comerciantes cuentan con sus autorizaciones sanitarias para la debida comercialización legal.

2.- ¿Cuáles son las normas sanitarias más importantes desde su campo de acción? Y ¿Usted considera que la normativa peruana cumple con las normas internacionales? ¿Por qué?

Las normas que tenemos en consideración para el otorgamiento de autorización sanitaria entre ellas tenemos la Norma Americana ASTM F963 – 03 sobre especificaciones para la seguridad de los juguetes y la Norma Europea, norma de Seguridad de los juguetes que tiene varias parte las cuales según nuestro reglamento vemos la EN 71 parte 1 pruebas físicas y mecánicas como la prueba de impacto, prueba de torque, prueba de tensión y prueba de compresión. Asimismo, la parte 2 de inflamabilidad y la parte 3 de migración de ciertos elementos. Teniendo en cuenta que tiene que ser por laboratorios acreditados internacionalmente y nacionalmente según su país de origen. Para el Perú, existe una entidad acreditadora que es Inacal. Por ello, te explico que la normativa peruana se ajusta a la normativa europea, sin embargo el reglamento de juguetes tiene algunas debilidades que no se ajustan a la mencionada norma.

3.- ¿Cree usted que nuestro país realmente se encuentra en la condición sanitaria para implementar normativas?

En los últimos años, nuestro país ha tenido importantes transformaciones en el cual se han implementados diversas normativas que nos permiten controlar los diversas situaciones que se encuentre nuestro país. Por ejemplo se implementó el

documento técnico donde describen los aspectos de la vigilancia entomológica y las acciones de prevención y control, que se implementarán en todos los departamentos que reportan la presencia de este vector o que presenten localidades con riesgo de introducción del mismo. Asimismo, permite uniformizar las metodologías de vigilancia entomológica y optimizar las estrategias para un mejor control vectorial lo que redundará en la protección de la salud de la población expuesta al riesgo de enfermarse por dengue; sabemos que siempre en épocas de verano nuestra selva se encuentra con este tipo de problema que aqueja a la ciudadanía en general.

4. - ¿Qué entiende usted por percepción?

La percepción es un proceso que se desarrolla en todos los seres humanos que desarrollan una supervivencia ante la sociedad.

5. - ¿Cómo es la percepción de un evaluador antes de una Autorización Sanitaria?

La percepción de un evaluador depende de muchos factores entre ellos el estado de ánimo y también de las condiciones que se tiene en el centro laboral; podré decirte que en estos últimos tiempos el trato que percibimos en nuestro centro laboral es la falta de consideración que existe en los profesionales debido a la reducción de personal y que no hacen nada para poder solucionarlo; y hacen que los evaluadores se sientan inconformes para poder hacer una buena evaluación sanitaria.

6.- ¿Para qué sirve la verificación de informe de ensayo? Y ¿Que connota?

Se verifica el informe de ensayo porque son, resultados que nos determinan la no toxicidad de los productos que solicitan. Teniendo en cuenta que estos informes de ensayo tienen que ser de laboratorios acreditados y que se ajusten a los parámetros que determinan la migración de ciertos elementos según las normas internacionales.

Entrevista N.º 3 Usuario

Evaluador: ANONIMO

Edad: 65 años

1. - ¿Cuál es la mirada que tiene usted de DIGESA? ¿ Porque piensa usted eso, que experiencia tiene usted?

La mirada que percibo en la Digesa, es que no son un órgano reglamentario y disciplinario. Te diré mis razones del porque pienso así de esta institución; he tenido varios problemas referente a los trámites administrativos que voy realizando durante todo este tiempo en la DIGESA, las razones por la cual te indicare son por la falta de incumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar nuestras autorizaciones sanitarias; no sé si sea por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales sabiendo que nosotros realizamos pagos respectivos por cada tramite que solicitamos.

2.- ¿Cree usted que los evaluadores están debidamente capacitados para atender a los usuarios?

Me imagino que si deben estar capacitados para absolver todos los procedimientos que tiene la DIGESA, es muy raro decirte que un profesional nos atiende a nosotros los usuarios, te informo que realizan capacitaciones mensuales por decirte hoy tengo una capacitación y estoy en la espera de dicha orientación no creo que pongan a una persona que no sabe del tema, y confunda más a la persona que no sabe nada.

3.- ¿Considera usted desde la posición de usuario que los procesos en la DIGESA son ágiles? ¿Porque piensa eso?

Te informo que soy una empresa muy importante y en estos últimos meses los procedimientos en la DIGESA, son un problema para nosotros debido que nosotros manejamos nuestros tiempos para poder hacer la entrega de nuestro producto final a nuestras empresas en el país; no entiendo porque tanta demora

te explico si un procedimiento es de 7 días; ahora están entregando dicha resolución directoral en 15 días, se desconoce el motivo por el cual se están demorando solo saben decir que es por que dicho expediente está en proceso de evaluación sin ver la manera que nos perjudican para realizar la importación de nuestros productos.

4.- ¿Qué opinión tiene usted de la nueva gestión pública y de los procedimientos que maneja la DIGESA para la satisfacción de la entrega de documentos?

La nueva gestión pública según el gobierno actual es simplificar los procedimientos con el propósito de agilizar el comercio exterior; como le mencione mi opinión referente a los procedimientos es que están muy lentos para generar dichos registros sanitarios que maneja la DIGESA; el cual ocasiona un malestar a los usuarios.

5.- ¿Que puede usted sugerir respecto a los procedimientos en DIGESA?

Yo sugiero que los procedimientos se realicen de la siguiente forma:
Deberían implementar que los informes técnicos se realicen de forma automática.
Deberían simplificar tantos requisitos para obtener nuestros registros sanitarios.
Capacitar a las orientadoras de mesa de partes y por último deberían tener un backup de los administrados que solicitan información en la DIGESA.

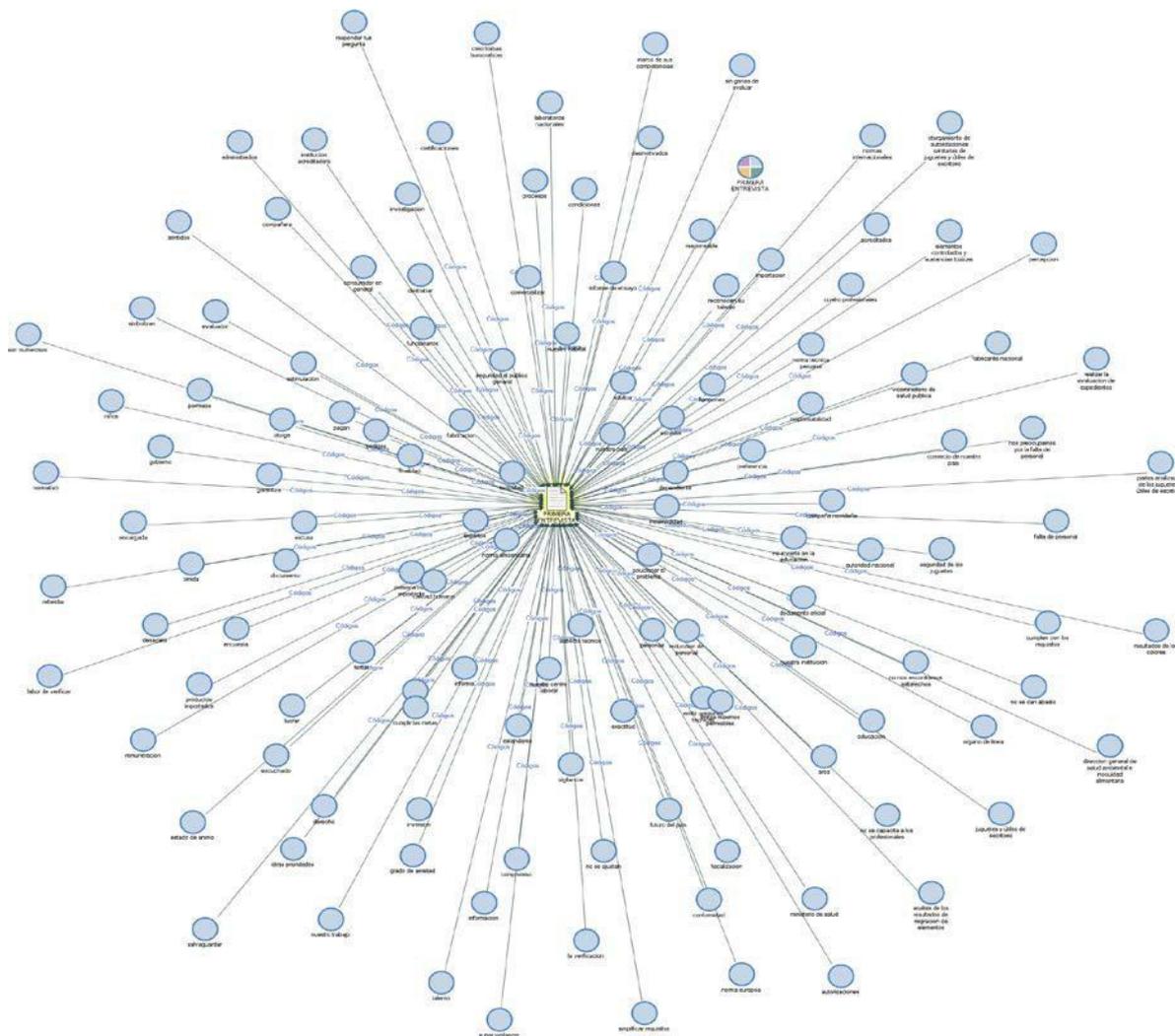


Figura 2. Esquemización de la entrevista 1

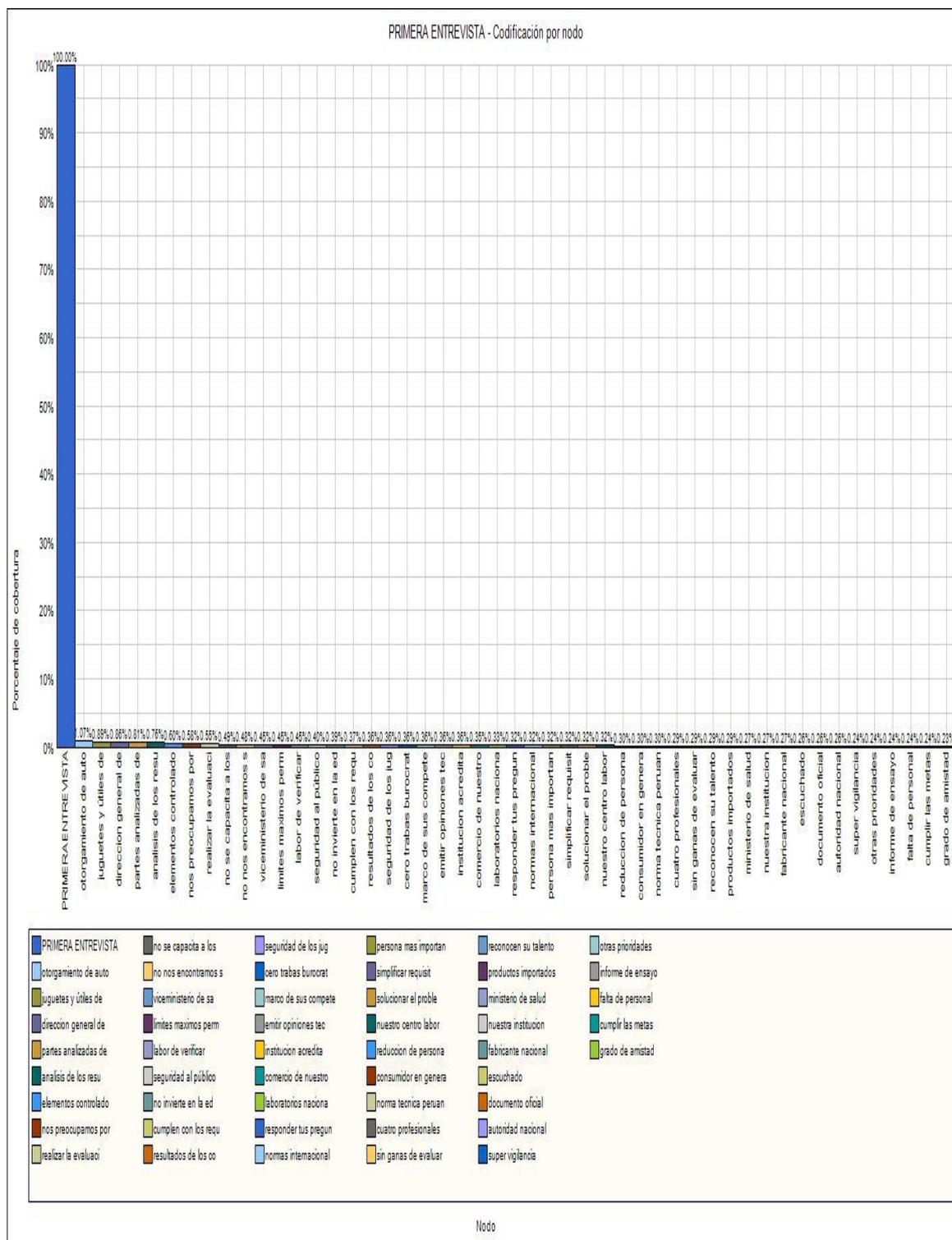
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de la primera entrevista

A continuación haciendo uso del Software N vivo 11.0 para investigaciones cualitativas, se presenta la esquematización de la primera entrevista; la cual a través de nodos, nos muestra la nueva gestión pública respecto a las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima. Resaltando de manera equilibrada los nodos: Información, procesos, permisos, seguridad, responsabilidad y entre otros.

Tabla 1.

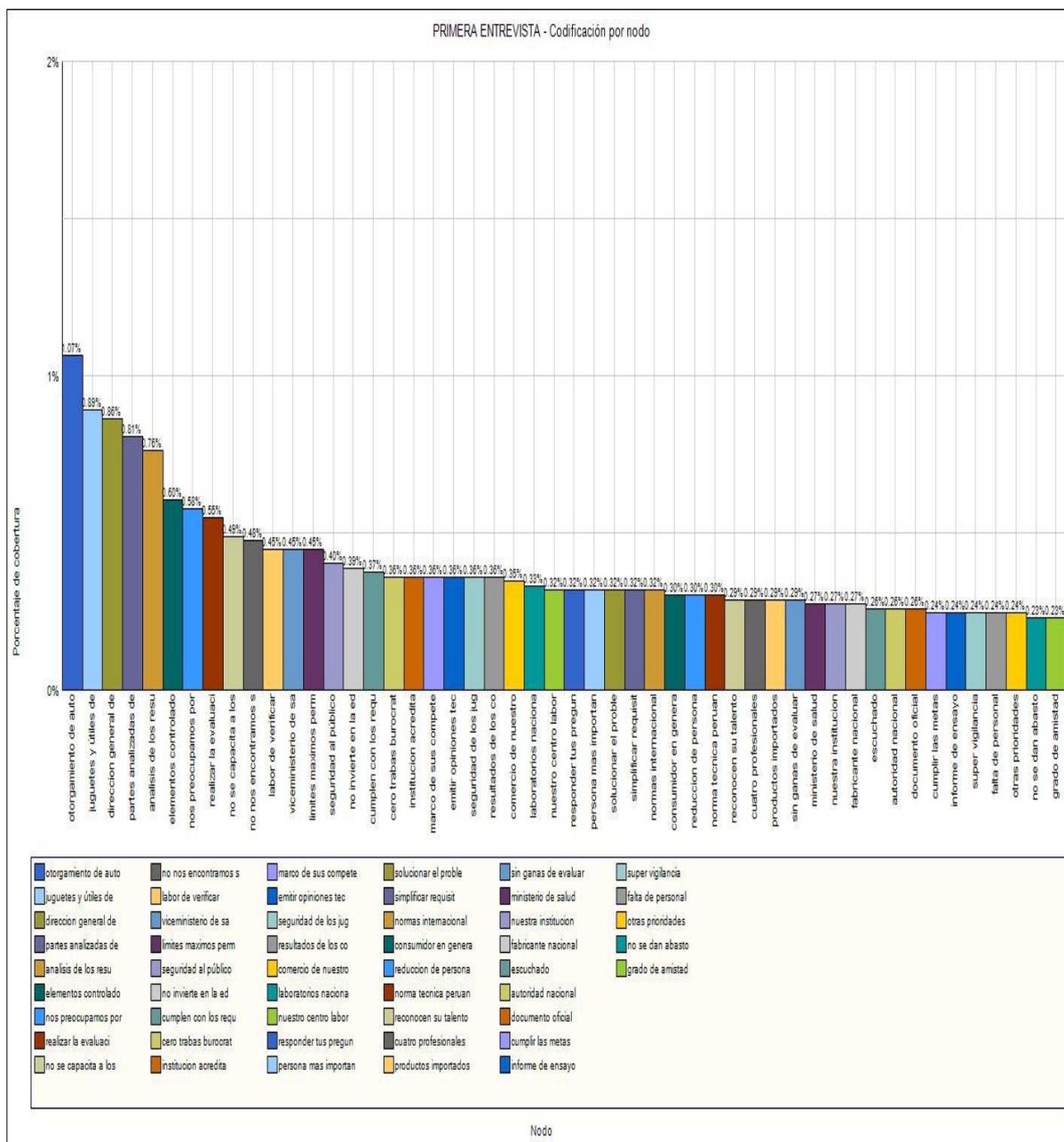
Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Primera Entrevista



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2.

Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Primera Entrevista



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de la primera entrevista

En este gráfico se aprecia la cantidad de nodos que han surgido de la entrevista realizada en la institución que realizó la investigación, identificándose que existe

de acuerdo a la tabla una escala de 1% de porcentaje de cobertura. Identificando el porcentaje de cada nodo que surgió en la entrevista mencionada.

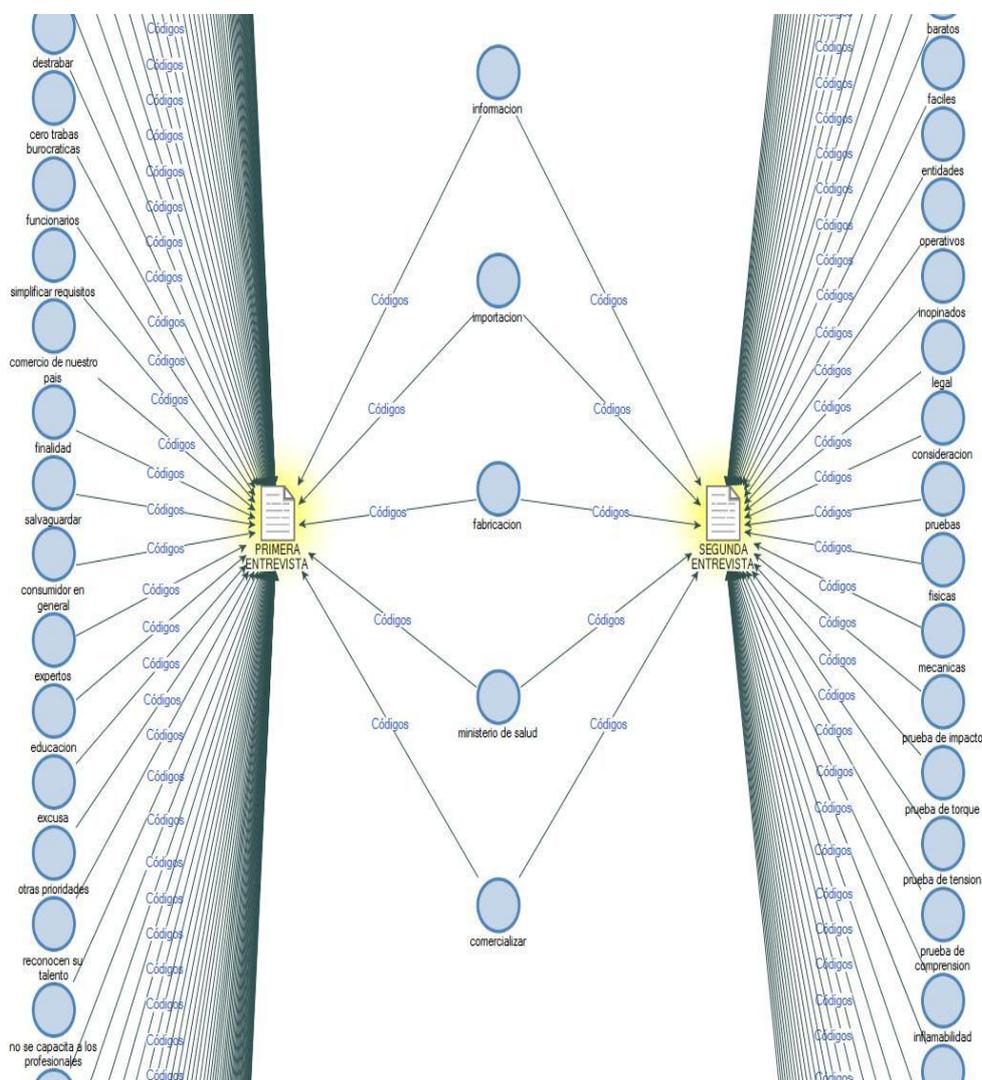


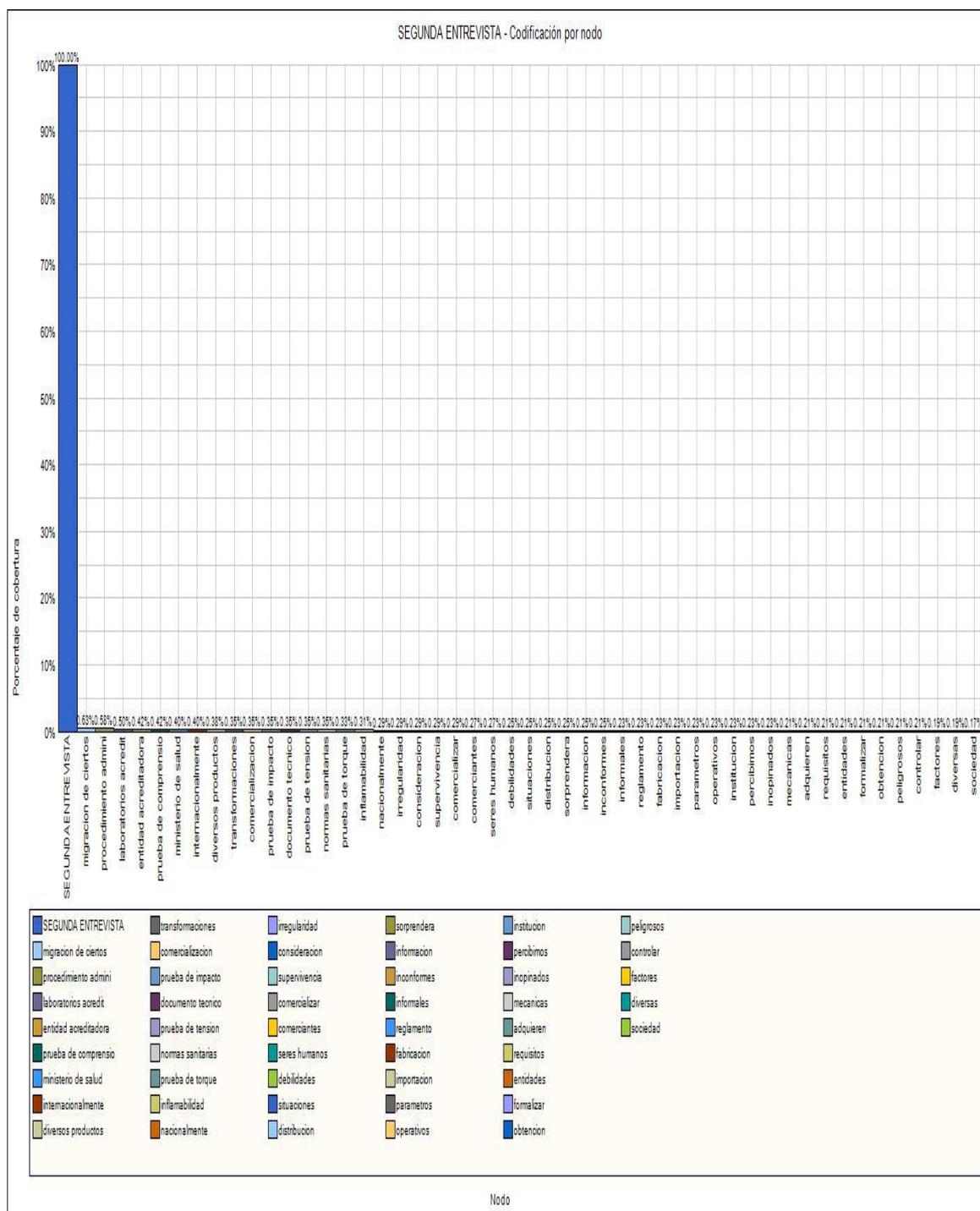
Figura 4. Relación entre la Primera Entrevista y la Segunda Entrevista

Interpretación de la primera entrevista y segunda entrevista

Cabe mencionar que de las dos entrevistas realizadas se observa que los nodos que emergieron de acuerdo al diálogo se tiene la posición de categorizaciones principales que resaltan como: “*ministerio de salud, fabricación, importación, comercialización y información*”; por ello, se interpreta según la figura que el Ministerio de Salud, tiene la información para la fabricación, importación, comercialización de juguetes y útiles de escritorio.

Tabla 3.

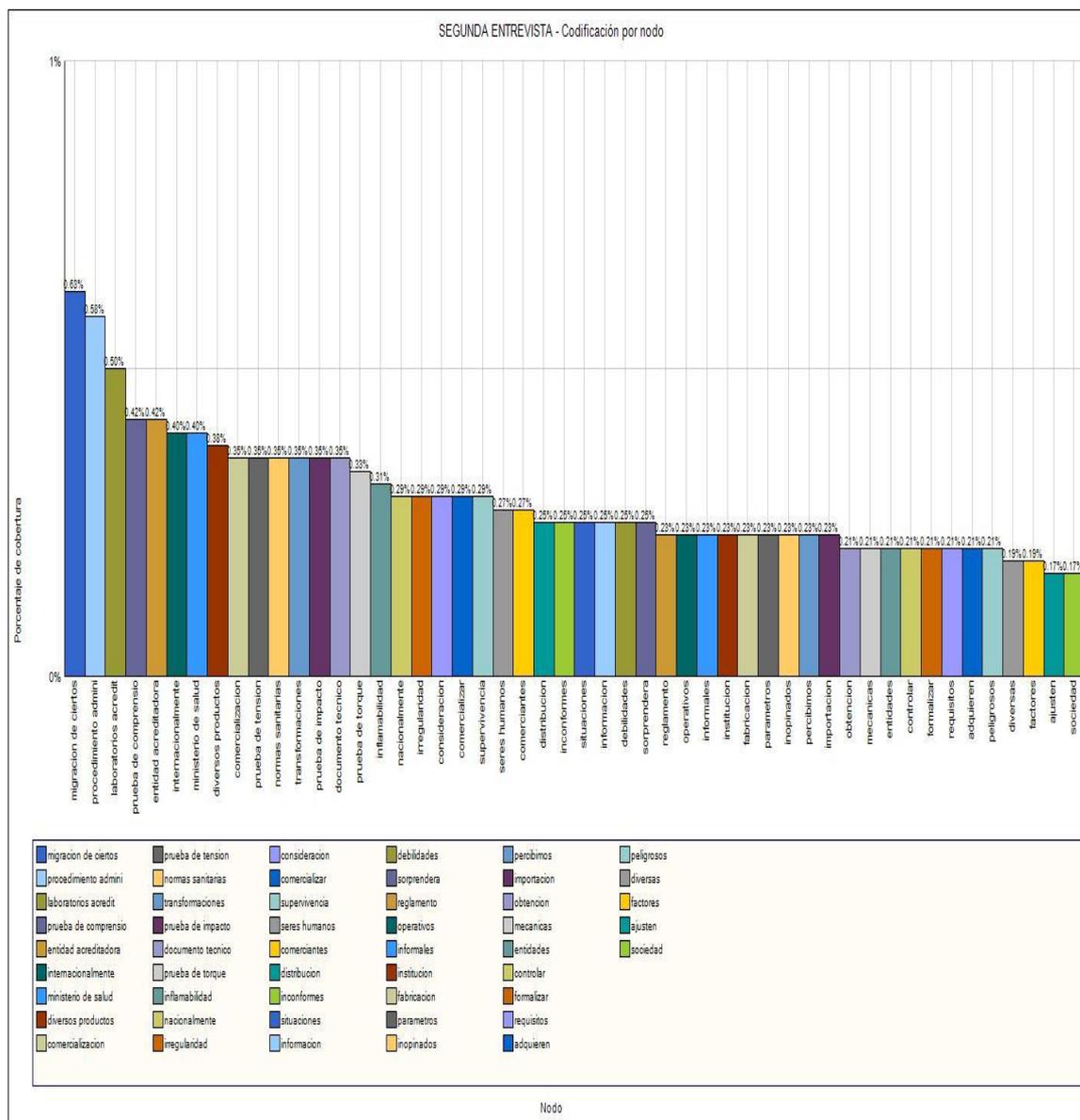
Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Segunda Entrevista



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 4.

Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Segunda Entrevista



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de la segunda entrevista

En la segunda entrevista se puede apreciar que los nodos resaltantes de acuerdo al porcentaje se encuentra en un rango de 0.63 – 0.23 %, el cual me indica que la cobertura refleja que la mayoría de incidencia está en el informe de ensayo, la determinara los parámetros que indique la norma.

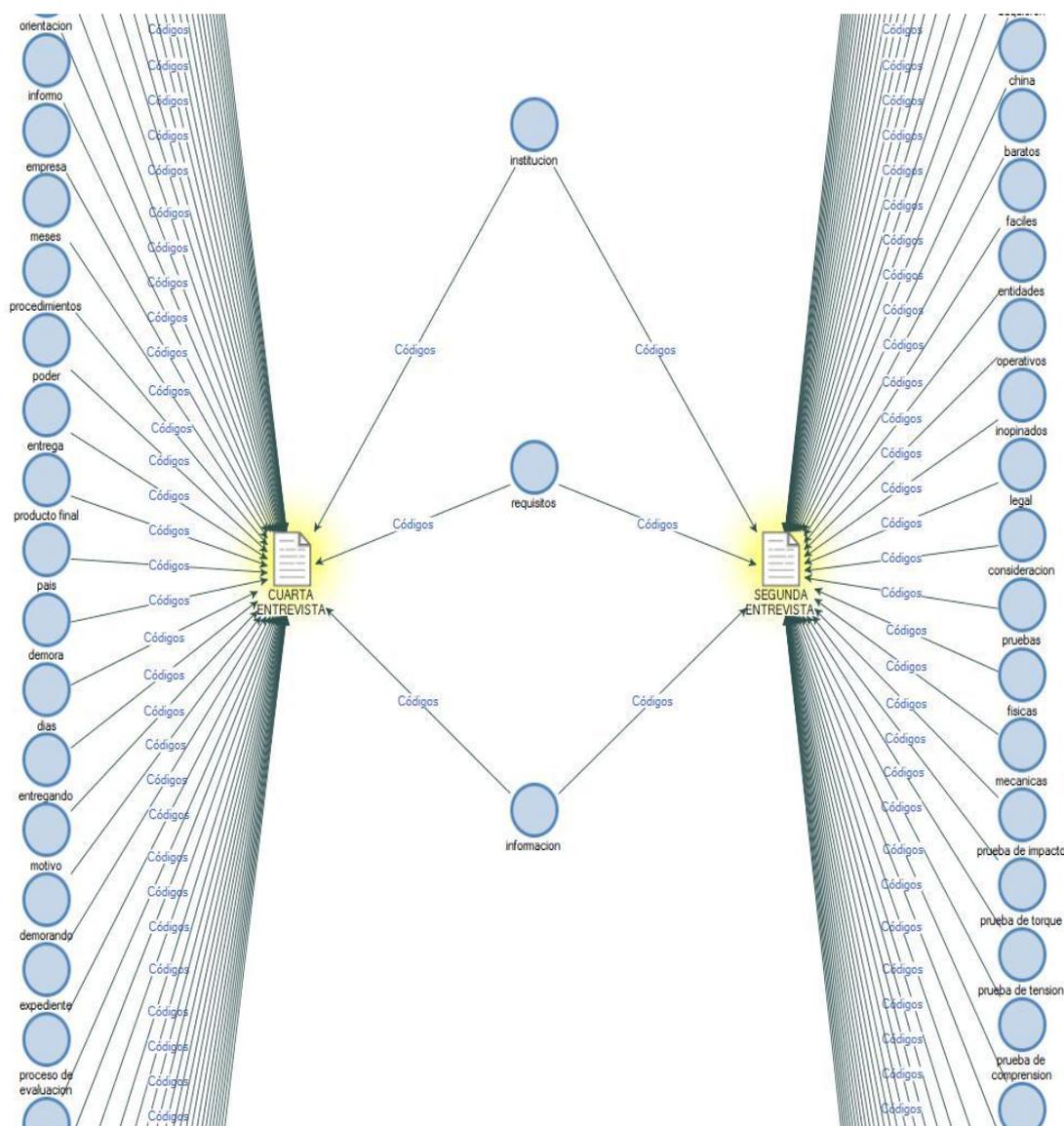


Figura 7. Relación entre la Cuarta Entrevista y la Segunda Entrevista

Interpretación de la cuarta entrevista y segunda entrevista

De la cuarta y segunda entrevista se puede apreciar que efectivamente existe una relación de institución con requisitos e información que me facilitará brindar una realidad del tema de investigación que realizo. Es decir que esta comparación de nodos principales de acuerdo a las entrevistas me refleja que es la institución es quien me va a brindar la información para obtener una autorización sanitaria, cumpliendo con los requisitos.

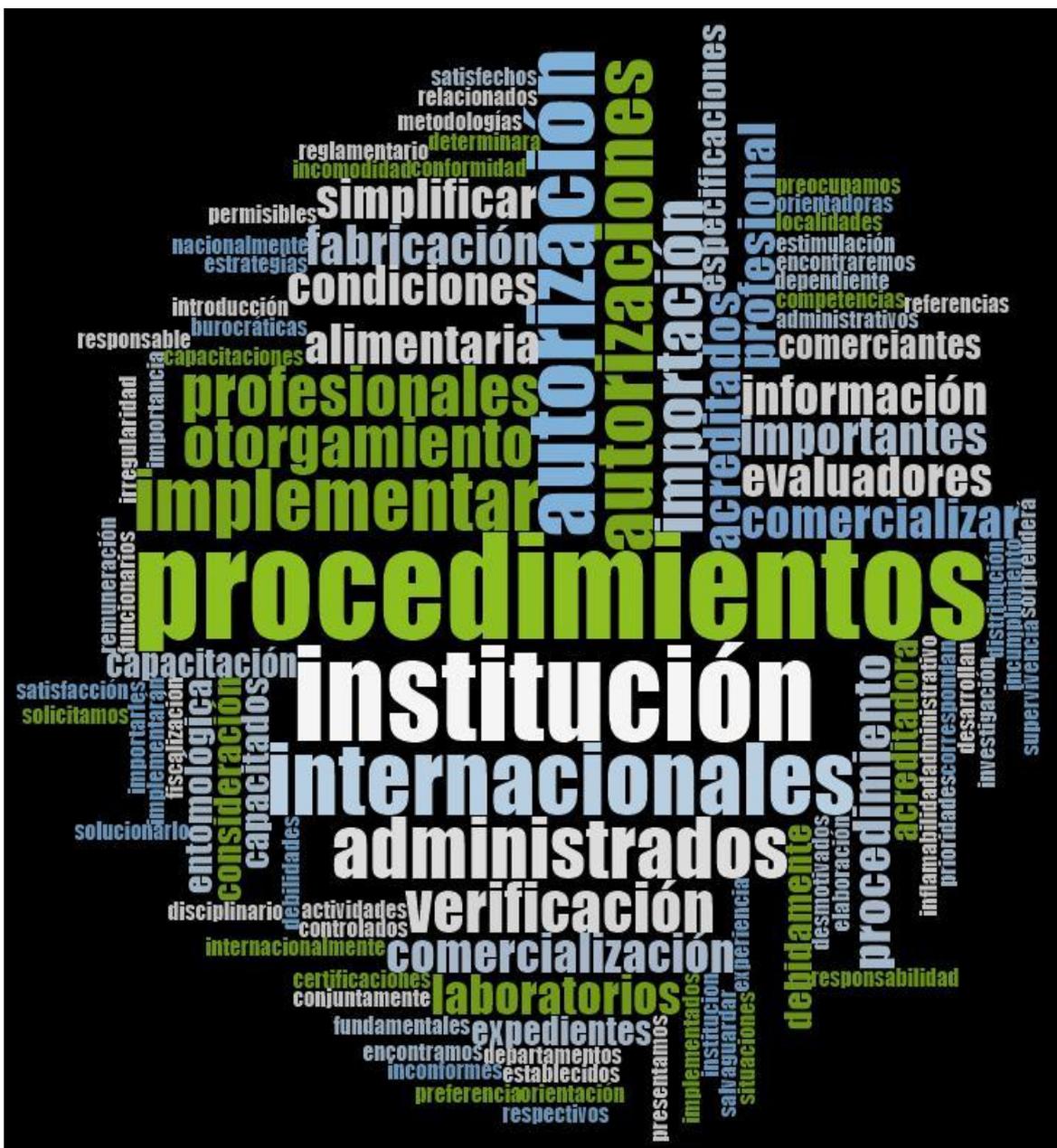


Figura 9. Marca de Nube de Nodos de la Tercera

Entrevista Fuente: Elaboración Propia

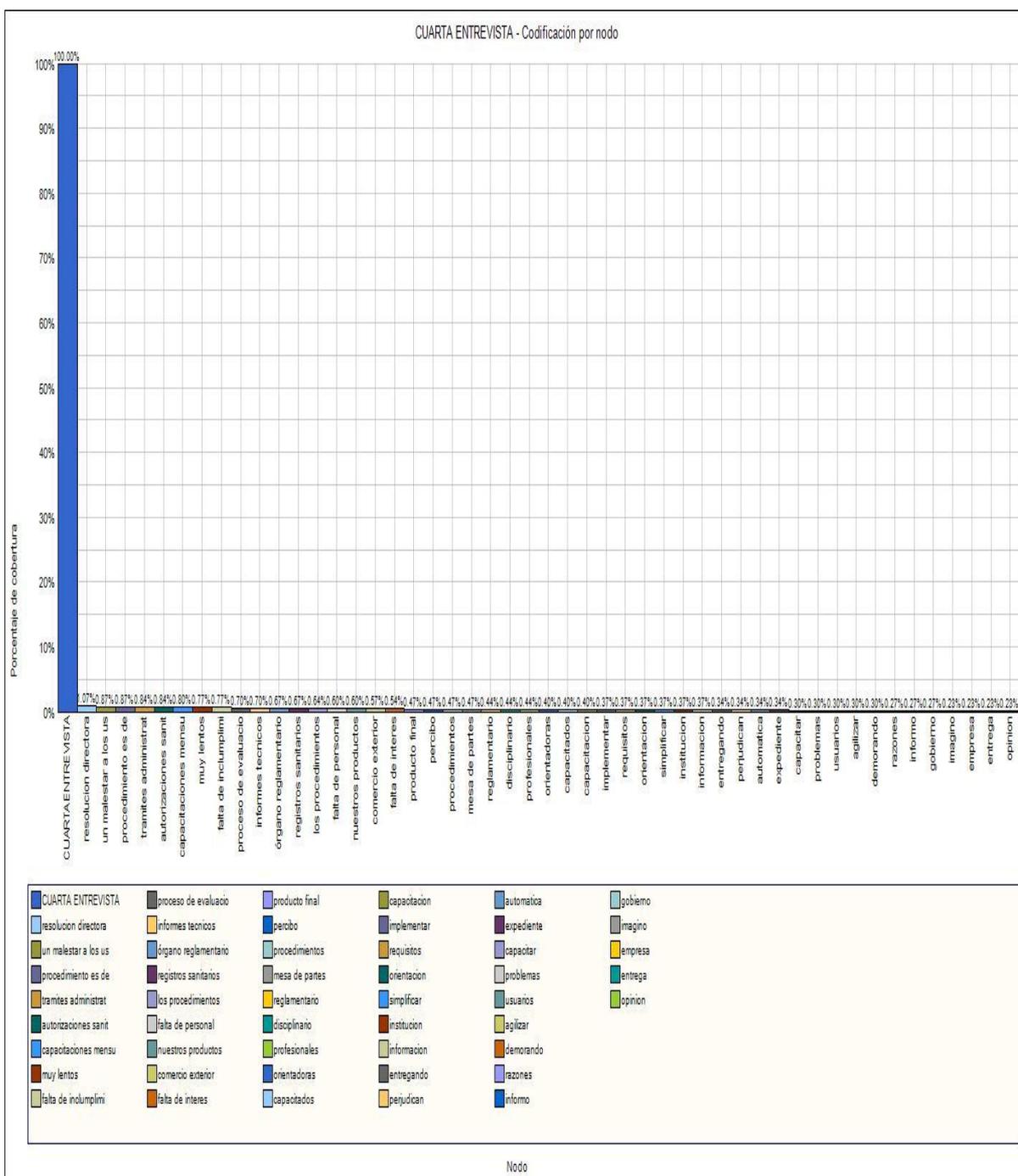
Interpretación de la Tercera Entrevista

Se puede apreciar que en la marca de nubes se refleja que se ha realizado un conglomerado por similitud de palabras teniendo como resultado los procedimientos, institución, administrados, normas internacionales; el mismo que

esta entre lazado con los requisitos para una Autorización Sanitaria, el cual debe cumplir con los parámetros internacionales.

Tabla 5.

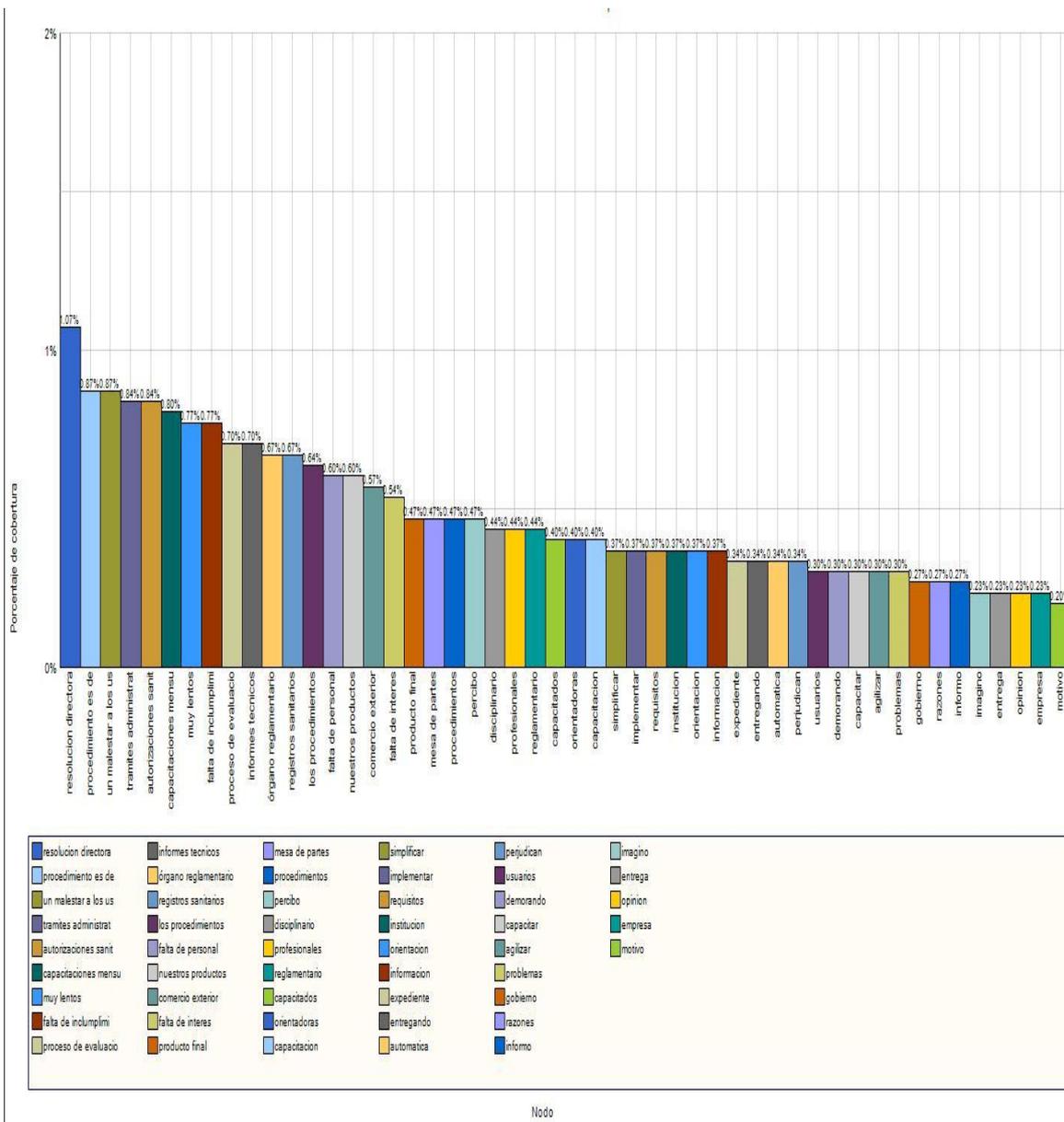
Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Tercera Entrevista



Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6.

Distribución de los valores de las categorías y el porcentaje de coberturas de la Tercera Entrevista



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación de la tercera entrevista

Cabe mencionar que de acuerdo a los resultados se evidencia que existe valores porcentuales que reflejan valores porcentuales de 1.07% a la emisión de

Resoluciones Directorales; que garantizan el comercio exterior de 0.57%; esta entrevista se realizó a un usuario; cuya finalidad para ellos es el producto final.

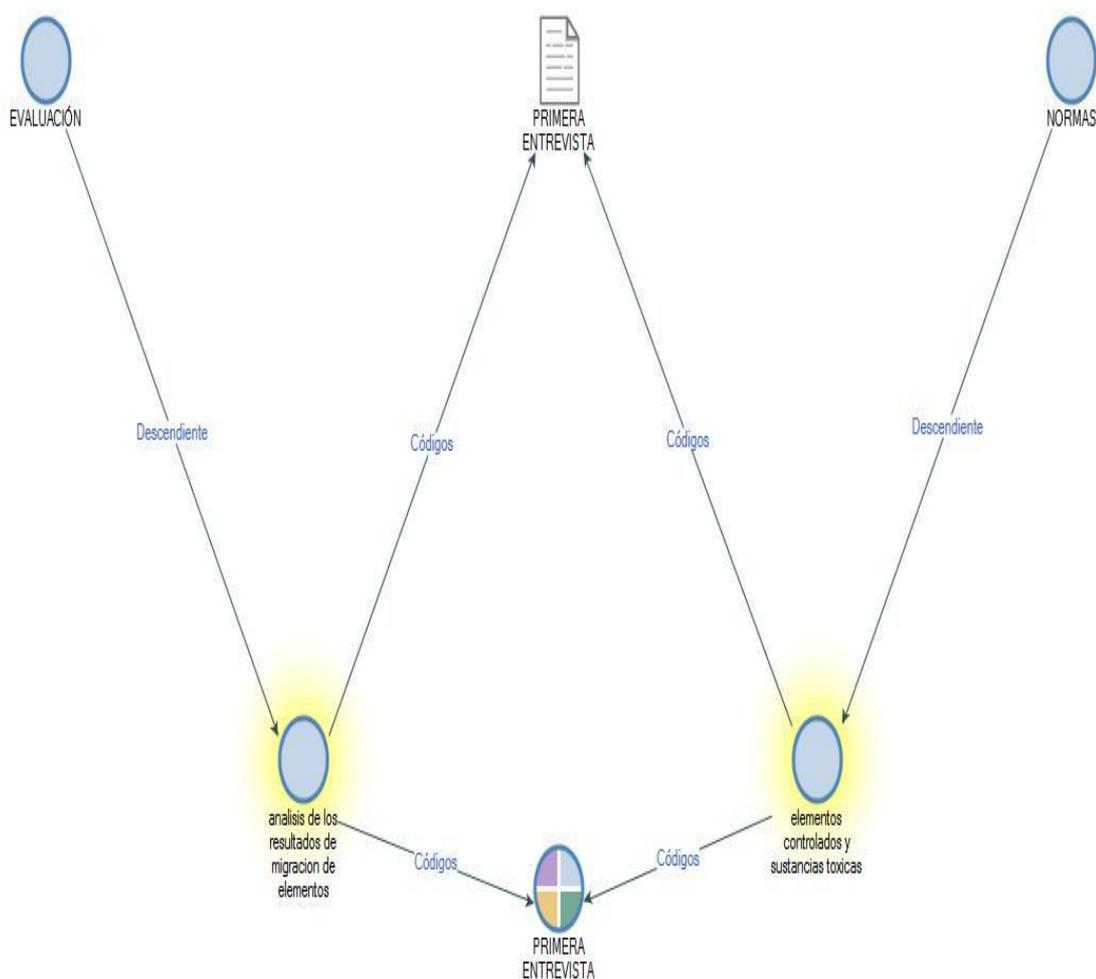


Figura 10. Relación entre la evaluación y la norma

Interpretación

De acuerdo a la figura en mención la relación de la primera entrevista, refleja la evaluación y la norma, es decir que la verificación de los análisis de resultados de migración de elementos me determinara la no toxicidad de dichos productos; la cual garantiza su comercialización siempre y cuando cumpliendo con la norma.

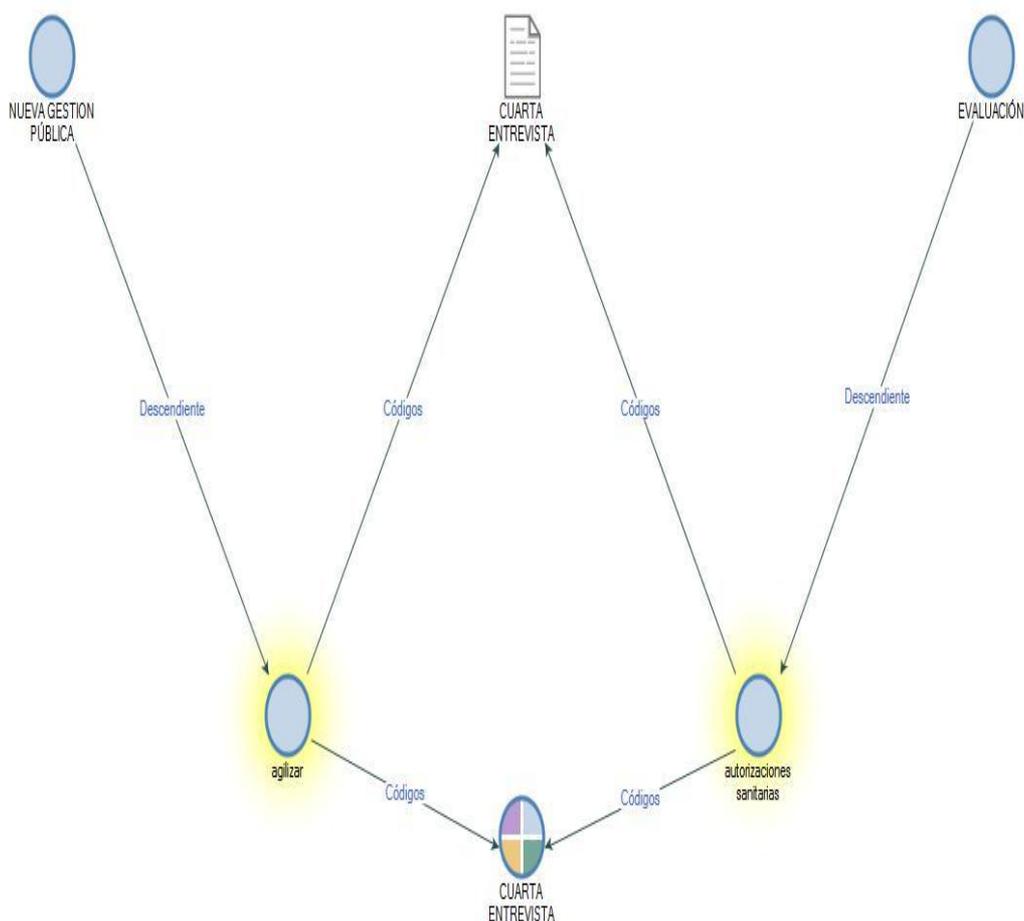


Figura 11. Relación entre la evaluación y la norma Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Se puede apreciar que en la última entrevista surge la nueva gestión pública que consiste en agilizar los trámites con la finalidad de simplificar la comercialización de juguetes y útiles de escritorio; para obtener durante la evaluación las Autorizaciones Sanitarias.

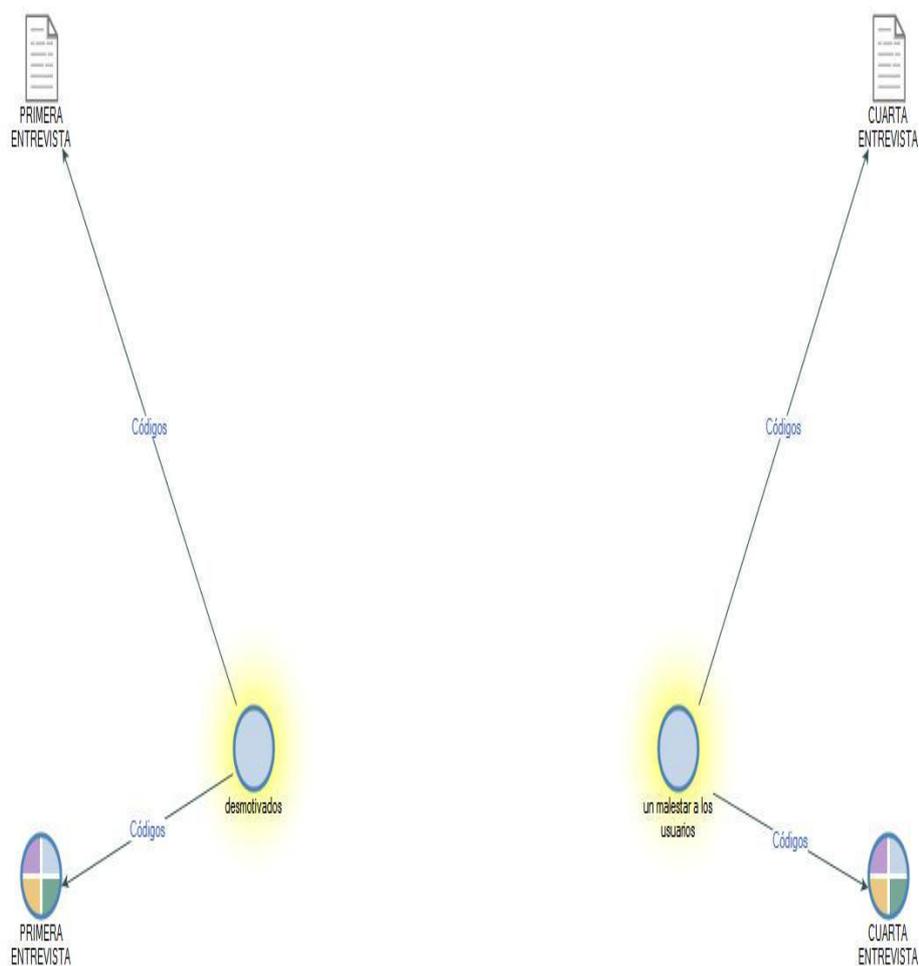


Figura 12. Relación entre la primera entrevista y última entrevista

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Se observa que de las dos entrevistas realizadas se refleja que existe desmotivación y malestar a los usuarios; eso indica que hay una inconformidad por parte de los usuarios.

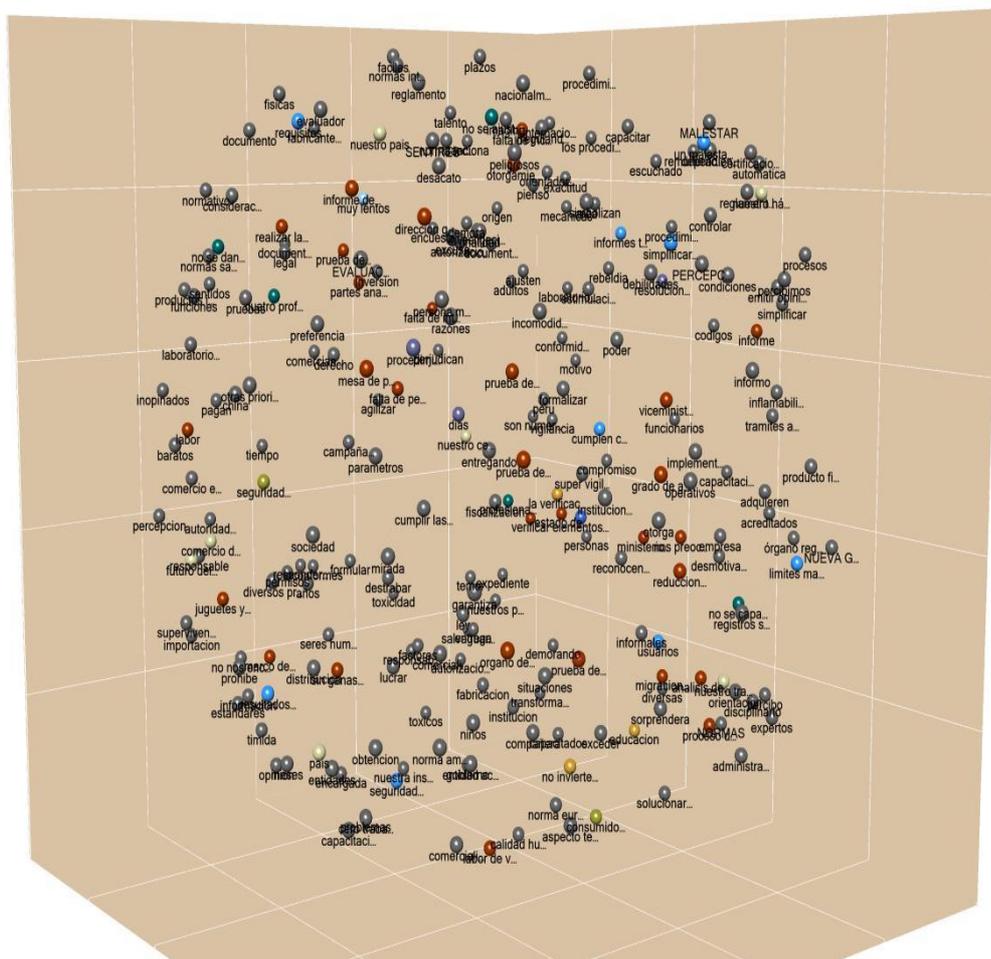


Figura 13. Nodos conglomerados según la similitud de palabra Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En este siguiente resultados podemos apreciar que son Nodos conglomerados por similitud de palabra; que quiere decir que de acuerdo a las entrevistas realizadas se le precisa el valor de los nodos según la categoría que se le ha asignado al tema de investigación; hay que tener en cuenta que según el grafico que se aprecia los nodos nos indican las dificultades que se encuentra en dicha institución.



Figura 14. Consulta de búsqueda de texto: Evaluación (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion

De acuerdo a la vista preliminar se observa que las entrevistas realizadas nos da como resultado la EVALUACION; la misma que nos determinara obtener la Autorizacion Sanitaria.

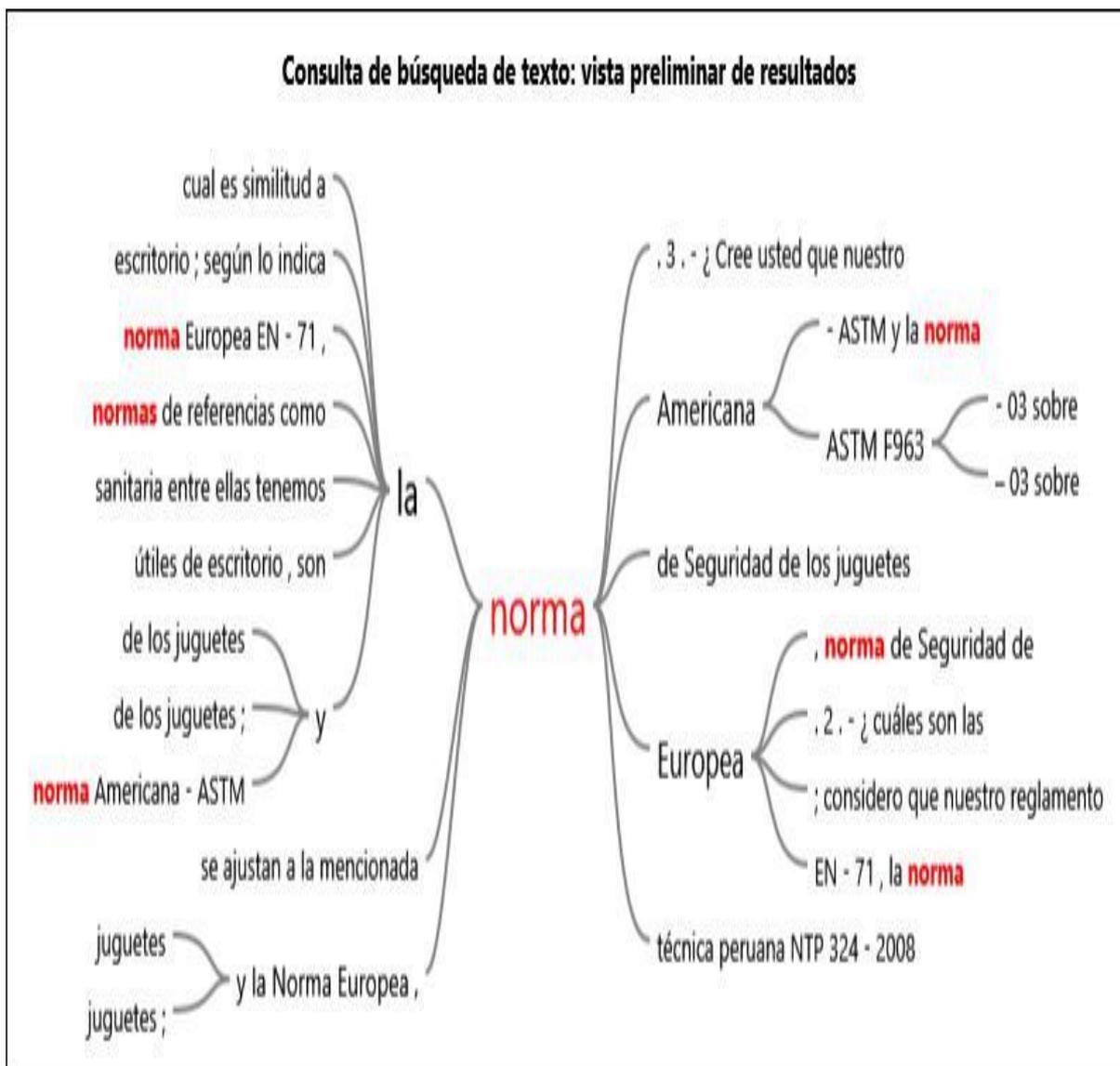


Figura 15. Consulta de búsqueda de texto: Norma (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion

De acuerdo a la vista preliminar nos da como resultado la NORMA, la misma que se basa a los parametros internacionales tanto americanas y europeas, que me deterinaran la no toxicidad de sus productos.



Figura 16. Consulta de búsqueda de texto: institución (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion

Como resultado se aprecia a la institución tiene la labor de ser el órgano rector del ministerio de salud. Además, refleja que existe problemas por falta de personal en la evaluación.



Figura 17. Consulta de búsqueda de texto: requisitos (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion

En la vista preliminar de resultados nos da como REQUISITOS, el cual debería ser de forma automática y así simplificar los trámites; además los administrativos deben de cumplir con los requisitos que la entidad le solicita para que el evaluador desde un inicio valide la información para el otorgamiento de Registros y Autorizaciones Sanitarias.

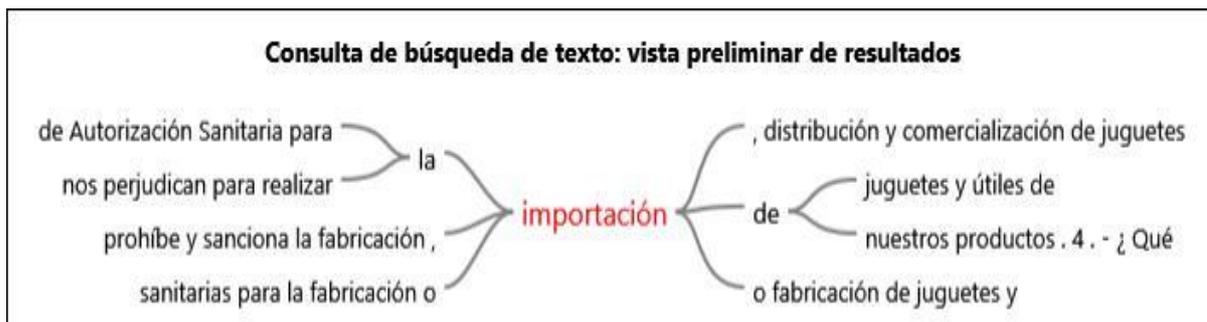


Figura 18. Consulta de búsqueda de texto: importación (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion

Podemos apreciar que en los resultados nos sale la IMPORTACION de autorizaciones sanitarias; según la entrevista realizada a los usuarios ellos manifiestan que se perjudican por la demora de muchos requisitos y tiempos.

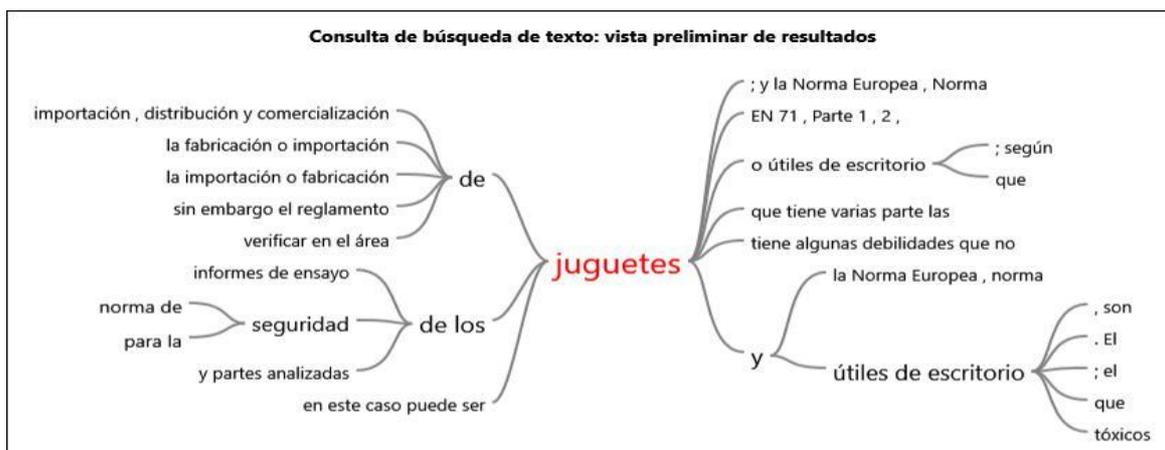


Figura 19. Consulta de búsqueda de texto: importación (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion

Increíblemente la palabra JUGUETES, es muy amplia porque se tratar de la seguridad y bienestar de los productos que son destinados a niños menores de edad; por ello, se solicita que se rijan a la norma europea ; cumpliendo los parámetros como propiedades físicas y mecánicas; inflamabilidad y migración de elementos.



Figura 20. Consulta de búsqueda de texto: Autorización (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El resultado para la **figura. 20** es Autorización, que se basa al otorgamiento del permiso para comercializar juguetes y útiles de escritorio a nivel nacional e internacional; siempre y cuando cumpliendo con las normas internacionales. Por ello, el evaluador es la persona que determinara que productos cumplen con lo mencionado.

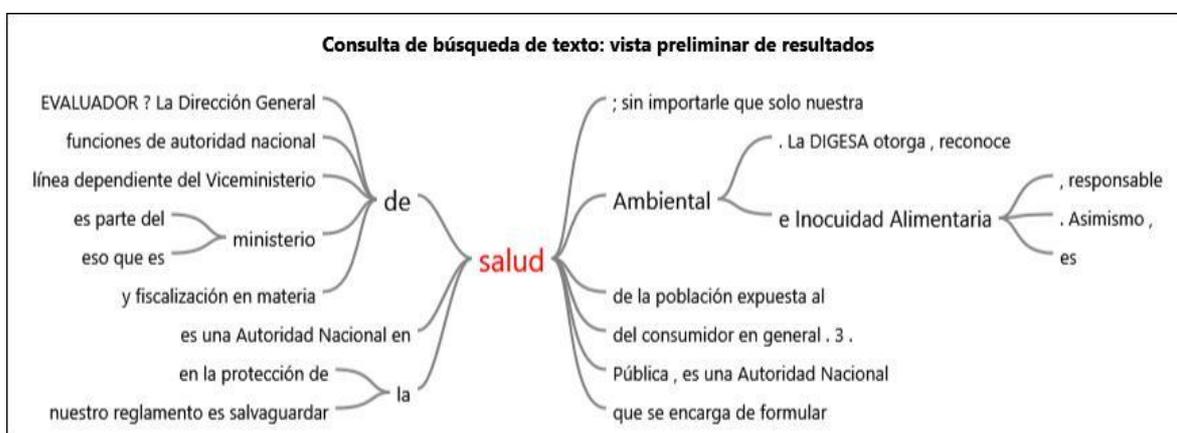


Figura 21. Consulta de búsqueda de texto: salud (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El ministerio de salud es el órgano encargado de salvaguardar la integridad de los consumidores, por ello la Dirección General está pendiente de las funciones de la Autoridad Nacional.

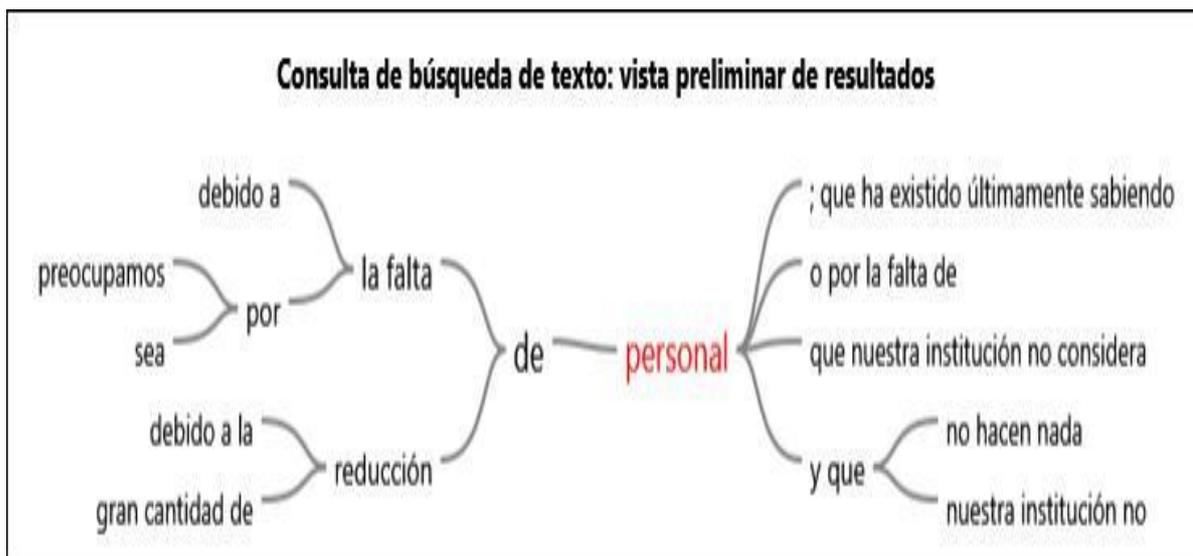


Figura 22. Consulta de búsqueda de texto: personal (vista preliminar de resultados)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El personal es la parte técnica que se encarga de verificar los requisitos que presentan los administrados para obtener sus Autorizaciones Sanitarias. Últimamente se puede apreciar que hay falta de personal.

V. Discusión

Es conveniente comentar en esta parte de este estudio, que la literatura relacionada al objetivo, y aplicada en la realidad peruana es escasa en cantidad; existiendo valiosos aportes que son muy necesarios para el desarrollo de esta investigación.

A través de los resultados obtenidos en la entrevista realizada a los evaluadores acerca de la labor que cumple la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, se tiene que tener muy claro que cualquier aspecto de salud es muy primordial por la entidad porque poner en riesgo de las enfermedades que pueden ocurrir en el Estado, siendo perjudicial para los ciudadanos, es por ello que se crean normas y reglamento los de forma responsable en buscar una fiscalización eficaz ante esta inocuidad Alimentaria.

Además, la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. Con la finalidad de garantizar que los productos no causen algún daño a la salud, teniendo en cuenta que existen normativas que regulan los estándares de cada producto terminado.

Por otra parte el evaluador es la persona que se encarga de evaluar la información que presentan los administrados para la obtención de sus autorizaciones sanitarias con el propósito de comercializar sus productos a nivel nacional; existiendo en el Perú una irregularidad para formalizar diversos productos; los comerciantes informales solo les importan la comercialización de sus productos sin importarles que son productos que se adquieren de la china; que por ser baratos son fáciles de adquirir.

Con respecto a la percepción de un evaluador antes de una Autorización Sanitaria, se mencionó que depende de muchos factores entre ellos el estado de ánimo, las condiciones que se tiene en el centro laboral; la falta de consideración que existe en los profesionales debido a la reducción de personal y que no hacen nada para poder solucionarlo; y hacen que los evaluadores se sientan inconformes para poder hacer una buena evaluación sanitaria.

Con respecto a la entrevista realizada al usuario con respecto a la percepción que se tiene de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, se mencionó que existe varios problemas referente a los trámites administrativos, las razones son por la falta de incumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar nuestras autorizaciones sanitarias; por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales sabiendo que nosotros realizamos pagos respectivos por cada tramite que solicitamos.

Y a lo referente a la nueva gestión pública, manifestó que según el gobierno actual es simplificar los procedimientos con el propósito de agilizar el comercio exterior; siendo estos muy lentos para generar dichos registros sanitarios que maneja la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria; el cual ocasiona un malestar a los usuarios.

Actualmente la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria tiene como finalidad de proteger la salud de los ciudadanos, es por ello que tiene todas las herramientas digitales y de control para poder verificar todo lo productos sean nacionales o internacionales según su procedencia, garantizando que no se haya fabricado con insumos tóxicos y que perjudica la salud de la población. Para ello se le ha entregado un sin número de reglamentos para salvaguardar el interés nacional del país.

Y con respecto a la nueva gestión pública (García, 2007) mencionó que persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

VI Conclusiones

Primera:

A través del análisis de las entrevistas se concluye que la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria no se encuentra aplicando una nueva gestión pública debido que los profesionales no están debidamente capacitados para garantizar y proteger la salud del ciudadano ante cualquier peligro inminente que pueda suceder como en la importación o fabricación de productos que se encuentren dentro de nuestro país.

Segunda:

Se evidencio que la percepción de los evaluadores, es que no cuentan con la debida capacitación e actualización de normas internacionales que regulan los productos en el ámbito nacional.

Tercera:

Desde la percepción de los evaluadores existe una mayor preocupación en cumplir la normativa para dar las autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en el marco de la nueva gestión pública. Enfatizando en término de “destrabar”, entendiéndose por facilitar y agilizar procedimientos sin considerar en muchos casos que la evaluación debe tener como objetivo principal salvaguardar la salud del consumidor en general. Debemos aclarar que algunos productos serán manipulados por niños exponiendo con ello a compuestos que presentan sustancias químicas que pueden generar a lo largo daños a la salud. Al respecto debemos indicar que la comunidad europea regula los compuestos químicos. Asimismo, existe la percepción que la nueva gestión pública al agilizar procesos genera la informalidad y una débil regulación, provocando la importación y comercialización de productos que podrían poner el riesgo la salud.

Cuarta:

Los evaluadores entrevistados manifiestan una preocupación porque los productos importados cumplan con las regulaciones sanitarias brindadas por la DIGESA. Sin embargo, sienten la presión de algunas autoridades y usuarios (importadores) para “destrabar” procedimientos y facilitar la comercialización de los productos. Podemos concluir que existen diferentes percepciones entre los evaluadores y los usuarios

VII. Recomendaciones

Primera:

A la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad de alimentos deberá realizar capacitaciones a todos los profesionales que se encuentren en su entidad, con la finalidad que garantizar productos inocuos para el ámbito Nacional.

Segunda:

A la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad de alimentos, deberá formular normativas, reglamentos, protocolos y guías sanitarias, teniendo en cuenta las normativas internacionales y aplicarlas en el ámbito nacional.

Tercera:

A la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad de alimentos, deberá ser más exhaustiva con sus procedimientos administrativos, para no generar a lo larga daños o consecuencias a la salud, evitando el comercio informal e imprudente, el mismo que deberá ser aplicado a los pequeños y grandes establecimiento. Por ello, se recomienda que todos los requisitos sean cumplidos, para así evitar que los productos del exterior digan que el Perú es un país con normativas reglamentarias.

Cuarta:

La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad de alimentos, deberá evitar el favoritismo para algunas empresas, con la excusa de destrabar trabas burocráticas, las cuales ocasionaran a los largos problemas institucionales.

VIII. Referencias

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo Hacer Investigación cualitativa fundamentos y metodología*: Primera edición. Editorial Paidós Mexicana, S.A.
- Arellano, D. (2002) *Nueva gestión pública*. Lecciones para la reforma administrativa en países como México, *Revista del CLAD Reforma y Democracia*.
- Chanduví, R. (2011) *La Nueva Gestión Pública. Evolución y tendencias en el Perú*.
- Doddis, J. (2009) *Análisis de las principales causas y sanciones sanitarias registradas en los sumarios sanitarios aplicadas a locales elaboradores de alimentos clasificados como de alto riesgo, entre los años 2002 y 2006, en la región de los Ríos*. Chile.
- González, M. (2010) *Impacto de la reforma de salud en las autorizaciones sanitarias y autorizaciones de desempeño en instalaciones de radiodiagnóstico dental en la Región Metropolitana*, Chile.
- García, I. (2007) *La nueva gestión pública: Evolución y tendencias*. Secretaría General de Presupuestos y Gastos. Perú.
- Guerrero, O. (2001) *Nuevos modelos de gestión pública*. Revista digital universitaria. UNAM, México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Martínez, M. (2006) *La investigación cualitativa (Síntesis conceptual)* UNMSM. Perú
- Medianero, D. (2004) *Productividad Total: teoría básica y métodos de medición*. Mercados & Norandina S.A. Lima.
- Sabadiego, M.; Massot, M. y Dorio, I. (2004) *Metodología de la investigación educativa*.
- Heidegger, M. (2006) *Introducción a la fenomenología de la religión*. México: Fondo de Cultura Económica; 2006: 233-256.

IX. Anexos

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA CATEGORIAL DE LAS ENTREVISTAS 1,2 Y 3

N° de Entrevista	Codificación de Nodos	Categorías	Definición	Preguntas	Objetivos	Planteamiento Del Problema	Supuestos Categóricos	Metodología
Entrevista N.º1	Dirección General de Salud	Evaluación De autorización sanitaria	Con la finalidad de salvaguardar la salud de los niños y de la población usuaria en general, el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA, viene Realizando acciones conjuntas de vigilancia sanitaria, fiscalización y control a nivel nacional a los fabricantes nacionales, importadores, comercializadores y distribuidores de juguetes y/o útiles de escritorio, a fin de garantizar que no sean tóxicos o peligrosos para la salud de la población usuaria, en cumplimiento del Reglamento de la Ley N° 28376.	¿Cómo son Las percepciones de los evaluadores de Autorización es Sanitarias con respecto a la importación de juguetes y útiles de escritorio?	Describir la evaluación de Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y Útiles de escritorio en la DIGESA de Lima. Describir las percepciones de los evaluadores de autorizaciones sanitarias con respecto a la importación de juguetes y útiles de escritorio. Describir la nueva gestión pública desde la percepción de los usuarios.	¿Cómo es la evaluación de las Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima?	La importancia de las autorizaciones sanitarias para los juguetes y útiles de escritorio requieren de normas exhaustivas regulando a todos los importadores que se dedicaran a la comercialización de juguetes y útiles de escritorio por el uso que realizaran los niños durante su crecimiento.	<p style="text-align: center;">Enfoque: Cualitativo</p> <p style="text-align: center;">Método: INDUCTIVO</p> <p style="text-align: center;">Metodología: FENOMENOLOGIA/ DESCRIPTIVA, ESTRUCTURADA Y DISCUSION</p> <p style="text-align: center;">Técnica: ENTREVISTA</p>
	Otorgamiento de Autorizaciones							
	Análisis de Resultados							
	Juguetes y Útiles de Escritorio							
Entrevista N.º2	Elementos Controlados y Sustancias Tóxicas.							
	SOCIEDAD							<p style="text-align: center;">Análisis: NVIVO 11.0</p>
	FACTORES PERCEPCIONES							

	INCORFOMIDAD							
Entrevista N.º3	ORGANO REGLAMENTARIO	NUEVA GESTION PUBLICA	<p>La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. (García, 2007)</p>					<p>La implementación de una norma para los fabricantes del Perú con respecto a los juguetes y útiles de escritorio, debido a que los productos que se fabriquen en nuestro territorio cumplan con los parámetros nacionales e internacionales.</p>
	INFORMACION							
	CAPACITACION							

Fuente: Ceaspic

Anexo 02: Guía de entrevista

TEMA: “UNA MIRADA A LA NUEVA GESTION PÚBLICA RESPECTO A LAS PERCEPCIONES DURANTE LA EVALUACION DE AUTORIZACIONES SANITARIAS DE JUGUETES Y UTILES DE ESCRITORIO EN LA DIGESA DE LIMA”

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: ENTREVISTA

I FASE: ELABORACION DE UNA ENTREVISTA

I.I Describir los objetivos de la entrevista:

- Analizar cuál es la percepción de los evaluadores de la DIGESA, antes de una evaluación de Autorización Sanitaria de juguetes y útiles de escritorio.
- Conocer si el procedimiento se ajusta al enfoque de la nueva gestión pública.
- Conocer cuáles son las percepciones que tienen los administrados referentes a la evaluación que realizan los profesionales de DIGESA.
- Conocer cuáles son las percepciones de los evaluadores respecto al procedimiento de Autorizaciones Sanitarias.

I.II Muestreo de las Personas a Entrevistar:

- Sandoval (2002) en su libro Investigación Cualitativa precisa que el muestreo es la selección del tipo de situaciones, eventos, actores, lugares, momentos y temas que serán abordados en la investigación. De igual manera refiere que el muestreo es progresivo y está sujeto a la dinámica que se deriva de los propios hallazgos de la investigación.
- Mediante la técnica de muestreo selectivo (según Carlos Sandoval investigación cualitativa), se elegirá un informante clave por cada grupo, sin embargo, es necesario precisar que solo para el caso de evaluadores y administrados se evaluara dos casos por cada uno a fin de evitar el sesgo, pues considero que dada la función que desarrollan, encontraremos allí la experiencia más relevante.
- En caso del grupo restante, este cumple funciones administrativas altamente jerarquizadas y normadas, por lo que se considera que el caso a entrevistar es altamente representativo de dicho grupo.

- Corbin & Strauss (1990) define tres modalidades de muestreo: abierto, relacional fluctuante y discriminativo asociado con la codificación selectiva.

Es por ello, que planteamos que nuestros informantes claves serán definidos de la siguiente manera:

Tabla 8. Informantes claves (N.º de entrevistados)

FUNCIÓN DEL INFORMANTE	CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES
Evaluadores	Es el responsable que determinará la viabilidad de la Autorización Sanitaria.
Usuario	Es la persona natural o jurídica que solicita la Autorización Sanitaria para poder comercializar sus productos.

Fuente: Elaboración Propia

Anonimato y Confidencialidad

Los informantes clave serán codificados, a fin de brindar seguridad respecto a su identidad, con el fin de permitir se puedan expresar en sus declaraciones, lo que aportará a la riqueza de información.

El Guion de la Entrevista

- Listado de Temas

Áreas Temáticas:

➤ EVALUACION	➤ NUEVO GESTION PUBLICA
➤ NORMAS	➤ EVALUADORES
➤ SANITARIAS	➤ PROCEDIMIENTOS
➤ PERCEPCIONES	
➤ AUTORIZACION	
➤ SANITARIA	

I.III Planificación del Desarrollo de la entrevista.

I.III.I. Organización y Secuenciación de las preguntas.

I.III.I.1. INTRODUCCION

- **Propósito**

El propósito de mi investigación es conocer y entender los problemas vinculados sobre la evaluación de Autorizaciones Sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en relación a si estos se encuadran dentro de lo que conocemos como nueva gestión pública.

En ese sentido es necesario revisar si los estilos de dirección y los procedimientos existentes se ajustan a lo que entendemos como nueva gestión pública, pero proponemos que este análisis se base en las percepciones de los trabajadores vinculados a estos procedimientos, debido a que ellos conocen esta situación a fondo y probablemente tienen mucho que decir respecto, en el sentido de si estos son muy engorrosos o cual no es conveniente o si son insuficientes frente a la naturaleza de sus usuarios, etc. De tal manera que veamos si son idóneos para cautelar el bien público que representa la salud de los consumidores en general de juguetes y útiles de escritorio.

Según la página web “La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA) es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, que constituye la Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental, los factores de riesgos físicos, químicos y biológicos externos a la persona, así como de la inocuidad alimentaria de los alimentos destinados al consumo humano elaborados industrialmente de producción nacional o extranjera, con excepción de los alimentos pesqueros y acuícolas, así como de otorgar, reconocer derechos, certificaciones, emitir opiniones técnicas, autorizaciones, permisos y registros en el marco de sus competencias, ejerce las funciones

de autoridad nacional de salud ambiental e inocuidad alimentaria. Constituye la última instancia administrativa en materia de su competencia.

- **Selección de informantes clave.**

La Autorización Sanitaria es el documento que se otorga a la persona natural y jurídica para la importación y fabricación de juguetes y útiles de escritorio. Por tanto esta autorización tiene mucha importancia para regular la comercialización de juguetes y útiles escritorio, además; que es un requisito para poder comercializar en el ámbito nacional.

Par poder gestionar este permiso la persona natural y jurídica deberá presentar los siguientes documentos en forma virtual a la ventanilla única de comercio del exterior - VUCE:

- ✓ Original y copia simple de la solicitud del importador con carácter de Declaración Jurada, dirigida al Director General, indicando nombre y razón social, Registro Único de Contribuyente - R.U.C. y domicilio legal del importador, descripción del producto, marca, códigos, nombre del fabricante, país de procedencia, descripción factura del producto a importar.
- ✓ Copia simple del Registro como importador de juguetes y/o útiles de escritorio.
- ✓ Original o copia legalizada del Certificado o Informe de Ensayo de Composición correspondiente con traducción libre, otorgado por un Laboratorio acreditado por INACAL, Laboratorios acreditados por entidades internacionales, Laboratorio de la Autoridad competente - DIGESA, o Laboratorio acreditado ante la Autoridad sanitaria u otra entidad acreditadora del país donde se realizó el Ensayo, debiendo contener lo siguiente:

1. Título del Ensayo.
 2. Nombre y Dirección del Laboratorio que realiza el Ensayo.
 3. Nombre y dirección del que solicita el ensayo.
 4. Identificación del método realizado.
 5. Descripción, estado e identificación, sin ambigüedades, del objeto u objetos sometidos a ensayo.
 6. Fecha de recepción de muestras a ensayar.
 7. Resultados del Ensayo con sus unidades de medida.
 8. Firma del profesional que ha realizado el Ensayo.
 9. Declaración que los resultados se refieren sólo al objeto (s) ensayado (s).
 10. Condiciones ambientales que puedan influir en los resultados.
- ✓ Copia simple del rotulado y etiquetado del producto a importar, la misma que deberá contener el número de Registro de importador.
 - ✓ Esta documentación que ingresa el usuario, es derivada a la Digesa para la evaluación correspondiente, la misma que es derivado al coordinador del área de juguetes y útiles de escritorio quien que a su vez designa al evaluador responsable quien debe verificar si el expediente ingresado cumple los requisitos para la cual emitirá un informe técnico positivo o negativo y además, solicitara documentación complementaria al administrado, de tal manera que es un personaje clave en la emisión de Autorización Sanitaria.

Tabla 9. Cantidad de N.º de Entrevistados

FUNCIÓN DEL INFORMANTE	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA
Evaluadores	2	2
Usuario	1	1

Fuente: Elaboración Propia

Las entrevistas se realizarán en un ambiente cordial, aislado de distractores ambientales en lo posible, en un lugar que favorezca la conversación abierta y la confianza entre el entrevistador y el entrevistado.

CONTENIDO Y NATURALEZA DE LAS PREGUNTAS

De acuerdo a la clasificación de Brandt (1972), una de las preguntas será de naturaleza condicional y las demás serán de naturaleza comparativa.

Tabla 10. FORMULACION DE LAS PREGUNTAS SEGÚN TIPO DE INFORMANTE Y AREA TEMATICA

<p>TEMA: "UNA MIRADA A LA NUEVA GESTION PÚBLICA RESPECTO A LAS PERCEPCIONES DURANTE LA EVALUACION DE AUTORIZACIONES SANITARIAS DE JUGUETES Y ÚTILES DE ESCRITORIO EN LA DIGESA DE LIMA"</p> <p>MUESTREO DE LAS PERSONAS A ENTREVISTAR</p>					
N.º	CODIFICACION	PROFESION	AREA TEMATICA	PREGUNTAS	RESPUESTAS
EVALUADORES	EMVV	BIOLOGA	EVALUACION NORMAS SANITARIAS PERCEPCIONES AUTORIZACION SANITARIA	<p>1.- ¿Qué labor cumple la DIGESA? Y que labor cumple Usted? ¿Qué es ser evaluador?</p> <p>2.- ¿Cuáles son las normas sanitarias más importantes desde su campo/acción? Y Usted considera que la normativa peruana cumple con las normas internacionales? ¿Por qué?</p> <p>3.- ¿cree usted que nuestro país realmente se encuentra en la condición sanitaria para</p>	<p>1.- La Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, es una Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental.</p> <p>La DIGESA otorga, reconoce derecho, certificaciones, emitir opiniones técnicas, Autorizaciones, permisos y registros en el marco de sus competencias, además, ejerce las funciones de autoridad nacional de salud ambiental e inocuidad alimentaria. Asimismo, puede decirte que yo cumpla la labor de verificar en el área de juguetes y útiles de escritorio que los administrados cumplan con los procedimientos TUPA que se encuentran establecidos según el trámite que necesitan en este caso en mi área se maneja, cuatro procedimientos los cuales se tienen que cumplir con requisitos para dar el otorgamiento de Autorización</p>

				<p>implementar normativas?</p> <p>4.- ¿Qué entiende usted por percepción?</p> <p>5.- ¿Cómo es la percepción de un evaluador antes de una Autorización Sanitaria?</p> <p>6.- ¿Para qué sirve la verificación de informe de ensayo? Y que connota?</p>	<p>Sanitaria de juguete y útiles de escritorio.</p> <p>Un evaluador es la persona más importante en la institución porque es la encargada; de verificar si los administrados cumplen con los requisitos; el evaluador desde un inicio tiene que verificar en este caso para el procedimiento 41, una parte importante que es el informe de ensayo que está basado en el análisis de los resultados de migración de elementos el cual no debe exceder los límites máximos permisibles del producto que solicita en este caso puede ser juguetes o útiles de escritorio; según lo indica la norma europea.</p> <p>2.- En nuestro caso para el otorgamiento de Autorización Sanitaria para la importación o fabricación de juguetes y útiles de escritorio, son la norma Europea EN- 71, la norma Americana - ASTM y la norma técnica peruana NTP 324-2008 la cual es similitud a la norma europea; considero que nuestro reglamento no se ajusta a las condiciones que lo establece las normas internacionales, porque existen en nuestro país más importancia de lucrar sin ver que dichos productos llegaran a niños que simbolizan el futuro del país, en este gobierno he escuchado mucho decir destrabar, cero trabas burocráticas o escuchado decir a los funcionarios de acá simplificar requisitos; para agilizar el comercio de nuestro país; pero la finalidad de nuestro reglamento es salvaguardar la salud del consumidor en general.</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>3.- Te podre decir que nuestro país si se encuentra en las condiciones para implementar normas; lo que sucede es que existen dos razones fundamentales una de ellas es que no se capacita a los profesionales o expertos para poder implementar normas internacionales y lo otro es que el gobierno no invierte en la educación poniendo como excusa que existen otras prioridades. Por ello, el profesional que se encuentra en la condición de realizar una capacitación al exterior lo realiza por sus propios medios y resultado a ello a tanta inversión el profesional decide en irse a otros países que sí reconocen su talento y lo mejor a ello, que le pagan de acuerdo a lo que realmente le costó con tanto sacrificio; cosa que en nuestro país el tema de una buena remuneración no se ajusta a lo que uno sabe sino al grado de amistad o preferencia.</p> <p>4.- La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat y nuestros propios estados internos. Entonces, podre decirte que la percepción es el estado de ánimo de las personas.</p> <p>5.- Como evaluador podre decir que la percepción antes de la Autorización Sanitaria es que nosotros nos preocupamos por la falta de personal que nuestra institución no considera debido a la gran cantidad de</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>reducción de personal; que ha existido últimamente sabiendo que estamos en una campaña navideña y sobre todo muy alta; sin embargo, la institución no le interesa la calidad humana, eso que es ministerio de salud; sin importarle que solo nuestra área cuenta con cuatro profesionales que no se dan abasto para realizar la evaluación de expedientes, razón que los expedientes que ingresan son numerosos debido que son códigos que se verifican según el informe de ensayo. Por ello, podre decirte que nosotros lo evaluadores no nos encontraremos satisfechos debido a la falta de personal y que nuestra institución no hace nada para poder solucionar el problema; el cual hace que estemos desmotivados sin ganas de evaluar. Pero hacemos todo lo humano para cumplir las metas que nos ponen en nuestro trabajo; porque si no cumplimos lo toman como desacato o rebeldía.</p> <p>6.- La verificación del informe de ensayo me determina la no toxicidad de los elementos controlados y sustancias tóxicas. Es importante la verificación de dicho documento razón por la cual que nos dará resultados de los colores y partes analizadas de los juguetes y útiles de escritorio; el cual deben de cumplir con los estándares que las normativas. Además, los laboratorios nacionales que están debidamente acreditados los encontramos en la institución acreditadora que es INACAL; además, existen entidades internacionales, que se ajustan a las normas</p>
--	--	--	--	--	--

				<p>de referencias como la Norma Americana ASTM F963 - 03 sobre especificaciones para la seguridad de los juguetes; y la Norma Europea, Norma de Seguridad de los juguetes EN 71, Parte 1, 2, 3.</p> <p>El informe de ensayo es responsabilidad del fabricante nacional o importador contar con los informes de ensayo de los juguetes o útiles de escritorio que fabrican o importan. Para el caso de los productos importados, de no contar con los informes de ensayos realizados en el país de origen, el importador debe realizar los análisis que correspondan. Asimismo, implica un gran compromiso porque el informe de ensayo nos determinara con exactitud que dicho producto se puede comercializar con seguridad al público general (niños y adultos).</p>
	SPS	INGENIERA QUIMICA	<p>EVALUACION NORMAS SANITARIAS PERCEPCIONES AUTORIZACION SANITARIA</p>	<p>1.- ¿Qué labor cumple la DIGESA? Y que labor cumple Usted? ¿Qué es ser evaluador?</p> <p>La DIGESA cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. La labor que cumpla es verificar que los requisitos que se indiquen en el procedimiento administrativo y según el Reglamento de la Ley N° 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos; se cumplan para el otorgamiento de Autorizaciones sanitarias para la fabricación o importación de juguetes y útiles de escritorio. El evaluador es la persona que se encarga de evaluar la información que presentan los administrados</p>

				<p>para la obtención de sus autorizaciones sanitarias con el propósito de comercializar sus productos a nivel nacional;</p> <p>Usted cree que los administrados cumplen con presentar o registrar sus productos en el Perú? mi respuesta te sorprenderá pero en nuestro país existe la irregularidad para formalizar diversos productos; los comerciantes informales solo les importan la comercialización de sus productos sin importarles que son productos que se adquieren de la china; que por ser baratos son fáciles de adquirir. Te comento que cuando la DIGESA conjuntamente con otras entidades realiza operativos inopinados para poder ver si los comerciantes cuentan con sus autorizaciones sanitarias para la debida comercialización legal.</p>	
				<p>2.- ¿Cuáles son las normas sanitarias más importantes desde su campo/acción? Y Usted considera que la normativa peruana cumple con las normas internacionales? ¿Por qué?</p>	<p>Las normas que tenemos en consideración para el otorgamiento de autorización sanitaria entre ellas tenemos la Norma Americana ASTM F963 – 03 sobre especificaciones para la seguridad de los juguetes y la Norma Europea, norma de Seguridad de los juguetes que tiene varias parte las cuales según nuestro reglamento vemos la EN 71 parte 1 pruebas físicas y mecánicas como la prueba de impacto, prueba de torque, prueba de tensión y prueba de compresión. Asimismo la parte 2 de inflamabilidad y la parte 3 de migración de ciertos elementos. Teniendo en cuenta que tiene que ser por laboratorios acreditados internacionalmente y</p>

					<p>nacionalmente según su país de origen. Para el Perú existe una entidad acreditadora que es Inacal. Por ello, te explico que la normativa peruana se ajusta a la normativa europea, sin embargo el reglamento de juguetes tiene algunas debilidades que no se ajustan a la mencionada norma.</p>
				<p>3.-¿Cree usted que nuestro país realmente se encuentra en la condición sanitaria para implementar normativas?</p>	<p>En los últimos años, nuestro país ha tenido importantes transformaciones en el cual se han implementado diversas normativas que nos permiten controlar las diversas situaciones que se encuentra nuestro país. <u>Por ejemplo</u> se implementó el documento técnico donde describen los aspectos de la vigilancia entomológica y las acciones de prevención y control, que se implementaran en todos los departamentos que reportan la presencia de este vector o que presenten localidades con riesgo de introducción del mismo. Asimismo, permite uniformizar las metodologías de vigilancia entomológica y optimizar las estrategias para un mejor control vectorial lo que redundará en la protección de la salud de la población expuesta al riesgo de enfermar por dengue; sabemos que siempre en épocas de verano nuestro selva se encuentra con es te tipo de problema que aqueja a la ciudadanía en general.</p>
				<p>4.- ¿Qué entiende usted por percepción?</p>	<p>La percepción es un proceso que se desarrolla en todos los seres humanos que desarrollan una supervivencia ante la sociedad.</p>

				<p>5.- ¿Cómo es la percepción de un evaluador antes de una Autorización Sanitaria?</p>	<p>La percepción de un evaluador depende de muchos factores entre ellos el estado de ánimo y también de las condiciones que se tiene en el centro laboral; podre decirte que en estos últimos tiempos el trato que percibimos en nuestro centro laboral es la falta de consideración que existe en los profesionales debido a la reducción de personal y que no hacen nada para poder solucionarlo; y hacen que los evaluadores se sientan inconformes para poder hacer una buena evaluación sanitaria.</p>
				<p>6.- ¿Para qué sirve la verificación de informe de ensayo? Y que connota?</p>	<p>Se verifica el informe de ensayo porque son resultados que nos determinan la no toxicidad de los productos que solicitan. Teniendo en cuenta que estos informes de ensayo tienen que ser de laboratorios acreditados y que se ajusten a los parámetros que determinan la migración de ciertos elementos según las normas internacionales.</p>
<p>USUARIOS</p>	<p>A</p>	<p>REPRES TANTE LEGAL/GER ENTE GENERAL/C OMERCIAN TE</p>	<p>NUEVA GESTION PUBLICA EVALUADORES PROCEDIMIENTOS</p>	<p>1.- ¿Cuál es la mirada que tiene usted de DIGESA? Porque piensa usted eso, que experiencia tiene usted?¿Porque piensa eso?</p>	<p>1.- La mirada que percibo en la Digesa, es que no son un órgano reglamentario y disciplinario. Te diré mis razones del porque pienso así de esta institución; he tenido varios problemas referente a los trámites administrativos que voy realizando durante todo este tiempo en la DIGESA, las razones por la cual te indicare son por la falta de incumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar nuestras autorizaciones sanitarias; no sé si sea por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales sabiendo que nosotros realizamos pagos respectivos por cada tramite</p>

					que solicitamos.
				2.- ¿Cree usted que los evaluadores están debidamente capacitados para atender a los usuarios?	2.- Me imagino que si deben estar capacitados para absolver todos los procedimientos que tiene la DIGESA, es muy raro decirte que un profesional nos atiende a nosotros los usuarios, te informo que realizan capacitaciones mensuales por decirte hoy tengo una capacitación y estoy en la espera de dicha orientación no creo que pongan a una persona que no sabe del tema, y confunda más a la persona que no sabe nada.
				3.- ¿Considera usted desde la posición de usuario que los procesos en la DIGESA son ágiles?	3.- Te informo que soy una empresa muy importante y en estos últimos meses los procedimientos en la DIGESA, son un problema para nosotros debido que nosotros manejamos nuestros tiempos para poder hacer la entrega de nuestro producto final a nuestras empresas en el país; no entiendo porque tanta demora te explico si un procedimiento es de 7 días; ahora están entregando dicha resolución directoral en 15 días, se desconoce el motivo por el cual se están demorando solo saben decir que es por que dicho expediente está en proceso de evaluación sin ver la manera que nos perjudican para realizar la importación de nuestros productos.
				4.- ¿Qué opinión tiene usted de la nueva gestión pública y de los procedimientos que maneja la DIGESA para la satisfacción de la entrega	4.- La nueva gestión pública según el gobierno actual es simplificar los procedimientos con el propósito de agilizar el comercio exterior; como le mencione mi opinión referente a los procedimientos es que están muy lentos para generar dichos registros sanitarios que maneja la digesa; el cual ocasiona un malestar a los usuarios.

				de documentos?	
				5.- ¿Que puede usted sugerir respecto a los procedimientos en DIGESA?	<p>5.- Yo sugiero que los procedimientos se realicen de la siguiente forma:</p> <p>Deberían implementar que los informes técnicos se realicen de forma automática.</p> <p>Deberían simplificar tantos requisitos para obtener nuestros registros sanitarios.</p> <p>Capacitar a las orientadoras de mesa de partes y por último deberían tener un backup de los administrados que solicitan información en la DIGESA.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Resumen del proyecto

TESIS DE CHARITO DIGESA

12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
-------------------	------------------	---------------------------------	-----------	-------------------------------------	---------------

C:\Users\MIGUEL

ANGEL\AppData\Local\Temp\Temp1_attachments_2017_01_13.zip

Creado por: Admin
Creado el: 8/12/2016 7:01 p. m.
Modificado por rosario eulalia rivas alvarez
última vez por:
 15/12/2016 2:42 a. m.

Buscar carpetas

Buscar carpetas\\Todos los nodos	Carpeta de búsqueda	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Buscar carpetas\\Todos los recursos	Carpeta de búsqueda	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Buscar carpetas\\Todos los recursos no incluidos	Carpeta de búsqueda	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 1 of 12

12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
-------------------	------------------	---------------------------------	-----------	-------------------------------------	---------------

Elementos internos

Elementos internos\\CUARTA ENTREVISTA	Documento	Admin	8/12/2016 7:03 p. m.	Admin	8/12/2016 7:03 p. m.
Elementos internos\\PRIMERA ENTREVISTA	Documento	Admin	8/12/2016 7:02 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:00 p. m.
Elementos internos\\SEGUNDA ENTREVISTA	Documento	Admin	8/12/2016 7:02 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:00 p. m.

Extractos

Extractos\\Extracto de la estructura del nodo	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
---	----------	-------	----------------------	-------	----------------------

Extractos\\Extracto del resumen de clasificación de nodo	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen de la clasificación de recurso	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen de nodos	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen del proyecto	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Extractos\\Extracto del resumen del recurso	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Extractos\\Resumen de codificación por extracción de nodo	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Extractos\\Resumen de codificación por extracto de recurso	Extracto	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.

Informes

Informes\\Informe de la estructura del nodo	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Informe del resumen de la clasificación de nodo	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Informe del resumen de la clasificación de recurso	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Informe del resumen de nodos	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Informe del resumen del proyecto	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Informe del resumen del recurso	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Resumen de codificación por informe de nodo	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
Informes\\Resumen de codificación por informe de recurso	Informe	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 2 of 12

12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
-------------------	------------------	---------------------------------	-----------	-------------------------------------	---------------

Nodos

Nodos\\EVALUACIÓN	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:01 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:01 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\\acreditados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:34 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:09 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\\adquieren	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:54 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:09 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\\adultos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:40 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:10 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\\ajusten	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:18 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:10 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\\ analisis de los resultados de migracion de elementos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:15 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:11 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\\años	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:08 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:11 p. m.

Nodos\\EVALUACIÓN\area	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:00 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:11 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\aspecto tecnico	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:53 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:12 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\automatica	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:36 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:12 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\autoridad nacional	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:52 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:12 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\autorizaciones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:57 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:13 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\autorizaciones sanitarias	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:02 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:13 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\baratos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:54 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:13 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\campana navideña	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:03 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:14 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\capacitacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:11 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:14 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\capacitaciones mensuales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:10 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:15 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\capacitados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:07 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:15 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 3 of 12
12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\EVALUACIÓN\capacitar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:36 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:15 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\certificaciones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:55 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:16 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\china	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:54 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:16 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\codigos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:08 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:17 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\comercializacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:48 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:17 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\comercializar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:19 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:17 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\comerciantes	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:53 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:18 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\condiciones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:27 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:19 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\conformidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:18 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:20 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\consideracion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:58 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:20 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\consumidor en general	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:32 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:20 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\controlar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:10 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:20 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\cuatro profesionales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:06 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:21 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\cumplen con los requisitos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:13 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:21 p. m.

Nodos\\EVALUACIÓN\cumplir las metas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:16 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:22 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\dependiente	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:52 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:23 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\derecho	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:55 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:23 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\entrega	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:17 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:29 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\evaluador	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:09 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:32 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\exactitud	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:39 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:32 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\exceder	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:16 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\expediente	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:24 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\expertos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:35 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\fabricacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:20 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\fabricante nacional	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:38 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\fiscalizacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:55 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:35 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\informe	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 3:01 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 3:01 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\informes tecnicos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:35 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:43 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\juguetes y útiles de escritorio	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:01 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:41 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\la verificacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:31 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:42 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 4 of 12
12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\EVALUACIÓN\labor	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:42 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:42 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\labor de verificar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:00 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:18 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\laboratorios acreditados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:04 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:42 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\laboratorios nacionales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:34 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:42 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\limites maximos permisibles	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:16 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:44 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\los procedimientos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:32 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:44 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\obtencion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:50 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:55 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\operativos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:55 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:55 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\opinion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:33 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:55 p. m.

Nodos\\EVALUACIÓN\orientacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:11 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:56 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\orientadoras	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:37 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:56 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\otorga	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:55 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:56 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\otorgamiento de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:08 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:31 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\permisos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:58 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:59 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\persona mas importante	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:09 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:00 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\personas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:56 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:00 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\realizar la evaluacion de expedientes	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:07 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:08 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\registros sanitarios	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:34 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:09 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\reglamentario	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:53 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:09 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\reglamento	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:45 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:09 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\requisitos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:36 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:10 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\resolucion directoral en 15 dias	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:26 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:10 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\responsabilidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:37 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:11 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\responsable	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:53 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:11 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\resultados de los colores	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:32 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:11 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\situaciones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:10 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:14 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\son numerosos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:07 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:14 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\tiempo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:57 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:15 p. m.
Nodos\\EVALUACIÓN\verificar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:11 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:17 p. m.
Nodos\\MALESTAR	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:03 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:03 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\MALESTAR\debilidades	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:08 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:22 p. m.
Nodos\\MALESTAR\demora	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:19 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 6:21 p. m.
Nodos\\MALESTAR\demorando	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:22 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	15/12/2016 1:18 a. m.
Nodos\\MALESTAR\escuchado	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:29 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:30 p. m.

Nodos\\MALESTAR\\factores	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:15 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:34 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\lucrar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:28 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:44 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\mesa de partes	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:37 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\motivo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:21 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\muy lentos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:33 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:30 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\no invierte en la educacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:44 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:46 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\no nos encontramos satisfechos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:09 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:47 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\no se ajustan	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:26 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:47 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\no se dan abasto	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:06 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:48 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\nos preocupamos por la falta de personal	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:58 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:50 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\otras prioridades	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:38 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:57 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\pagan	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:49 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:57 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\perjudican	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:24 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:59 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\sin ganas de evaluar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:12 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:13 p. m.
Nodos\\MALESTAR\\un malestar a los usuarios	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:34 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:17 p. m.
Nodos\\NORMAS	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:35 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:35 p. m.
Nodos\\NORMAS\\dias	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:19 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:23 p. m.
Nodos\\NORMAS\\direccion general de salud ambiental e inocuidad alimentaria	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:51 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:25 p. m.
Nodos\\NORMAS\\disciplinario	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:54 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:25 p. m.
Nodos\\NORMAS\\distribucion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:48 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:25 p. m.
Nodos\\NORMAS\\diversos productos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:53 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:25 p. m.
Nodos\\NORMAS\\documento	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:32 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:25 p. m.
Nodos\\NORMAS\\documento oficial	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:17 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:26 p. m.
Nodos\\NORMAS\\documento tecnico	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:11 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:26 p. m.
Nodos\\NORMAS\\elementos controlados y sustancias toxicas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:28 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:28 p. m.
Nodos\\NORMAS\\emitir opiniones tecnicas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:56 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:27 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\NORMAS\empresa	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:14 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:28 p. m.
Nodos\\NORMAS\encargada	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:10 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:28 p. m.
Nodos\\NORMAS\encuesta	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:50 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:28 p. m.
Nodos\\NORMAS\entidad acreditadora	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:06 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:28 p. m.
Nodos\\NORMAS\entidades	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:55 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:29 p. m.
Nodos\\NORMAS\entregando	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:20 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:29 p. m.
Nodos\\NORMAS\estandares	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:33 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:31 p. m.
Nodos\\NORMAS\finalidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:32 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:35 p. m.
Nodos\\NORMAS\fisicas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:59 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:35 p. m.
Nodos\\NORMAS\garantiza	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:17 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\NORMAS\implementar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:35 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:38 p. m.
Nodos\\NORMAS\importacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:20 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:38 p. m.
Nodos\\NORMAS\inflamabilidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:03 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\NORMAS\informacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:37 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\NORMAS\informe de ensayo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:15 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\NORMAS\inopinados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:56 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\NORMAS\institucion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:55 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\NORMAS\institucion acreditadora	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:35 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:40 p. m.
Nodos\\NORMAS\internacionalmente	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:05 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:41 p. m.
Nodos\\NORMAS\irregularidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:52 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:41 p. m.
Nodos\\NORMAS\marco de sus competencias	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:59 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\NORMAS\mecanicas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:59 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\NORMAS\meses	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:15 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\NORMAS\migracion de ciertos elementos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:03 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\NORMAS\ministerio de salud	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:06 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\NORMAS\nacionalmente	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:05 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:46 p. m.
Nodos\\NORMAS\niños	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:28 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:46 p. m.

Nodos\\NORMAS\norma americana	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:21 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:48 p. m.
Nodos\\NORMAS\norma europea	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:18 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:48 p. m.
Nodos\\NORMAS\norma tecnica peruana	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:22 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:48 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 7 of 12
12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\NORMAS\normas internacionales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:27 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:48 p. m.
Nodos\\NORMAS\normas sanitarias	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:43 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:48 p. m.
Nodos\\NORMAS\normativo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:53 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:49 p. m.
Nodos\\NORMAS\nuestra institucion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:59 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:50 p. m.
Nodos\\NORMAS\nuestro pais	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:27 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:54 p. m.
Nodos\\NORMAS\nuestros productos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:25 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:55 p. m.
Nodos\\NORMAS\organo de linea	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:51 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:55 p. m.
Nodos\\NORMAS\órgano reglamentario	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 6:31 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 6:31 p. m.
Nodos\\NORMAS\origen	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:05 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:56 p. m.
Nodos\\NORMAS\parametros	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:18 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:58 p. m.
Nodos\\NORMAS\partes analizadas de los juguetes y útiles de escritorio	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:33 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:58 p. m.
Nodos\\NORMAS\peligrosos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:49 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:58 p. m.
Nodos\\NORMAS\plazos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:00 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:00 p. m.
Nodos\\NORMAS\procedimiento administrativo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:45 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:01 p. m.
Nodos\\NORMAS\procedimiento es de 7 dias	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:27 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:04 p. m.
Nodos\\NORMAS\procedimientos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:15 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:05 p. m.
Nodos\\NORMAS\proceso de evaluacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:24 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:06 p. m.
Nodos\\NORMAS\procesos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:54 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:06 p. m.
Nodos\\NORMAS\producto final	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:17 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:06 p. m.
Nodos\\NORMAS\productos importados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:38 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:06 p. m.
Nodos\\NORMAS\prohibe	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:47 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:06 p. m.
Nodos\\NORMAS\prueba de comprension	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:01 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:07 p. m.

Nodos\\NORMAS\prueba de impacto	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:00 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:07 p. m.
Nodos\\NORMAS\prueba de tension	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:00 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:07 p. m.
Nodos\\NORMAS\prueba de torque	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:00 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:07 p. m.
Nodos\\NORMAS\pruebas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:59 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:07 p. m.
Nodos\\NORMAS\salvaguardar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:32 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:11 p. m.
Nodos\\NORMAS\sanciona	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:47 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:11 p. m.
Nodos\\NORMAS\seguridad al público general	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:40 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:12 p. m.
Nodos\\NORMAS\seguridad de los juguetes	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:37 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:12 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 8 of 12

12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\NORMAS\super vigilancia	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:54 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:15 p. m.
Nodos\\NORMAS\supervivencia	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:14 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:15 p. m.
Nodos\\NORMAS\toxicidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:21 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:16 p. m.
Nodos\\NORMAS\toxicos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:48 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:16 p. m.
Nodos\\NORMAS\tramites administrativos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:57 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:16 p. m.
Nodos\\NORMAS\transformaciones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:09 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:16 p. m.
Nodos\\NORMAS\usuarios	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:09 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:17 p. m.
Nodos\\NORMAS\viceministerio de salud publica	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:52 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:18 p. m.
Nodos\\NORMAS\vigilancia	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:54 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:18 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:05 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 9:05 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\administrados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:01 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:09 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\agilizar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:32 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:10 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\cero trabas burocraticas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:29 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:16 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\comercio de nuestro pais	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:31 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:19 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\comercio exterior	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:32 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:19 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\destrabar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:29 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:23 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\educacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:36 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:26 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\falta de incumplimiento	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:58 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:34 p. m.

Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\alta de interes	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:04 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:35 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\alta de personal	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:03 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:35 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\formalizar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:53 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:35 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\formular	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:43 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\funcionarios	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:30 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\funciones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:59 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\futuro del pais	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:28 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\gobierno	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:31 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\inversion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:48 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:41 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\investigacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:49 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:41 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\legal	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:56 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:42 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\ley	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:45 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:42 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 9 of 12

12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\pais	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:18 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:57 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\peru	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:05 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:00 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\poder	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:16 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:00 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\preferencia	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:50 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:01 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\problemas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:55 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:01 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\profesionales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:05 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:06 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\remuneracion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:49 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:10 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\simplificar	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:31 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:13 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\simplificar requisitos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:31 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:13 p. m.
Nodos\\NUEVA GESTION PÚBLICA\solucionar el problema	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:10 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:14 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	15/12/2016 2:34 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	15/12/2016 2:34 a. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\diversas	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:09 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:25 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\excusa	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:37 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\faciles	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:55 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:33 p. m.

Nodos\\PERCEPCIONES\imagino	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:08 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:37 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\incomodidad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:49 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:38 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\inconformes	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:18 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:38 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\informales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:53 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\nuestro centro laboral	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:49 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:51 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\nuestro hábitat	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:55 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:51 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\nuestro trabajo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:16 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:54 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\reduccion de personal	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:00 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:08 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\responder tus pregunta	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:46 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:11 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\simbolizan	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:28 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:12 p. m.
Nodos\\PERCEPCIONES\sociedad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:14 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:14 p. m.
Nodos\\SENTIRES	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:35 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:35 p. m.
Nodos\\SENTIRES\calidad humana	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:05 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:14 p. m.
Nodos\\SENTIRES\compañera	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:47 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:19 p. m.
Nodos\\SENTIRES\compromiso	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:39 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:19 p. m.
Nodos\\SENTIRES\desacato	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:16 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:23 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 10 of 12
12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
Nodos\\SENTIRES\desmotivados	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:10 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:23 p. m.
Nodos\\SENTIRES\estado de animo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:56 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:30 p. m.
Nodos\\SENTIRES\estimulacion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:54 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:32 p. m.
Nodos\\SENTIRES\grado de amistad	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:49 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:36 p. m.
Nodos\\SENTIRES\informo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:14 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:39 p. m.
Nodos\\SENTIRES\mirada	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:50 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:45 p. m.
Nodos\\SENTIRES\no se capacita a los profesionales	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:44 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:47 p. m.
Nodos\\SENTIRES\percepcion	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:53 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:58 p. m.
Nodos\\SENTIRES\percibimos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:16 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:59 p. m.
Nodos\\SENTIRES\percibo	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:51 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 7:59 p. m.

Nodos\\SENTIRES\\pienso	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:54 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:00 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\razones	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 10:58 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:08 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\rebeldia	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:17 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:08 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\reconocen su talento	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:41 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:08 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\sentidos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:54 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:12 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\seres humanos	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 2:13 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:12 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\sorprendera	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 1:51 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:14 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\talento	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 12:48 p. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:15 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\temor	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:45 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:15 p. m.
Nodos\\SENTIRES\\timida	Nodo	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 11:40 a. m.	rosario eulalia rivas alvarez	14/12/2016 8:15 p. m.

Informes\\Informe del resumen del proyecto

Page 11 of 12
12/01/2017 10:08 p. m.

Nombre jerárquico	Tipo de elemento	Creado por Nombre de usuario	Creado el	Modificado por Nombre de usuario	Modificado el
-------------------	------------------	------------------------------	-----------	----------------------------------	---------------

Tipos de relaciones

Tipos de relaciones\\Asociado	Tipo de relación	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.	Admin	8/12/2016 7:01 p. m.
-------------------------------	------------------	-------	----------------------	-------	----------------------

Anexo 04: Artículo científico

Una mirada a la nueva gestión pública respecto a las percepciones durante la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima

Autor: Rosario Eulalia Rivas Alvares

E-mail: charorivas11@hotmail.com

Universidad Cesar Vallejo

Lugar y fecha: Lima (Perú), 16 de Enero del 2017.

Resumen

La investigación realizada tiene como objetivo describir la evaluación de Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y Útiles de escritorio en la DIGESA de Lima. La investigación recurrió a la etapa descriptiva, estructural y de discusión, a través del uso de una guía de entrevista. El escenario de estudio fue la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria ubicada en el distrito de Lince. En la caracterización de sujetos se ha considerado 2 evaluadores (1 Ing. Química y 1 bióloga) encargados de evaluar las autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio y un usuario que acude a la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria – DIGESA. Según los resultados encontramos que la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, siendo una Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, la cual es responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental. También que la DIGESA cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. Con respecto a la percepción que se tiene de la DIGESA, se mencionó que existe varios problemas referente a los trámites administrativos, las razones son por la falta de incumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar las autorizaciones sanitarias; por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales.

Palabras clave: Nueva gestión pública, autorizaciones sanitarias, evaluación.

Abstract

The research carried out has the objective of describing the evaluation of Sanitary Authorizations of Toys and Desk Tools in the DIGESA of Lima. The research resorted to the descriptive, structural and discussion stage, through the use of an interview guide. The study scenario was the General Directorate of Environmental Health and Food Safety located in the district of Lince. In the characterization of subjects, 2 evaluators (1 Chemical Engineer and 1 biologist) have been considered in charge of evaluating the sanitary authorizations of toys and writing utensils and a user

who goes to the General Directorate of Environmental Health and Food Safety - DIGESA. According to the results, we find that the General Directorate of Environmental Health and Food Safety is the dependent body of the Vice Ministry of Public Health, being a National Authority in Environmental Health and Food Safety, which is responsible in the technical, regulatory, Super vigilance and oversight in environmental health. Also, DIGESA fulfills the task of being an institution that is part of the Ministry of Health that is responsible for formulating health standards. With regard to the perception of DIGESA, it was mentioned that there are several problems regarding administrative procedures, the reasons are due to the non-compliance that they have been doing in the deadlines that should be given the sanitary authorizations; For the lack of personnel or for the lack of interest that the professionals have.

Key words: New public management, sanitary authorizations, evaluation.

Introducción:

Según García (2007), la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana. El ejercicio de la Nueva Gestión Pública conduce a un gobierno más económico y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, y además, simultáneamente, introduce cambios como la ampliación del control político, mayor transparencia gubernamental y una mejora de la imagen de aquellos ministros y líderes más comprometidos. Asimismo, Chanduví (2011) afirmó que la Nueva Gestión Pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. La Nueva Gestión Pública es el paradigma donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas. Otro aspecto interesante es que La Nueva Gestión Pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios. Con respecto a las autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA tenemos: El Decreto Supremo N° 008-2007-SA, Reglamento de la Ley N° 28376, que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos, del 15/09/07, Artículo 17°, 21°, 34° y 36°, la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, del

11/04/01 Artículo 44° y la ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo, del 07/07/07. Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final.

Objetivos

Para la presente investigación, se establecieron los siguientes objetivos: Describir la evaluación de Autorizaciones Sanitarias de Juguetes y Útiles de escritorio en la DIGESA de Lima. Describir las percepciones de los evaluadores de Autorizaciones Sanitarias con respecto a la importación de juguetes y útiles de escritorio y describir la nueva gestión pública desde la percepción de los usuarios.

Metodología

Se trabajó con un enfoque cualitativo, cuyo método es el inductivo y en cuanto a la metodología utilizada, destaca fundamentalmente el análisis fenomenológico que según Heidegger (2006) precisa que la fenomenología se enfatiza en la ciencia de los fenómenos; ésta consiste en “permitir ver lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo”; por consecuencia, es un fenómeno objetivo, por lo tanto verdadero y a su vez científico. La finalidad de esta tesis es exponer los motivos por los cuales la fenomenología es un método ideal para investigar; la misma refleja una filosofía y un paradigma y nos ofrece una enorme gama de posibilidades para explorar las distintas opiniones de los individuos. Se recurrió a las siguientes etapas: Descriptiva, estructural y de discusión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la entrevista, la cual se obtiene datos a través de un grupo de preguntas que pueden ser en forma oral o escrita, que para el caso de la investigación se tomó en cuenta la percepción de dos evaluadores y un usuario, acerca de la evaluación de autorizaciones sanitarias de juguetes y útiles de escritorio en la DIGESA de Lima

Resultados

A través de los resultados obtenidos en la entrevista realizada a los evaluadores acerca de la labor que cumple la DIGESA, mencionaron que la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, siendo una Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, la cual es responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental. También que la DIGESA cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. Con respecto a la entrevista realizada al usuario con respecto a la percepción que se tiene de la DIGESA, se mencionó que existe varios problemas referente a los trámites administrativos, las razones son por la falta de incumplimiento que vienen

realizando en los plazos que se deberían entregar nuestras autorizaciones sanitarias; por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales sabiendo que nosotros realizamos pagos respectivos por cada tramite que solicitamos.

Discusión

Es conveniente comentar en esta parte de este estudio, que la literatura relacionada al objetivo, y aplicada en la realidad peruana es escasa en cantidad; existiendo valiosos aportes que son muy necesarios para el desarrollo de esta investigación. A través de los resultados obtenidos en la entrevista realizada a los evaluadores acerca de la labor que cumple la DIGESA, mencionaron que la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, siendo una Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, la cual es responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental. También que la DIGESA cumple la labor de ser una institución que es parte del ministerio de salud que se encarga de formular normas sanitarias. Por otra parte el evaluador es la persona que se encarga de evaluar la información que presentan los administrados para la obtención de sus autorizaciones sanitarias con el propósito de comercializar sus productos a nivel nacional; existiendo en el Perú una irregularidad para formalizar diversos productos; los comerciantes informales solo les importan la comercialización de sus productos sin importarles que son productos que se adquieren de la china; que por ser baratos son fáciles de adquirir. Con respecto a la percepción de un evaluador antes de una Autorización Sanitaria, se mencionó que depende de muchos factores entre ellos el estado de ánimo, las condiciones que se tiene en el centro laboral; la falta de consideración que existe en los profesionales debido a la reducción de personal y que no hacen nada para poder solucionarlo; y hacen que los evaluadores se sientan inconformes para poder hacer una buena evaluación sanitaria. Con respecto a la entrevista realizada al usuario con respecto a la percepción que se tiene de la DIGESA, se mencionó que existe varios problemas referente a los trámites administrativos, las razones son por la falta de incumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar nuestras autorizaciones sanitarias; por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales sabiendo que nosotros realizamos pagos respectivos por cada tramite que solicitamos. Y a lo referente a la nueva gestión pública, manifestó que según el gobierno actual es simplificar los procedimientos con el propósito de agilizar el comercio exterior; siendo estos muy lentos para generar dichos registros sanitarios que maneja la DIGESA; el cual ocasiona un malestar a los usuarios. Actualmente la DIGESA tiene como finalidad salvaguardar la salud de los niños y de la población usuaria en general, el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud

Ambiental – DIGESA, viene realizando acciones conjuntas de vigilancia sanitaria, fiscalización y control a nivel nacional a los fabricantes nacionales, importadores, comercializadores y distribuidores de juguetes y/o útiles de escritorio, a fin de garantizar que no sean tóxicos o peligrosos para la salud de la población usuaria, en cumplimiento del Reglamento de la Ley N° 28376. Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y/o útiles de escritorios tóxicos o peligrosos, aprobado con D.S. N° 008-2007-SA y su modificatoria el D.S. N° 012-2007-SA. Y con respecto a la nueva gestión pública García mencionó que persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

Conclusiones

Primera: A través del análisis de las entrevistas se concluye que la DIGESA es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, siendo una Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, la cual es responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, súper vigilancia y fiscalización en materia de salud ambiental.

Segunda: Con respecto a los evaluadores se concluye que están a cargo de evaluar la información que presentan los administrados para la obtención de sus autorizaciones sanitarias con el propósito de comercializar sus productos a nivel nacional; existiendo en el Perú una irregularidad para formalizar diversos productos; los comerciantes informales solo les importan la comercialización de sus productos sin importarles que son productos que se adquieren de la china; que por ser baratos son fáciles de adquirir.

Tercera: Se concluye con respecto a la percepción de los evaluadores ante la autorización sanitaria que existen muchos factores entre ellos el estado de ánimo, las condiciones que se tiene en el centro laboral; la falta de consideración que existe en los profesionales debido a la reducción de personal y que no hacen nada para poder solucionarlo; y hacen que los evaluadores se sientan inconformes para poder hacer una buena evaluación sanitaria.

Cuarta: Según la entrevista al usuario se concluye que existe varios problemas referente a los trámites administrativos, las razones son por la falta de cumplimiento que vienen realizando en los plazos que se deberían entregar nuestras autorizaciones sanitarias; por la falta de personal o por la falta de interés que tienen los profesionales sabiendo que nosotros realizamos pagos respectivos

por cada tramite que solicitamos.

Referencias

Arellano, D. (2002) Nueva gestión pública. Lecciones para la reforma administrativa en países como México, Revista del CLAD Reforma y Democracia.

Chanduví, R. (2011) La Nueva Gestión Pública. Evolución y tendencias en el Perú.

Doddis, J. (2009) Análisis de las principales causas y sanciones sanitarias registradas en los sumarios sanitarios aplicadas a locales elaboradores de alimentos clasificados como de alto riesgo, entre los años 2002 y 2006, en la región de los Ríos. Chile.

González, M. (2010) Impacto de la reforma de salud en las autorizaciones sanitarias y autorizaciones de desempeño en instalaciones de radiodiagnóstico dental en la Región Metropolitana, Chile.

García, I. (2007) La nueva gestión pública: Evolución y tendencias. Secretaría General de Presupuestos y Gastos. Perú.

Guerrero, O. (2001) Nuevos modelos de gestión pública. Revista digital universitaria. UNAM, México.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de Investigación. Quinta edición. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Martínez, M. (2006) La investigación cualitativa (Síntesis conceptual) UNMSM. Perú.

Medianero, D. (2004) Productividad Total: teoría básica y métodos de medición. Mercados & Norandina S.A. Lima.

Sabadiego, M.; Massot, M. y Dorio, I. (2004) Metodología de la investigación educativa.

Heidegger, M. (2006) Introducción a la fenomenología de la religión. México: Fondo de Cultura Económica; 2006 (p.233-256).

Reconocimientos

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar nuestros estudios. A mi asesor Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente. Finalmente a nuestras familias y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la presente investigación.