



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO
EN LA LABOR PERICIAL DE LA UNIDAD POLICIAL DE
DOSAJE ETÍLICO 2019- 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CIENCIA CRIMINALÍSTICA**

AUTORES:

Q.F. CENIZARIO MIRANDA, IVANNER.

Código ORCID:
0000-0002-0914-4137

Q.F. SANCHEZ VALENZUELA, LUZDELI.

Código ORCID:
0000-0002-3494-8428

2022

Lima, Perú

Tesis

Sistema de gestión de calidad y su impacto en la labor pericial de la
unidad policial de dosaje étílico, 2019-2020.

Línea de investigación:

Sociedad y transformación digital

Sub línea:

Criminalística

Asesor:

MG. MONTELLANOS CABRERA, HENRY

Código ORCID:

0000-0003-3834-3845

DEDICATORIA

A Ian Leonardo & Nahiara Adeli; maestros de vida y razón de existir, quienes ofrecen sus horas de juego y pacientemente llenan de luz y alegrías nuestros días.

Con amor papá y mamá.

AGRADECIMIENTO

A los docentes, por su paciencia, tolerancia y enseñanzas vertidas.

A la Unidad Policial de Dosaje ético y al personal de oficiales, por su profesionalismo.

A ti, por tu paciencia y amor, por acompañarme en este camino.

Ivanner Cenizario Miranda

y

Luzdeli Sánchez Valenzuela

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Contextualización del problema:	1
1.2. Problema de investigación	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general:	4
1.3.2. Objetivos específicos:	4
1.4. Justificación de la investigación:	5
1.4.1. Teórica:	5
1.4.2. Metodológica:	5
1.4.3. Práctica:	5
1.5. Delimitación de la investigación:	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Recursos	6
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO:	7
2. 1. Antecedentes	7
2.1.1. Nacionales	7
2.1.2. Internacionales	9
2.2. Bases teóricas:	10

2.2.1. Sistema de Gestión de Calidad	10
2.2.1.1. Certificación ISO	12
2.2.1.2. La Norma ISO 9001: 2015	12
2.2.1.3. Enfoque en procesos del sistema de gestión de calidad	14
2.2.1.4. Modelo del Sistema de Gestión de Calidad	15
2.2.1.5. Sistema	15
2.2.1.6. Proceso	16
2.2.1.7. Actividad	16
2.2.1.8. Proceso Operativo	16
2.2.1.9. Proceso de Recursos Humanos	17
2.2.1.10. Proceso de Mantenimiento y Sistemas	17
2.2.1.11. Proceso Logístico	17
2.2.2 Labor pericial en la unidad de dosaje etílico de la Policía Nacional del Perú	18
2.2.2.1. El Perito	18
2.2.2.2. La Pericia	18
2.2.2.3. Las ratificaciones judiciales	19
2.2.2.4 Actividad en un laboratorio de toxicología	19
2.2.2.5 El Alcohol Etilico	20
2.2.2.5. Labor Pericial	20
2.2.2.6. Procedimiento	21
2.2.2.7. Método	22
2.2.2.8. Resultados	22
2.2.2.9. Personal	23
2.2.2.10. Equipos	24
2.2.2.11. Insumos y reactivos	24
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA:	25
3.1. Método de la investigación:	25

3.2. Enfoque de la investigación:	25
3.3. Tipo de investigación:	26
3.4. Nivel de investigación:	26
3.5. Diseño de la investigación:	26
3.6. Escenario de Estudio y participantes:	26
3.6. 1. Población y muestra	26
3.7. Análisis de datos:	27
3.7.1. Técnicas: Entrevista semiestructurada	27
3.7.2. Descripción de instrumentos:	28
Planeación de la entrevista:	28
3.7.3. Validación:	28
3.8. Criterios de rigurosidad:	29
3.8.1. Credibilidad:	29
3.8.2. Transferibilidad:	30
3.8.3. Seguridad/Auditabilidad:	30
3.8.4. Confirmabilidad:	30
3. 9. Plan de procesamiento y análisis de datos:	30
3.10. Aspectos éticos:	30
4. CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	31
4.1 Resultados y enfoque cualitativo	31
4.1.1 Interpretación y análisis	31
4.1.2 Codificación de los datos	32
4.2 Discusión de resultados	54
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1 Conclusiones	61
5.2 Recomendaciones	62
6. REFERENCIAS:	64

7. ANEXOS:	69
Anexo N.º 1. Matriz de categorización	69
“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA LABOR PERICIAL DE LA UNIDAD POLICIAL DE DOSAJE ETÍLICO 2019- 2020	69
Anexo N.º 2. Instrumento de recolección de datos: Entrevista	71
Anexo N.º 3. Evaluación de validez de contenido del instrumento	74
Anexo N.º 4. Formato de Consentimiento informado	97
Anexo N.º 5. Carta de aprobación de la institución para investigar	99
Anexo N.º 6. Aprobación del comité de ética	100
Anexo N.º 7. Informe del Turnitin	101

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad, impacta en la labor pericial de la Unidad Policial de Dosaje étílico- 2019-2020, se utilizó el método analítico de enfoque cualitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo, diseño fenomenológico, teniendo como muestra a la población total de peritos de la unidad de dosaje étílico, se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada y como instrumento, el guión o protocolo de entrevista. Para el análisis de datos se utilizó el programa Atlas Ti-Versión 8.4.24; considerándose las categorías *sistema de gestión de calidad y labor pericial*.

Los resultados muestran cinco relaciones de causalidad y dos relaciones de asociación entre cada una de las subcategorías, los códigos con mayor enraizamiento fueron la subcategoría *proceso operativo* con un valor de 23, seguido por la subcategoría *métodos y procedimientos* con un valor de 14, mientras que el código con mayor nivel de densidad fue *confiabilidad de resultados* con un valor de 4; la nube de palabras permitió determinar las palabras clave del estudio: *Calidad, resultados, reactivos y equipos*.

El Sistema de Gestión de Calidad impacta positivamente en la labor pericial de la Unidad Policial de Dosaje Étílico, con relación al desempeño del perito, confiabilidad de los resultados, procedimientos y optimización de recursos, a través del manejo adecuado de los procesos críticos, la fiabilidad y reproducibilidad de resultados, el tiempo de entrega de resultados, la capacitación continua del personal y disponibilidad de recursos de calidad.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Labor Pericial, Dosaje Étílico.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine to what extent the Quality Management System impacts on the expert work of the Police Unit of Ethyl Alcohol Dosage 2019-2020, used the analytical method of qualitative approach, type applied, descriptive level, phenomenological design, having as sample the total population of experts of the unit of ethyl alcohol dosage, the technique of the semi-structured interview was used and as an instrument, the script or interview protocol. The Atlas Ti-Version 8.4.24 Program was used for data analysis, considering the categories *quality management system* and *expert work*.

The results show five causality relationships and two association relationships between each of the subcategories, the codes with the highest rooting were the subcategory *operating process* with a value of 23, followed by the subcategory *methods and procedures* with a value of 14, while the code with the highest level of density was *reliability of results* with a value of 4; the word cloud allowed determining the key words of the study: *quality, results, reagents and equipment*.

The Quality Management System has a positive impact on the expert work of the Police Unit of Ethyl Alcohol Dosage, in relation to performance of the expert, reliability of the results, procedures and optimization of resources, from the proper management of critical processes, reliability and reproducibility of results, improvement in the delivery time of results, continuous staff training and availability of quality resources.

Key words: Quality Management System, Expert work, Ethyl Dosage.

Anexo N.º 7. Informe del Turnitin

Informe Final Tesis			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
12%	12%	3%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	docplayer.es Fuente de Internet	3%	
2	apps.who.int Fuente de Internet	1%	
3	docslide.us Fuente de Internet	1%	
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%	
5	vsip.info Fuente de Internet	1%	
6	prezi.com Fuente de Internet	1%	
7	forestales.ujed.mx Fuente de Internet	1%	
8	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%	
9	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet		

		1 %
10	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	ruc.udc.es Fuente de Internet	1 %
12	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	1 %
13	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%