

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo - 2019

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Huaman Ccahuin Zenaida

Asesor : Mg. María Luz Mayor Palacios

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 01.10.2020 – 30.09.2021

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVILES RENIEC Y
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL EL
CARMEN, HUANCAYO 2019**

PRESENTADA POR:

Bach. Huaman Ccahuin Zenaida

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
DR. GUTIERREZ OZEJO PEDRO LUIS

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. ZACARIAS RODRIGUEZ REMO EUSEBIO

Huancayo, de del 2022

**SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVILES
RENIEC Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
HOSPITAL EL CARMEN, HUANCAYO 2019**

ASESOR:

MG. MAYOR PALACIOS MARIA LUZ

DEDICATORIA

A Dios, por darme familiares y amigos con mucho valor, quienes me apoyan en los triunfos y en los momentos difíciles y valorar cada día más.

A mi familia por escucharme y apoyarme en cada momento.

Zenaida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros por ser mis mentores en toda mi formación como profesional al interior de la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Asimismo, a los directivos y personal administrativo del Hospital Materno Infantil “El Carmen”, por haberme facilitado sus instalaciones y permiso para el desarrollo de esta investigación.

Zenaida.

Contenido

Contenido	vii
Contenido de tablas.....	x
Contenido de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
CÁPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Delimitación del problema	18
1.2.1. Delimitación espacial	18
1.2.2. Delimitación temporal.....	18
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos	19
<i>Problema específico 1.....</i>	<i>19</i>
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.4.1. Justificación teórica.....	20
1.4.2. Justificación social	20
1.4.3. Justificación metodológica.....	20
1.5. Objetivos de la investigación.....	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos	21
CÁPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	22

2.1.	Antecedentes.....	22
2.1.1.	Antecedentes internacionales	22
2.1.2.	Antecedentes nacionales	24
2.1.3.	Antecedentes locales	27
2.2.	Bases teóricas o científicas.....	29
2.2.1.	Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas.....	29
2.2.2.	Gestión administrativa	35
2.3.	Marco conceptual (de las variables y dimensiones)	60
CÁPITULO III. HIPÓTESIS		62
3.1.	Hipótesis general	62
3.2.	Hipótesis específicas	62
3.3.	Variables de la investigación.....	63
3.3.1.	Operacionalización de variables	63
CÁPITULO IV: METODOLOGÍA		68
4.1.	Método de investigación.....	68
4.2.	Tipo de la investigación.....	68
4.3.	Nivel de investigación	69
4.4.	Diseño de la investigación.....	69
4.5.	Población y muestra	70
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos	70
4.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	71
4.6.3.	Procedimiento de recolección de datos	72
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	72
4.8.	Aspectos éticos de la investigación	72

CAPÍTULO IV. RESULTADO	73
5.1. Descripción de resultados.....	73
5.1.1. Resultados de Sistema Integrado de Registro Civil	74
5.1.2. Resultados de Gestión Administrativa.....	77
5.2. Contrastación de hipótesis.....	84
5.2.1. Prueba de la hipótesis general	85
5.2.2. Contraste de la primera hipótesis específica	87
5.2.3. Contraste de la segunda hipótesis específica	88
5.2.4. Contraste de la tercera hipótesis específica.....	89
5.2.5. Contraste de la cuarta hipótesis específica.....	91
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	93
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
ANEXOS	109
Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	110
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables.....	112
Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento.....	116
Anexo 4 Instrumento de investigación.....	119
Anexo 5 Consentimiento informado	121
Anexo 6 Confiabilidad de los instrumentos	122
Anexo 7 Validez del instrumento	124
Anexo 8 La data del procesamiento estadístico	130
Anexo 9 Fotos de la aplicación	133

Contenido de tablas

Tabla N° 1 Baremos para Gestión Administrativa.....	73
Tabla N° 2 Baremos para Sistema de Registro Civil	73
Tabla N° 3 Resultados de celeridad	74
Tabla N° 4 Resultados de digitalización	75
Tabla N° 5 Resultados de Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC	76
Tabla N° 6 Resultados de Planeación	77
Tabla N° 7 Resultados de Dirección	79
Tabla N° 8 Resultados de Control.....	80
Tabla N° 9 Resultados de Organización	82
Tabla N° 10 Resultados de Gestión Administrativa	83
Tabla N° 11 Prueba de normalidad del Sistema Integrado	84
Tabla N° 12 Prueba de normalidad de Gestión Administración	84
Tabla N° 13 Prueba de la hipótesis general	86
Tabla N° 14 Prueba de la hipótesis específica 1	87
Tabla N° 15 Prueba de la hipótesis específica 2	88
Tabla N° 16 Prueba de la hipótesis específica 3	90
Tabla N° 17 Prueba de la hipótesis específica 4	91

Contenido de figuras

Figura N° 1 Componentes del proceso administrativo.	47
Figura N° 2 Tipos de planes.....	49
Figura N° 3 Resultados porcentuales de celeridad.....	74
Figura N° 4 Resultados porcentuales de digitalización	75
Figura N° 5 Resultados porcentuales de Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC	77
Figura N° 6 Resultados porcentuales de Planeación.....	78
Figura N° 7 Resultados porcentuales de Dirección	79
Figura N° 8 Resultados porcentuales de Control	81
Figura N° 9 Resultados porcentuales de Organización.....	82
Figura N° 10 Resultados porcentuales de Gestión Administrativa.....	83

Resumen

La tesis se realizó para establecer qué relación tiene el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC con la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. Para ello fue aplicada en el tipo, correlacional en el nivel, seguido de un diseño no experimental correlacional transversal. Manejó una muestra de 50 personas entre funcionarios y personal administrativo del Hospital El Carmen (Áreas: Logística, Administración, Dirección, Obstetricia, Médicos Gineco obstetras, SIS, Admisión y Pediatría). Se aplicó la encuesta y el análisis documental, siendo estas técnicas, para los instrumentos se emplearon los cuestionarios y las fichas documentales. Entre los resultados se encontró que el Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC, desde la perspectiva de los encuestados es buena en un 66%; mientras que para ellos la gestión administrativa se considera irregular (62%). Asimismo, se demostró que existe una relación directa y significativa entre el sistema y la planeación, también se encontró una relación significativa con la organización, esto también demostró con la dimensión dirección y control, ambos se relacionaron con el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC. Concluyéndose así en la existencia de una relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, la cual fue directa y significativa.

Palabras clave: dirección, control, planeación, organización, gestión administrativa.

Abstract

The thesis had the objective of determining the relationship between the RENIEC Integrated Civil Registry System and the Administrative Management of Hospital El Carmen, Huancayo - 2019. For this, it was applied in the type, correlational in the level, followed by a non-experimental correlational design cross. He managed a sample of 50 people between officials and administrative personnel of Hospital El Carmen (Areas: Logistics, Administration, Management, Obstetrics, Obstetrician Gynecologists, SIS, Admission and Pediatrics). The survey and documentary analysis were applied, being these techniques, questionnaires and documentary files were used for the instruments. Among the results, it was found that the RENIEC Integrated Civil Registry System, from the perspective of the respondents, is good in 66%; while for them, administrative management is considered irregular (62%). Likewise, it was demonstrated that there is a direct and significant relationship between the RENIEC Integrated Civil Registry System and the planning of the Administrative Management of Hospital El Carmen, a significant and direct relationship was also found between the relationship between the RENIEC Integrated Civil Registry System and the organization of the Administrative Management of Hospital El Carmen, this also demonstrated with the direction and control dimension, both were related to the Integrated System of Civil Registry RENIEC. Thus, concluding in the existence of a relationship between the RENIEC Integrated Civil Registry System and the Administrative Management of Hospital El Carmen, Huancayo - 2019, which was direct and significant.

Keywords: direction, control, planning, organization, administrative management.

Introducción

El Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) se toma como un aplicativo informático, el cual permite que los datos tanto en texto e imágenes, sean registrados de forma correspondiente en los asientos defunción, nacimiento y matrimonio; asimismo, también es aplicable a la depuración de las actas, modificación de actas, inscripción de actas, integración, y procesamiento de las actas registrales. El propósito de su creación fue el de brindar un servicio automatizado, seguro y rápido en sus operaciones, para el registro de los diversos hechos civiles, modificaciones, reconocimientos, y rectificaciones los cuales se dan bajo anotaciones marginales. Además, los registros son procesados por medio de actas, los cuales posteriormente son depurados, buscando datos relevantes a fin de garantizar una información de calidad, ya que estas actas serán emitidas bajo copias certificadas. Por otro lado, gestionar es fundamental en toda empresa, hecho que obedecería a que esta conforma un proceso orientado al logro de metas eficientemente. Entonces, es un procedimiento que abarca, a la vez, las actividades y las funciones que los gerentes requieren tener en consideración para poder alcanzar los objetivos organizacionales previamente planteados.

Se resaltó la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019? Se respondió con la siguiente cuestión: Ambos presentan una relación significativa. La tesis tuvo el objetivo de determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. Para ello fue aplicada en el tipo, correlacional en el nivel, seguido de un diseño no experimental correlacional transversal. Manejó una muestra de 50 personas entre funcionarios y personal administrativo del Hospital El Carmen (Áreas: Logística, Administración, Dirección, Obstetricia, Médicos Gineco obstetras, SIS, Admisión y Pediatría). Se aplicó la encuesta y el análisis documental, siendo

estas técnicas, para los instrumentos se emplearon los cuestionarios y las fichas documentales.

Para ello, se tuvo la siguiente estructura, en el capítulo 1 se presentó al problema y su contexto donde se trabajó. El apartado 2 presentó al marco teórico, donde se presentaron estudios previos, bases que fundamentan el estudio. El apartado 3 presentó la hipótesis y las variables trabajadas, en el apartado 4 está la metodología trabajada, como el nivel, tipo y diseño, el apartado 5 tuvo en su sección a los resultados y la prueba de hipótesis, seguido se encontró a las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CÁPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La gestión administrativa actualmente es un instrumento que ayuda al desarrollo social, basándose en una normativa social mejorada y un gobierno capaz (Rodas, 2009). Su aplicación se desarrolla en cualquier ámbito, sector, o institución, ya sea público o privado. Por lo que, dentro del sistema administrativo del sector salud, tiende a buscarse un uso adecuado de los materiales a fin de llegar a una mejor calidad es los diferentes servicios que prestan a la ciudadanía. Ya que, en los hospitales, los recursos pueden ser escasos, su gestión se puede tornar ineficiente y hasta en algunas situaciones, es posible que no cumplan con las expectativas del ciudadano; por esa razón, es necesario contar con la capacidad de gestión de modo que se pueda lograr la atmosfera que permita prestar los servicios (Ministerio de Salud del Perú, 2017).

Por otro lado, la tecnología y automatización ha ido en incremento, por lo que muchas instituciones han tenido que incorporarlas dentro de sus procesos de gestión, esto es el caso del SIRCM, con el que cuenta actualmente la RENIEC, su fin es brindar un servicio automatizado, seguro y rápido en sus operaciones, para registrar diferentes situaciones civiles relevantes (nacimiento, defunción y matrimonio), modificaciones, reconocimientos, y rectificaciones los cuales se dan bajo anotaciones marginales (Reniec, 2012). Ya que, para el RENIEC, lograr un registro lo suficientemente capaz de satisfacer cada requisito de la persona, en base a las tecnologías que tenga, porque estas permitirán un acceso fácil y rápido a los asientos registrales, sin perjudicar los intereses del ciudadano, ni violar los principios que tiene la seguridad y protección de la privacidad (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

Actualmente, el RENIEC trabaja de forma conjunta y estratégica con el Ministerio de Salud, con el propósito de gestionar de forma eficiente el registro de defunciones, y nacimientos de los niños nacidos dentro de sus hospitales, disminuyendo la vulnerabilidad en sus procesos (Ministerio de Salud, 2021).

Con la alianza entre ambas instituciones, también es posible que el MINSA tenga el acceso a la identificación de las personas de forma gratuita, así como también de forma sistemática para que puedan compartir información y les permita gestionar mejor sus procesos, y además se beneficien de tener una Oficina Registral Auxiliar (ORA) dentro de sus instalaciones, para agilizar la inscripción de actas de nacimiento y defunciones (Reniec, 2013). Asimismo, en todo este tiempo, uno de sus mayores logros fue la incorporación del Certificado del Nacido Vivo (CNV), el cual permite la reducción de falsificaciones o duplicación de identidades, una identificación segura de la madre, disminución de registros de datos a mano lo cual minimiza el margen de error, y una validación por parte de un profesional de la salud (Ministerio de Salud, 2021).

Teniendo en contexto lo antes mencionado, se ha analizado a uno de los principales hospitales en la región Junín, el Hospital El Carmen, el cual tiene una alianza con el RENIEC. Dentro de los procesos en el que se encuentran enlazados ambas instituciones, es en el registro civil (actas de nacimiento y defunción), teniendo como agentes del proceso a las ORAS como oficina del RENIEC y como parte del hospital al Área del Seguro Integral de Salud, Área de Estadística, Área de obstetricia, entre otros. Por otro lado, este hospital es uno de los que tiene mayor demanda de pacientes; sin embargo, también es uno de los hospitales que recoge más quejas de forma mensual, ya que los ciudadanos perciben una mala calidad en su servicio; la mayor parte de quejas obedece a la falta de cupos, la falta de especialidades, fallas al atender, no contar con la medicina adecuada, poco espacio, la falta de programación de intervenciones, entre otros (Defensoria del Pueblo, 2018).

En consecuencia, es necesario que se establezca una relación entre estas variables, con el fin de lograr reconstruir un nuevo nexo entre la institución y el ciudadano, mejorando la calidad de servicio. De esta forma se podría alcanzar los incentivos presupuestarios, disminuir los tiempos, mejorar la operatividad, y alcanzar las metas. Ya que es necesario tener en consideración que las

organizaciones experimenten desequilibrio cuando no se realiza una adecuada gestión de la administración.

1.2. Delimitación del problema

Toda investigación con la finalidad de ser asertiva, necesita estar delimitada, lo cual significa enfocar concretamente el área de interés, los alcances y límites del estudio en términos de circunstancia, de teoría, de espacio y tiempo (Chaverri, 2017).

1.2.1. Delimitación espacial

Respeto a la delimitación espacial, es el espacio donde el trabajo fue realizado, siendo este el “Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen”, se encuentra en Huancayo, provincia de Huancayo, Junín. Con lo cual, los primeros resultados serán válidos para el centro de salud; sin embargo, pueden ser generalizados, logrando un mayor alcance a nivel regional y nacional.

1.2.2. Delimitación temporal

Sobre su delimitación temporal, el cual hace referencia a un espacio en el tiempo, la investigación se desarrollará de abril a setiembre del 2019

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

En relación a su delimitación temática, este informe tuvo un enfoque en la gestión administrativa hospitalaria y el análisis del Sistema Integrado de Registros Civiles RENIEC; por ende, las bases teóricas se relacionarán con estas variables.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?

1.3.2. Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

En esta tesis se emplearon teorías respecto a la gestión administrativa, en base la información de diferentes autores; además, esta información será relacionada con el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC, en este caso serán presentados los conceptos, antecedentes y teorías, al ser una institución poco estudiada a lo largo de los años, el trabajo de investigación a realizar, brindará unas bases teóricas extensas respecto a esta institución pública y validarán los datos ya existentes mediante la aplicación en esta investigación, en el campo de la administración, por ello, este informe será tomado como un antecedente para investigaciones futuras relacionadas con dicha institución pública, la información será enfocada principalmente en su gestión administrativa que puede ser adaptada a otros estudios al igual que la información trabajada del Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC.

1.4.2. Justificación social

Los beneficiarios principales del estudio a realizar fueron los trabajadores y funcionarios del Hospital El Carmen, Huancayo. Como se sabe los hospitales son instituciones básicas en toda sociedad; por ello, su análisis y mejora principalmente en la gestión administrativa permitirá que resulten más eficaces y eficientes en su labor, al dar mejoras a la gestión administrativa repercutirá en mejoras principalmente en la atención a los usuarios y pacientes del hospital, ya que también se investigará al Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC, el cual influencia en el desarrollo de la atención a los usuarios desde un inicio.

1.4.3. Justificación metodológica

La tesis brinda información para investigaciones similares a un futuro, buscando ahondar más las variables a trabajar y respecto a su relación. Además, los instrumentos al ser realizados propiamente para el presente informe,

permitirán que las variables puedan ser medidas a profundidad, garantizando así hallazgos científicos ligados a la realidad circundante a nuestra unidad de análisis.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

Objetivo específico 3.

Determinar es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

CÁPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bonilla y Díaz (2015) realizaron la tesis “Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "Ciudadela las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014” esta se realizó para titularse de Contador Público y Auditoría, título brindado por la Universidad Estatal de Milagro, Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales. Su razón de ser fue realizar el análisis de incidencia de la gestión administrativa en el desempeño del personal. Para ello, el informe fue del tipo descriptiva, siguió un nivel correlacional, no experimental. De corte transversal y cualitativa. La población se dividió en dos grupos, el primero se estructuró por 50 personas y el segundo se conformó por 7 personas. Se empleó la observación, encuesta y la entrevista como técnicas para recopilar la data. Se encontraron que alrededor del 50% del personal mencionó que el desarrollo institucional es bajo, debido a la mala administración, esto puede deberse a la mala planificación de los recursos. Ello provoca una productividad baja y una reducción de sus ganancias. También se halló que el 50% del personal indicó que la duplicidad de funciones que se manifiesta se debe a la mala definición de los cargos, ya que en el reclutamiento del personal no siempre se revisaba el perfil del aspirante. Además, se determinó que la comunicación es muy baja, generando complicaciones al momento de tomar decisiones. Más de la mitad de las personas indicó un desconocimiento de la cultura organizacional causa desinterés del personal, esto se debe a las pocas veces que los objetivos institucionales no se plantearon de acuerdo al rubro de la empresa. Concluyéndose que el poco desarrollo institucional de la institución no solo afecta al personal, sino también a la calidad de servicio a los usuarios.

Delgado (2017) realizó la tesis “El modelo de gestión administrativa del hospital oncológico Solca Chimborazo y su incidencia en la toma de

decisiones periodo 2015”, expuesta en la Universidad Nacional de Chimborazo, para obtener el título como Ingeniera Comercial. La tesis buscó establecer como el modelo de la gestión administrativa del hospital estudiado tiende a incidir en las decisiones del mismo. Para ello el informe fue de tipo explicativo, tuvo un diseño no experimental y documental. Se manejó una población de 30 personas, la misma cantidad conformó la muestra. En ellos se aplicó la observación y la encuesta como técnicas. En los resultados se pudo determinar la incidencia del modelo de Gestión Administrativa en las decisiones de carácter emergente; sin embargo, los procesos administrativos no son realizadas adecuadamente al no haber cumplimiento del plan estratégico de forma acertada; además, también se determinó que las decisiones deben basarse en lo requerido y de acuerdo al plan, cumplido un papel fundamental en el porcentaje de asignación presupuestaria. Se llegó a concluir que el modelo de Gestión tiende a incidir de forma correcta en la toma de decisiones del hospital analizado.

Terán (2017) realizó la tesis “Análisis del modelo de gestión de la Dirección Administrativa del Hospital IESS-Esmeraldas”, expuesta en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para la Maestría en Administración de Empresas. A razón de analizar el modelo de gestión que tiene la institución. Como método se empleó el analítico y deductivo, fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, con un enfoque cuanti-cualitativo. Su universo estuvo compuesto de 57 personas, misma cantidad para la población y muestra. Se usó la encuesta y el análisis documental. Hallándose que la dirección administrativa no es cumplida adecuadamente, principalmente en el área financiero, organizacional y talento humano, se vio también que las funciones son cumplidas, se halló también que los directivos del hospital de la mano del jefe de la dirección administrativa no coordinaron para ejercer un modelo vigente. Se llegó a concluir que el modelo de gestión empleada en el hospital presenta inconsistencias y debilidades, incidiendo de forma negativa en el cumplimiento estratégico de la institución, afectando la gestión de los procesos principalmente

del talento humano, financiero y en el clima organizacional; ya que no hay una adecuada realización de la planificación estratégica ni de un plan de operaciones.

Toledo y Mite (2015) presentaron su tesis “Evaluación de la gestión administrativa y diseño de un modelo para el mejoramiento de la calidad en la administración del hospital Mariana de Jesús” en la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, titulándose como Ingeniera Comercial. A razón de realizar la evaluación de la gestión administrativa del hospital analizado, fue de tipo descriptiva, y de campo, la población se estructuró de 57 personas, como técnica se aplicó el análisis FODA y encuestas. Se hallaron fallas en la planificación estratégica, siendo que los trabajadores desconocen el diseño organizacional, las normas y evidencian una clara desmotivación por ausencia de los motivadores en cada puesto. Asimismo, los procesos manejados no resultan los correctos y los trabajadores indican que es necesario reestructurar todo para encaminar a la institución.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Oré (2017) presentó su tesis “Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017” expuesta en la Universidad del Pacífico, optando por el Magister en Gestión Pública. Su fin fue establecer una relación de la gestión de calidad con el desempeño organizacional, se trabajó con un diseño no experimental transversal. Fueron 33 médicos y 10 directivos la muestra, en ellos se empleó la encuesta como técnica. Entre sus resultados se determinaron que la gestión de la calidad y el desempeño organizacional se relacionan directamente. La gestión de la calidad desde la perspectiva del personal se calificó como regular 67.4%, el desempeño organizacional se calificó como regular por el 66.7%. Se llegó a concluir que la dimensión de planificación estratégica y el desempeño organizacional presentaron una relación significativa, lo mismo se dio en el caso de la gestión de procesos, la cual se calificó como regular, afectando directamente al desempeño organizacional.

Ocampos y Valencia (2017) presentaron el informe “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016” expuesta en la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, para ser licenciados en Administración. Se buscó establecer como se relaciona la calidad de servicio con la gestión administrativa. Este estudio fue de tipo aplicada, descriptivo en el nivel, no experimental descriptivo transversal, se aplicó la encuesta y cuestionarios como herramienta para muestrear a 39 trabajadores. Entre los resultados se hallaron que la dimensión de planeación se relaciona con la calidad de servicio de forma moderada, respecto a la dimensión de la organización sucede lo mismo, la dimensión dirección también tuvo la misma relación. Se concluye que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan moderadamente.

Granizo (2017) elaboró la tesis “Gestión administrativa y atención al cliente en el área de identidad del RENIEC, Lima 2017”, expuesta en la Universidad Cesar Vallejo, optando por titularse como licenciada en Administración. Fue realizada a razón de establecer la relación entre gestión administrativa y atención. La tesis manejó un tipo descriptivo correlacional, no experimental en el diseño con un corte transversal. Se trabajó con 70 trabajadores, la muestra tuvo la misma cantidad, se hizo uso de la encuesta, con el cuestionario como instrumento para recolectar data necesaria. Se hallaron que la gestión administrativa es poco deficiente, lo mismo se evidenció en la atención al cliente, respecto a la planeación se indicó que es poco eficiente, sobre la organización la mayoría de los encuestados indicó que presenta deficiencias, sobre la dirección, se mencionó que es poco eficiente con un 68.97%, en relación al control, alrededor del 50% indicó que es poco eficiente. Se llegó a concluir que la gestión de la administración si tiene una relación significativa con la atención a la clientela del departamento de identidad de la institución pública estudiada.

Ortiz (2018) elaboró el informe “El control posterior y los procedimientos administrativos del RENIEC en Lima 2012-2014” expuesta en

la Universidad César Vallejo, optando por lograr la maestría en Gestión Pública. Se realizó a razón de demostrar la importancia de aplicar el control posterior en el tiempo indicado para una institución pública. Para ello, el informe fue cualitativa, exploratoria descriptiva como tipo, se trabajó en el centro público RENIEC, su población se conformó de 25 trabajadores entre los 25 y 40 años, en ellos se empleó la entrevista estructurada y la revisión de documentos. Los resultados encontrados en base a la población, fueron los siguientes, todos indicaron que es importante impartir capacitaciones, que los aportes de los ciudadanos mediante sugerencias son importantes para desarrollarse, el control posterior contribuye en la eficiencia y eficacia. Se concluyó que la realización del control posterior en los procesos de administración, fueron significativos e importantes, ya que se detectaron complicaciones, siendo abordadas inmediatamente, evitando que afecte a la institución.

Cabana (2018) elaboró la tesis “Gestión administrativa y servicios de atención al Usuario en los establecimientos de salud de la región Callao” expuesta en la Universidad Nacional Federico Villareal, Escuela Universitaria de Posgrado, optando por el Magister en Administración y Gerencia Social. Elaborado con el motivo de determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Se trabajó con un diseño correlacional, el tipo fue básica, presentó un nivel descriptiva – correlacional. Su población se estructuró por 3700 personas entre usuarios y el personal, de esta cantidad se designó una muestra de 350 empleados y usuarios. Se empleó la encuesta y el cuestionario. Se encontró que el 35% tuvo educación secundaria, la mayoría de los usuarios indicó que eligió determinado centro de salud por la calidad de profesionales, la atención fue calificada como buena (75%), la mayoría de usuarios indicó que hubo demora al momento de ser atendido (78%), mencionaron también que el lugar de espera del lugar no fue el adecuado (67%); respecto a la capacitación del médico para la solución de conflictos, se indicó que es la adecuada (75%), se indicó que el cumplimiento de las normas es la adecuada (61%), se realiza la aplicación de normas de control administrativo

adecuadamente (58%), respecto a las herramientas de gestión el 52% indicó que no tiene conocimiento respecto a ello y solo el 20% indicó que si se aplican. Se concluye que los hospitales analizados no tienen capacidad para la categoría y nivel de atención que brindan; sin embargo, sus servicios son accesibles para los pobladores; además, las instituciones cumplen con las guías y protocolos de manejo, generando confianza en los usuarios de los servicios de la unidad de emergencia.

Gallardo (2020) elaboró la tesis “La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019”, expuesta en la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, para tener el Magister en Gestión Pública. Su motivo fue establecer el modo que la gestión administrativa influye en la satisfacción. Fue una investigación básica, con una regresión ordinal como nivel, de diseño no experimental transversal. La muestra fue de 217 usuarios. Aplicándose en ellos la encuesta y los cuestionarios con una escala de Likert para obtener los datos. En los resultados se vio que la gestión administrativa es regular, con un 46.5%. La planificación se estableció como regular con un 45.3%. La organización se estableció como regular con un 45.2%, la dirección fue determinada como regular con un 44.2%, el control fue regular con un 43.3%. Respecto a la satisfacción de los usuarios, se estableció que es poco satisfecho como un 54.4%, el respeto al consumidor fue poco satisfecho con un 56.2%, la eficacia del servicio, fue poco satisfecho con un 53%, la información completa según los encuestados fue poco satisfecho con un 53%, la accesibilidad, fue poco satisfecho con un 53% y respecto a la infraestructura y seguridad, esta fue especificada como poco satisfecho con un 54.8%.

2.1.3. Antecedentes locales

Meza (2019) elaboró la tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Mantaro - Huancayo 2019”, expuesta en la Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias

Empresariales, a fin de lograr la licenciatura en Administración de Empresas, su razón de ser fue establecer si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral. Fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional; la muestra trabajada fueron 19 trabajadores, se aplicó la encuesta y el cuestionario de acuerdo a las variables; asimismo, como resultado se obtuvo una relación muy baja positiva de 0.066, es decir, la gestión administrativa tiene relación con el desempeño del personal, también se halló que la planeación si tiene relación con el desempeño laboral, respecto a la organización, dicha dimensión presentó una correlación con el desempeño laboral, sobre la integración, se halló una relación con el desempeño laboral.

Espíritu y Muñoz (2017) realizaron la tesis “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microred de salud de Rio Negro – Satipo, 2017”, expuesta en la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Sistemas, optando por titularse como Licenciado en Administración. Se realizó a razón de determinar cómo se relaciona la gestión con la satisfacción laboral. Fue de tipo básico, seguido de un diseño correlacional, no experimental. La muestra se compuso de 97 trabajadores. Se aplicó la encuesta. Se halló que la gestión administrativa es mala, el 51% indicó que es regular, no muy lejos del porcentaje de encuestados que indicó que es mala (49%), la organización de la institución de acuerdo a los encuestados fue mala (60%). Respecto a la dirección de la institución, esta fue indicada como mala por el 57% del personal, sobre la satisfacción laboral, se indicó que estaban medianamente satisfechos. Se concluyó que la gestión administrativa y la satisfacción laboral tienen una relación directa y significativa, respecto a las dimensiones, la planificación y satisfacción laboral presentaron una relación directa y significativa, esto mismo fue evidenciado en la relación de la organización, dirección y del control con la satisfacción laboral, siendo todas directas y significativas.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas

El Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM) es considerado como un aplicativo informático, el cual permite que los datos tanto en texto e imágenes, sean registrados de forma correspondiente en los asientos defunción, nacimiento y matrimonio; asimismo, también es aplicable a la depuración de las actas, modificación de actas, inscripción de actas, integración, y procesamiento de las actas registrales (Reniec, GP-347-GPRC/SGIRC/004, 2015). El propósito de su creación fue el de brindar un servicio automatizado, seguro y rápido en sus operaciones, para el registro de los diversos hechos civiles, modificaciones, reconocimientos, y rectificaciones los cuales se dan bajo anotaciones marginales (Reniec, 2012). Además, los registros son procesados por medio de actas, los cuales posteriormente son depurados, buscando conseguir datos y así garantizar información de calidad, ya que estas actas serán emitidas bajo copias certificadas (Reniec, 2012).

A. Registros Civiles

Es considerada como un centro jurídico fundamental para la vida de las personas que buscan sus servicios; asimismo, los registros civiles se entienden como aquel instrumento que fue creado para constatar la existencia de la persona. Lograr un registro lo suficientemente capaz de dar satisfacción a los usuarios, dependiendo de la incorporación de nuevas Tecnologías de Información, porque estas permitirán un acceso fácil y rápido a los asientos registrales, sin afectar a la privacidad de la persona (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

a. Registros Civiles en Latinoamérica y el Perú

Los registros civiles, tanto de forma internacional como nacional, son considerados como una herramienta primordial para permitir un progreso en los derechos sociales y políticos; asimismo, es importante para lograr desarrollar la economía. La Organización de los Estados Americanos, bajo su compromiso con

la identidad y registro civil, crea los siguientes programas: (a) Interamericano para el Registro Civil Universal y Derecho a la Identidad, dicho programa busca alcanzar que el registro civil, sea accesible y universal; (b) el Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas (PUICA), respalda la eliminación de los subregistros mediante la asistencia a los centros de registro civil con el fin de modernizarlas y fortalecerlas, además de brindarles un apoyo en campañas para los registros, acoplamiento de sistemas informáticos e intercambio de experiencias, buscando dar garantía de su derecho a tener una identidad civil, apoyando la democracia (Reniec, 2012).

En Latinoamérica, existen diversos países con modelos organizativos, como: (a) Guatemala, este cuenta con un directorio, donde diferentes organismos participan; (b) en Chile, consideran al Registro Civil como un sistema que estructura diferentes modalidades para registrarse como en la donación de órganos, multas por tráfico, etc; además, al igual que el Perú los registros civiles de este país mantienen una cierta autonomía en relación al poder del Estado. Por lo que, estos modos de organización enmarcan al Registro Civil como un instrumento destinado a servir a las personas. Gracias a este sistema se tiene un padrón electoral estable, el cual se gestiona por los funcionarios independientes dando garantía de la democracia. Tal es el caso de Perú, en el que se le ha entregado a RENIEC la custodia del padrón electoral (Reniec, 2012).

Asimismo, a la fecha existen países multiculturales como son Bolivia y Perú, los cuales están fortaleciendo sus registros civiles, a través de la aplicación de diferentes lenguas, procesos y legislaciones. Dicho método, implica que la ley está siendo adaptado a la población. A esto se suma, el valor de la tecnología, la cual es considerada una gran herramienta para los registros, por lo que es necesario que la población se eduque y puedan aplicarlo. Países como Chile, está expandiendo su estructura de internet de un 11% a un 25%, así también México y Perú ya cuenta con cajeros automáticos que permiten solicitar actas que son parte del registro civil (Reniec, 2012).

Por otro lado, es necesario mencionar que el RENIEC ya hace muchos años es considerado como un referente regional en la región se pidió saber cuáles procesos tiene para su sistema (Reniec, 2012).

B. Responsabilidad del RENIEC en los Registros Civiles

Por medio del Código Civil de 1852, se implementó el registro civil en el Perú, sin embargo, fue obligatorios desde la vigencia del Código Civil de 1936, desde entonces se realizaron varios intentos para contar con un buen sistema, donde se pueda tener coherencia entre todos los usuarios. Este fin no se logró debido a los siguientes factores: (Reniec, 2012).

- Falta de articulación sistémica debido a que las Oficinas de Registros del Estado Civil se encontraban dispersas.
- Individualidad al momento de interpretar las normativas arbitrarias, produciendo lugares con una validez legal que aún están evaluándose.
- Existencia de formatos diversos para Actas Registrales por oficina, los cuales además no contaban con interconexión entre ellos.
- Partidas fáciles para ser adulteradas, falsificadas o con presencia de irregularidades.
- Falta de programación para una capacitación permanente que permita una especialización de los registradores civiles para ejercer mejor sus funciones.
- Falta de desarrollo para la informatización del Registro, dándose un mal funcionamiento debido a lo aislado de cada Oficina.

- Falta de un sistema de archivo nacional único. Los Libros Duplicados generados previo a la creación de la institución, obran en las cortes, en el Archivo General de la Nación o en el Archivo Local de la OREC.

En el año 1993, por medio de la Constitución Política del Perú se dio la disposición de crear la RENIEC, siendo un sistema autónomo, con el fin de la inscripción de defunciones, matrimonios y nacimientos; además de la emisión de otros documentos que den identidad. Esto se aplicó por medio de la Ley N° 26497, denominada Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec, 2012). La cual establece puntualmente los siguientes puntos:

- Se dispone funciones del RENIEC en los Registros Civiles
- Se dispone la regularización de los procedimientos registrales, sobre la inscripción de hechos vitales y modificaciones al Estado Civil, y además de las rectificación y cancelación de los asientos.
- Se dispone un plazo de 60 días para realizar las inscripciones ordinarias de los nacimientos. Además, se dispone del plazo excepcional de 90 días para que aquellos nacimientos en áreas con poco acceso.

Adicionalmente, de forma complementaria la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, dispone que el RENIEC incluya los acervos documentarios de las municipalidades, con la finalidad de tener organizada, regulada y administrada la documentación de todos los ciudadanos del país, bajo la responsabilidad de una única entidad estatal (Reniec, 2012). Además, por medio del Decreto Supremo N° 015-98-PCM, se dispuso la aprobación del Reglamento de inscripciones que considera el RENIEC, con la finalidad de regular disposiciones para el Sistema Registral (Reniec, 2012).

En lo que corresponde a Registros Civiles, por medio de la Resolución Jefatural N° 855-2010-JNAC/RENIEC, se dispone las siguientes funciones: (Reniec, 2012).

- Registrar los principales hechos vitales y además modificar el estado civil de los ciudadanos; adicionalmente, también registrar las resoluciones.
- Emitir las constancias de inscripción, cuando lo solicite el ciudadano.

C. Principios Registrales

Los principios en una disciplina normativa, como es el Derecho, son considerados como los parámetros básicos sobre los que se asienta todo elemento normativo general o particular. Es útil porque permiten resolver situaciones, que no hayan sido planteados por normas concretas, y que han llegado hacer una pesadilla para los operadores jurídicos. En dichas situaciones, es necesario que se apliquen reglas conexas, por medio de analogías, o de ser necesario se tendrá que deducir alguna norma en base a los principios. Sin embargo, pese a lo mencionado, los principios son inspiración para las diversas ramas del Derecho. Ya que garantizan el nivel valorativo del ejercicio legal-institucional, lo cual no siempre pueden hacer las reglas, por más que se las interprete adecuadamente (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

Adicionalmente, en relación a los principios del Derecho Registral, se menciona que son orientaciones básicas que mencionan que esta disciplina guía a la solución de temas jurídicos (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

a. Principio de Legalidad

En relación a los registros, este principio vendrá hacer la puerta de entrada de un acto o hecho a la publicidad del registro. Es respaldado por una protección legal, el cual garantiza que se asegure la verdad. Por lo tanto, será

considerado como el soporte conceptual, para que se puedan aplicar el resto de principios registrales (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

b. Principio de Rogación

Este principio evita que los registradores que conocen las conductas o hechos que deben registrarse se registren de manera espontánea sin los requisitos de partes relacionadas (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

c. Principio de Especialidad

El principio de profesionalismo es básicamente un principio organizativo que permite la secuencia necesaria de externalización de los derechos registrados. También se considera el principio de decisión.(Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

d. Principio de publicidad

El principio de publicidad ha presentado un dilema por ser considerado o no un principio de la misma validez que los ya mencionados. Por lo que, se enfatizara que la publicidad es la razón de ser del registro, por lo que se escurre de toda nómina que se intente de los principios registrales (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

e. Principio de legitimación

El principio de legalización se desarrolla de forma activa y pasiva. La legalización activa significa que el titular del derecho de registro está autorizado ante el Estado y terceros para ejercer el derecho en realidad fuera del registro sin ninguna restricción (a menos que existan restricciones de registro). Pero La legitimidad pasiva indica que los derechos de un tercero deben estar relacionados con el titular del derecho registrado, y es el registro lo que le otorga la protección de los derechos de esa persona. (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

f. Principio de Impenetrabilidad

Este principio consiste en que no se puede inscribir un título incompatible con otro ya inscrito, pese a que sea de una fecha anterior (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

D. Actas Registrales

Las actas registrales se conforman por actas de defunción, actas de matrimonio y de nacimiento, y son considerados como un instrumento jurídico que permite que se pueda corroborar la existencia de un hecho vital, en base a la actual normativa. Actualmente, dichas actas están siendo convertidas en actas con un formato digital, ya que es parte del sistema de integración del RENIEC que busca que los Registros de Estado Civil (OREC) se digitalicen, dichos registros lo conforman las municipales, ya sean provinciales, distritales o incluso centros poblados. Además, el proceso de sistematización permite tener actualizada una base de datos de los registros civiles, garantizando así la vigencia de la información del RUIPN (Reniec, Memoria Institucional, 2018).

2.2.2. Gestión administrativa

A. Definición

De acuerdo a Robbins y DeCenzo (2013), es de vital importancia al interior de una organización, hecho que obedecería a que esta conforma un proceso orientado al logro de las cosas eficientemente. Por tanto, Aricoché (2017) la definiría como un procedimiento que abarca, a la vez, las actividades y las funciones que los gerentes requieren tener en consideración para poder alcanzar los objetivos organizacionales previamente planteados. Para Molina (2018) es una serie de estrategias que ayudan a cuidar la administración, dichas estrategias permiten que se usen de modelos para la excelencia como una herramienta para la mejora de la visión objetiva y a nivel global de la organización para generar el compromiso con las labores de parte de la dirección administrativa para forjar un enfoque integral que permita lograr los objetivos siendo la innovación, sostenibilidad y una organización adecuada. Según Chiavenato (2001) define que es una serie de labores tanto de parte de la dirección y administración de una determinada organización. Anzola (2002), por su parte, señala que la misma constituye todas aquellas actividades llevadas

a cabo buscando coordinar el esfuerzo de un grupo, todo esto orientado al logro de objetivos organizacionales.

A la vez, Medina (2011) señala a la gestión administrativa como un conjunto de acciones a través de las cuales un directivo efectúa sus actividades en estricto cumplimiento de las fases correspondientes al proceso administrativo. Quezada (2016) comenta que debe de ser extendida como una especie de sistema continuo, abierto, dinámico y flexible, compuesta propiamente por principios, procesos y componentes que orientan el desarrollo organizacional. De esta manera, según el mismo, mediante la gestión administrativa es posible crear condiciones orientadas a monitorear, prever, controlar, organizar, coordinar y hacer seguimiento a aquellos procesos generados en la ejecución tanto de proyectos como acciones (Quezada, 2016). Según Corvo (2019), esta gestión estructura a una serie de sistemas de acciones y formas que hacen posible la utilización de recursos financieros, humanos y materiales para llegar a las metas.

B. Importancia

El deber de construir una mejor sociedad y la economía de ella con una normativa mejorada llegando a incrementar la eficacia administrativa, siendo un reto al interior de la gestión administrativa. El deber de estructurar una mejor sociedad al nivel económico con una normativa social mejorada y con eficacia, este es uno de los retos actuales. La supervisión organizacional es realizada basándose en la administración efectiva principalmente por el establecimiento y satisfacción de las metas planteadas, ya que descansan en la competencia de los administradores. Es así que respecto a la situación compleja donde sea necesario recolectar recursos para que las instituciones comiencen con la aplicación de las estrategias, siendo aquí la administración importante para que se hagan realidad sus objetivos. Esta situación se da en la administración pública ya que la importancia para desarrollar la economía y la sociedad de todo país (con mayor acentuación a las actividades que se relegaron

anteriormente al lado privado) las instituciones estatales son empresas muy importantes en los países. Por ende, la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración toma un significado con mayor profundidad el cual es fundamental ya sea bajo una perspectiva social, religiosa, económica, etc. Ya que toda empresa depende de la gestión efectiva realizando sus metas (Rodas, 2009).

C. Teorías de gestión

a. Enfoque de sistemas

Actualmente, esta teoría tuvo una serie de modificaciones sustanciales. Los datos proporcionados por la administración y la conducta enriquecieron la teoría tradicional; no obstante, en los setenta se creó el enfoque que sirve como una base que genera convergencia, enfoque de sistemas, facilitando la unificación de varios campos.

Este enfoque se empleó por las ciencias sociales, físicas y biológicas, como un margen de referencia, el cual puede emplearse también para referirse a la integración teórica organizacional moderna. Se definió el sistema de modo organizado, como un todo unitario, el cual se compone por varias partes, delineando los límites (Bertalanffy, 1968). La Teoría General de Sistemas (TGS) fue creado en base a los datos del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy los cuales se publicaron entre los años 1950 y 1968.

La TGS, no tiene el objetivo de solucionar problemas o buscar soluciones prácticas, lo que buscan es generar teorías y formulaciones que creen condiciones para ser aplicados en la realidad empírica. Esta teoría menciona que las propiedades de los sistemas no se describen de forma relevante en términos de recursos alejados. La comprensión de los sistemas es solo presentada al estudiarse los sistemas de forma global, abarcando a todas las interdependencias de los demás sistemas.

Esta teoría cuenta con tres premisas (Berrier, 1968):

1. Los sistemas al interior de otros sistemas. Células con moléculas dentro, dentro de los tejidos están células, en los órganos se encuentran los tejidos, en los organismos están los tejidos, así de forma continua.
2. Los sistemas se consideran abiertos. Es efecto de lo mencionado anteriormente. Todo sistema examinado, exceptuando el menor o mayor, recibe y descarga en un sistema externo, de forma general en aquellos continuos. Al terminar con el intercambio, es desintegrado el sistema.
3. Toda función sistemática depende de cómo está estructurado. Para todo sistema biogénico y sistemático, esta afirmación puede tomarse como intuitiva. En el caso de los tejidos musculares, estas se contraen por una determinada estructura celular, la cual genera las contracciones.

Se demostró que la teoría tradicional que sigue la administración ve a la organización como un sistema cerrado. Esto lleva a no tomar en cuenta a diversos ambientes organizacionales y la dependencia respecto a su ambiente. Asimismo, se realizó una confianza excesiva y concentración en los principios del funcionamiento interno, como es la poca comprensión y el desarrollo de la retroalimentación, el cual es importante para la supervivencia. Esta teoría penetró de forma ágil a las demás teorías por dos motivos (Chiavenato, 2001):

1. Por una parte, el gran requerimiento de un resumen y de una mayor integración teórica que le siguieron.
2. Por la otra parte, la cibernética, matemáticas, y la tecnología de los datos de manera especial conllevan a una gran cantidad de alternativas de operativización y desarrollo de las ideas que van a una teoría de sistemas aplicado a la administración

El autor Bertalanffy mostró interés por los sistemas abiertos. Entre los tipos más relevantes se encuentran los sistemas vivos. Varios autores hicieron analogías de las organizaciones con los organismos vivos, de estos destacan que la institución va progresando en tamaño a causa del crecimiento de las partes, esta ingiere cosas y realiza un procesamiento de los servicios y productos. En este proceso se encuentra la salida y entrada y hay un proceso intermedio fundamental para la vida. La institución reacciona al ambiente, adaptándose a este para sobrevivir, y mejorar su estructura. Finalmente, una institución debe de realizar un *feedback* para el control del estado del sistema.

De las teorías presentes, la teoría de sistemas fue la que más se aceptó, ya que según Motta (1971) aún no ha transcurrido suficiente tiempo para un análisis completo.

Entre las características básicas de la teoría de la administración, estas son (Herbert, 1975):

- Punto de vista sistémico: La teoría comprende a la empresa como un sistema que constituye cinco partes: inicio, duración, fin, ambiente y feedback.
- Enfoque dinámico: Enfatiza en el proceso dinámico de interrelación sucedida en la estructura de la empresa. Dicho enfoque hace un contraste con la visión clásica, la cual hace énfasis en la estructura estática. La teoría moderna no está apartada del énfasis estructural, solo se enfoca en el proceso dado.
- Multidimensional: la teoría sistémica toma en cuenta a toda la empresa.
- Multimotivacional: esta teoría identifica que una acción se motiva por diferentes deseos.

- Multidisciplinaria: Busca conceptos y técnicas de varios campos de análisis. Hace representación de un resumen de los puntos importantes de todos los campos de la teoría.
- Descriptiva: Esta teoría busca la comprensión de los fenómenos institucionales y de los métodos y objetivos a la persona.
- Multivariable: la teoría asume que una situación se causa por varios aspectos relacionados e independientes.
- Adaptativa: Si la institución busca permanecer viable, busca seguir con su existencia, para ello se adapta constantemente a su ambiente. Entiende a la administración como algo ecológico, un sistema de adaptación mediante el feedback.

El enfoque del sistema es una teoría de comprensión, la cual abarca a todo fenómeno organizacional, un resumen integrador de las definiciones clásicas, del comportamiento y estructuralistas. La teoría no rechaza el requerimiento de los procesos, pero si abarca una definición de sistema que estudie a la administración de acuerdo al medio, considerando a todos los recursos (Mintzberg, 1991).

Hay muchas críticas para el valor práctico del enfoque sistemático. Se cree que la perspectiva es sofisticada respecto a sus definiciones y permite identificar la interdependencia de cada parte, pero no hace un planteamiento de la aplicación la cual permite a los administradores realizarlo ni reconoce las variaciones internas y externas, las cuales dañan a la administración (Mintzberg, 1991).

b. La naturaleza del trabajo directivo y el proceso administrativo

El trabajo realizado por la dirección es complejo, más de lo mencionado por la literatura (Mintzberg, 1991). Por ello, debe de analizarse de forma sistemática, buscando soluciones para cada falla.

Las características laborales de los gerentes son, en gran medida, ayudan a definir el trabajo de los gerentes, que es la capacidad de ejercer poder sobre otros en su entorno organizacional. Los trabajos de los diferentes puestos de dirección son de naturaleza muy similar. El trabajo de un capataz, presidente, gerente o supervisor es esencialmente buscar lograr los objetivos de la organización mediante la coordinación de las personas de las que son responsables.

La función de gestión siempre ha sido un tema al que los expertos administrativos han estado prestando atención en todo su trabajo teórico y empírico. Todas las escuelas de pensamiento gerencial intentan sistematizar el trabajo de los gerentes. Intentaremos introducir brevemente las diferentes tendencias que intentan explicar y sistematizar el trabajo de los directivos, intentando comprender el estado actual de las cosas desde una perspectiva muy general (Mintzberg, 1991).

c. Perspectivas sobre las funciones directivas

El punto de vista básico y con mayor extensión respecto a las funciones directivas son de autores agrupado en la teoría clásica. Fayol (1916), presento sus cinco funciones directivas fundamentales:

1. Planificación.
2. Organización.
3. Coordinación.
4. Mandato.
5. Control.

Este informe ganó mayor interés en los treinta, a través de Gulick, quien hizo popular a través de las siguientes siglas: POSDCORB (Mintzberg, 1991) y

estos hacen una correspondencia a dichas funciones, pero en inglés, esto mismo se encuentra en el libro de Mintzberg, La naturaleza del trabajo directivo.

1. Planificar, o estructurar un esquema de lo que se debe de hacer para llegar al logro de las metas.
2. Organizar, la estructura autoritaria y demás puntos, definiendo y coordinando las subdivisiones laborales, buscando llegar a un fin.
3. Generar un equipo, esto es toda labor realizada por los trabajadores para mantener una adecuada condición laboral.
4. Orientar a los demás en la toma de decisiones, instrucciones o normas.
5. Coordinar, o la importantísima función de interrelacionar las diferentes partes del trabajo.
6. Brindar información de lo sucedido dentro de la institución, esto abarca a la información brindada a los subordinados mediante inspecciones e informes.
7. Presupuestar, esto corresponde a todo gasto en forma de contabilidad, control y planificación fiscal.

El concepto de función gerencial se originó a partir de los procedimientos administrativos de Fayol, se ha impuesto a otros desde entonces y todavía existe en la mente de gerentes, docentes y estudiantes. En un artículo publicado por Mackenzie en la Harvard Business Review en 1969, es decir, casi medio siglo después del trabajo de Fayol, propuso como funciones de gestión la planificación, la organización, la integración, el mando y el control, lo que también estableció esta Otra ventaja de un El sistema es definir el trabajo de gestión. De hecho, promueve "la tendencia de la estandarización terminológica";

de hecho, hoy en día, el trabajo de los gerentes se realiza a través de las llamadas funciones secuenciales, y corresponden a estos cinco pasos., Este punto fue aceptado. Continuando con la revisión de puntos de vista, se hallan diferentes escuelas con explicaciones distintas de dicho trabajo; así:

- La Escuela de los Prohombres con autores como Roy Lewwis, Rosemary Stewar o Collis, donde tienen una serie de anécdotas respecto a una serie de directivos, con teorías básicas.
- La Escuela de la Teoría de la Decisión, fundada por Herbert, con autores como Cyert y March, mencionan que las funciones seguidas, descendientes jerárquicamente, son: analizar el problema, tomar decisiones y comunicar.
- Escuelas relacionadas con el Liderazgo, que centran su estudio más en las características que deben tener los directivos que en las funciones que desarrollan.

d. Actividades para las funciones directivas

Al regresar a las funciones frecuenciales, y considerando a las actividades desarrolladas en un directivo no pueden ser relacionadas de manera exhaustiva, a causa de su complejidad y variedad, si se acepta que estructura al directivo para las siguientes acciones.

- Planificación: predecir el futuro, establecer metas, formular estrategias para lograrlas, organizar acciones para implementar las estrategias propuestas y preparar presupuestos para los medios necesarios.
- Organización: establezca una estructura, describa la relación entre las personas, describa el trabajo.
- Integración: Elección de la persona más idónea para orientación y formación para el puesto.

- Liderazgo: descentralice el poder, inspire a las personas a realizar un trabajo excepcional, coordine para superar las diferencias y gestione el cambio.
- Control: establezca sistemas de información útiles, establezca estándares y mida resultados, tome acciones correctivas cuando sea necesario y recompense el trabajo sobresaliente.

D. Gestión administrativa hospitalaria

La administración hospitalaria se ha fortalecido como una especialidad con motivo de la descentralización de los hospitales, por esta razón bajo una perspectiva histórica se divide en dos periodos, uno que incluye a los valores modernos y otro que tiene incluido a los valores de naturaleza posmoderna. Así como se da la gestión de las empresas del rubro industrial, la administración de los hospitales está fundamentado en las estrategias realizadas para mejorar la calidad, esfuerzos y precios que mejoren el desarrollo de los servicios prestados. En la práctica, para el desarrollo administrativo de los centros de salud, sugerencias y estrategias, cuentan con varias divergencias de naturaleza indeseable en relación a la experiencia en la vida real (OMS, 2017).

a. Servicios de salud

En los hospitales públicos se proporciona el diagnóstico y el tratamiento que necesitan los beneficiarios y asegurados. La estructura para un centro de salud se diseña buscando el cumplimiento de las funciones que se refieren a prevenir, diagnosticar, también al tratamiento de patologías. Sin embargo, varios lugares, tienen la modalidad y estructura conocida como los cuidados progresivos, en estos establecimientos, las salas no se dividen por especialidades médicas tradicionales como las que se pueden encontrar en los hospitales que solo ofrecen servicios convencionales de salud, sino que el cuidado de los pacientes se puede lograr de una manera progresiva teniendo en consideración a la gravedad y complejidad de cada caso en particular. En esos establecimientos

de salud se diferencian las áreas descritas a continuación: área para los cuidados que son críticos, otra área destinada para los cuidados de nivel intermedio, y por último un área que preste cuidados mínimos y los autocuidados, donde el paciente asegurado pueda ingresar de acuerdo a la gravedad de su situación. Un paciente que este gravemente enfermo y que tenga el riesgo de perder la vida, ingresará de todas maneras al área de cuidados críticos, cuando este mejore (cuando deja su estado crítico), se le podrá trasladar al área de cuidados intermedios, luego al área de cuidados mínimos y así progresivamente de manera que se le pueda dar el alta médica cuando corresponda (OMS, 2017). En el caso de considerar a un hospital en su conjunto como un sistema, este estará compuesto por varios sub sistemas los cuales van a interactuar entre sí de una forma que se torne dinámica. Los sistemas que son más relevantes vienen a ser el sistema asistencial, sistemas administrativos, sistemas gerenciales, sistema para la gestión de la información, sistema para la docencia y la investigación (Ministerio de Salud del Perú, 2017).

b. La gestión en el sector salud

Es el uso de los recursos adecuadamente buscando el logro de una mejor calidad de varios servicios que el hospital brinda. En los hospitales, estos recursos suelen ser pocos, su gestión se puede tornar ineficientes y hasta en algunas situaciones no cumplir con las expectativas, por esa razón, es necesario contar con buena capacidad de gestión de modo que se obtengan los términos para brindar servicios médicos y la calidad en cada uno de ellos (Ministerio de Salud del Perú, 2017)

c. La planeación en el sector salud

Acá se desarrollan las actividades referidas a las metas, objetivos, tiempos, tareas, indicadores e instrumentos (OMS, 2017).

d. La organización en el sector salud

Esto permite que se reconozca a cada persona que estructura a la institución de forma jerárquica, de manera que en esta institución se puedan cumplir tantas funciones, actividades, procedimientos y el direccionamiento estratégico de la institución. La organización posee a varios modelos. Por ello, está regido por procedimientos y procesos particulares. El modelo de la institución que más relación presenta con los centros de salud son el modelo de organización funcional, este modelo permite que se mantenga como estructura central al modelo de naturaleza jerárquica, pero que este aplicado a una mayor especialización sin que se llegue al agotamiento del modelo funcional, para luego ser complementado por una serie de unidades para el apoyo, con un asesoramiento jerárquico. El concepto de la línea de tipo jerárquica está caracterizado por una matriz que esta presentada por un ejecutivo, mientras que el staff viene a estar desposeído de autoridad y tiene como misión el asesoramiento y el apoyo de tipo técnico a la unidad de gestión que corresponda. Bajo este enfoque se permitirá la participación de profesionales de varias áreas, manteniendo la relación de unidad de mando ya pocas veces un sujeto depende de una persona y ya. Este modelo tiene varias complejidades: las decisiones se toman de forma lenta, el personal tiene interferencia en el material del control administrativo, ello genera confusiones (OMS, 2017).

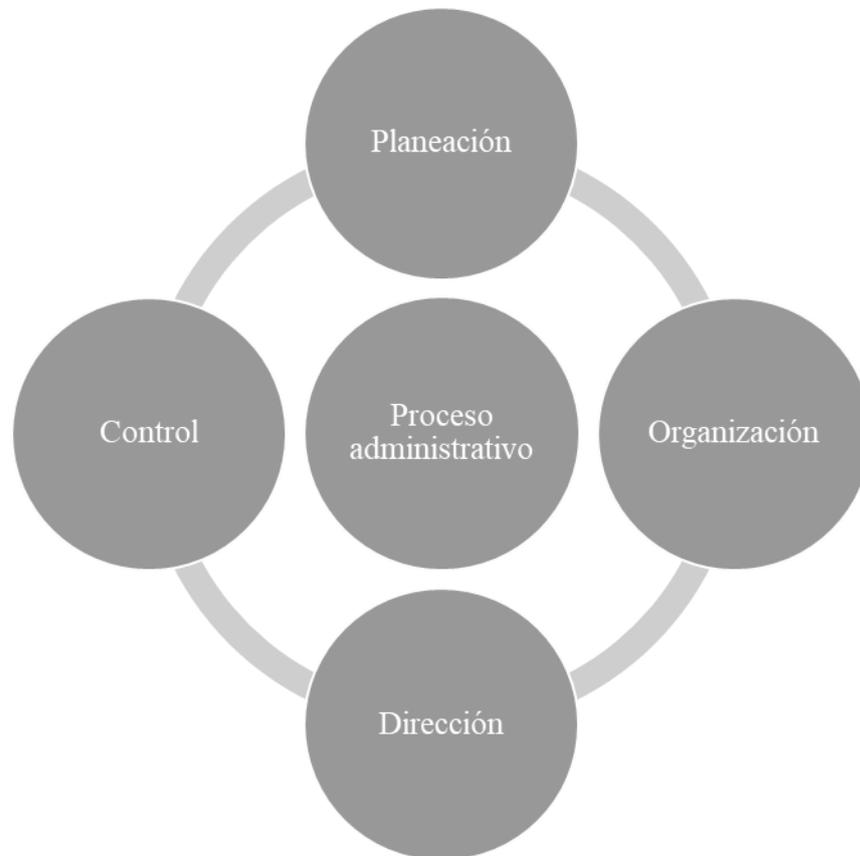
E. Funciones de la gestión

De manera general, Chiavenato (2009) señala que el proceso administrativo se encuentra conformado por cuatro fases como se muestra en la

. Sobre esto, comenta que cuando dichas fases son consideradas aisladamente constituyen funciones administrativas, y, cuando son tomadas en conjunto, constituyen el proceso administrativo como tal.

Figura N° 1

Componentes del proceso administrativo.



Nota. Adaptado de “Gestión del Talento Humano”, por Chiavenato (2009)., México: Mc Graw Hill.

a. La planeación

Para Terry (1987), esta consiste en elegir información relevante para luego, en base a ella, desarrollar vaticinios, y, de esa manera, determinar las actividades necesarias para conseguir las metas de la institución, agrega, además, que esta, la planificación, se encuentra conformada por un grupo de decisiones elegidas en base al futuro. De acuerdo a Alcántara (2015) viene a ser una función relativa a los gerentes de las instituciones, así mismo la define como una herramienta de la gestión administrativa que hace factible el establecimiento del curso de las acciones concretas a seguir a fin de llegar a todas las metas; asimismo, esta contempla la elección y fijación tanto de misiones como objetivos

organizacionales, para luego establecer las políticas, estrategias, proyectos, normas, programas, presupuestos, procedimientos y métodos necesarios para el logro de dichas misiones y objetivos. A la vez, para Stoner, Freeman y Gilbert (2009), en este punto todo gerente requiere analizar de manera previa los objetivos organizacionales y la mejor manera de alcanzarlos, debiendo determinar sus acciones en base a planes y procedimientos. De acuerdo a Evans y Linsay (2008) identifican ocho elementos relacionados a la planeación, estos son los siguientes:

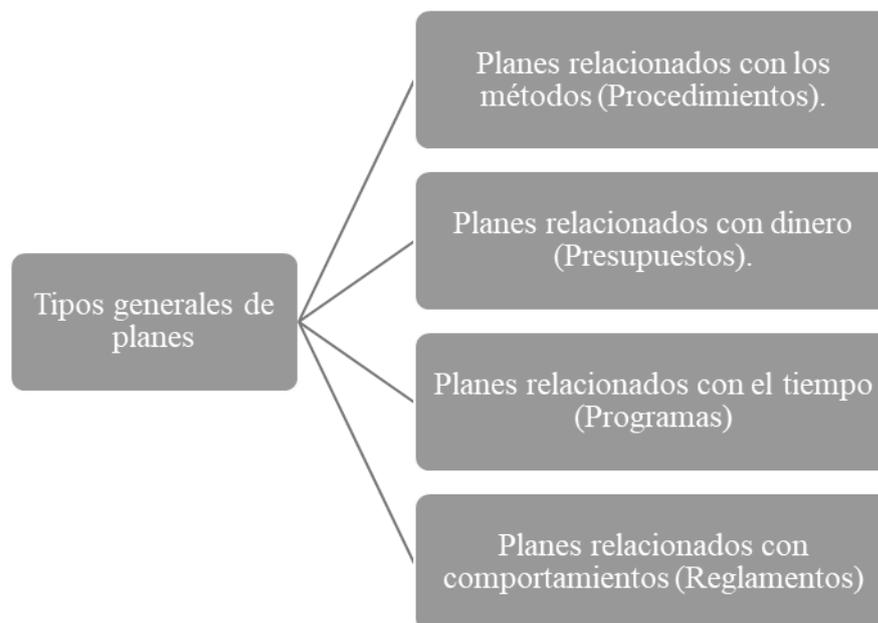
- Propósitos. Aspiraciones fundamentales de tipo cualitativas perseguidas de manera continua por una organización (Evans & Linsay, 2008).
- Investigación. Actividad orientada al establecimiento de factores que tienen alguna influencia sobre el logro de objetivos, así como también de las vías óptimas para su consecución (Evans & Linsay, 2008).
- Presupuestos. Estos son planes expresados en términos económicos (Evans & Linsay, 2008).
- Objetivos. Conforman los resultados esperados de la organización, de esta manera, constituyen los fines a alcanzarse, los cuales pueden ser establecidos cuantitativamente en base a cronogramas (Evans & Linsay, 2008).
- Estrategias. Estas constituyen alternativas o cursos de acción que muestran tanto la dirección como el empleo de los esfuerzos y recursos para el logro de objetivos (Evans & Linsay, 2008).
- Políticas. Estas constituyen guías que orientan el accionar organizacional, de esta manera constituyen lineamientos y criterios de toma de decisiones (Evans & Linsay, 2008).

- Programas. Estos constituyen esquemas que establecen el itinerario de actividades necesario para el logro de objetivos organizacionales (Evans & Linsay, 2008).
- Procedimientos. Estos establecen la secuencia de actividades a seguirse durante el desarrollo de los diferentes menesteres organizacionales (Evans & Linsay, 2008).

Por su lado, Chiavenato (2009) comenta que la planeación propiamente dicha conforma la primera función de la administración como tal. De esta manera, según el mismo, la administración, previamente a la ejecución de cualquier función administrativa, debe establecer tanto los objetivos como los correspondientes medios para su logro.

Figura N° 2

Tipos de planes.



Nota. Adaptado de “Módulo de Administración y dirección estratégica”, por Sovero (2014)., Lima: Abedul.

Indicadores:

- Misión y visión

La misión permite declarar el propósito que se tiene en una organización. Todas las organizaciones necesitan tener una misión, es otras palabras, una organización necesita una declaración acerca del propósito que se tiene en esta. Cuando se define la misión, los gerentes están forzados a la identificación de su propósito en los negocios. Sin embargo, a veces dicha declaración se puede tornar hasta en cierto punto restrictiva. Por otro lado, la visión corresponde a la perspectiva a través de la cual los gerentes pueden ser responsables del éxito o fracaso que ocurra en una organización (Robbins & Coulter, 2014).

- Valores institucionales

Los valores junto con los principios, tradiciones y formas de hacer conforman la cultura organizacional de los miembros de una organización. Influyen en la manera en que las personas que son parte de una organización pueden actuar y también distinguir a la organización que integran entre todas las demás organizaciones (Robbins & Coulter, 2014).

- Objetivos

Los objetivos de las organizaciones son necesidades a corto y largo plazo que se persiguen en una organización de manera que se puedan crear, sobrevivir a través del tiempo, sean rentables o sean capaces de obtener recursos para continuar con sus operaciones. El planteamiento para poder cumplir un objetivo corresponde a la evaluación del cumplimiento de este y cuando se quiere alcanzar su objetivo detallado o meta (Robbins & Coulter, 2014).

– Planes de trabajo y estrategias

Los planes de trabajo permiten mantener un buen desempeño en la organización, no solo basta la retroalimentación, sino se requiere también identificar las deficiencias para corregir situaciones, para luego plasmarlas en el plan de trabajo con acciones a implementar y fechas de evaluación (Robbins & Coulter, 2014).

b. La organización

Según Chiavenato (2009), esta fase constituye una actividad de administración básica orientada tanto al agrupamiento de los recursos humanos como a la estructuración de todos los recursos organizacionales en general, todo esto a fin de lograr los objetivos previstos. Para Louffat (2012), la organización está encargada del diseño del ordenamiento interno de una organización, el cual debe estar acorde a la planeación estratégica. Por su parte Alcántara (2015), indica que a través de la organización se establecen tanto las actividades como los recursos que se requieren para llegar a las metas, asimismo, a través de esta se logra el diseño de la estructura departamental de la respectiva institución, es decir, se asignan las responsabilidades y la autoridad respectiva para cada puesto laboral al interior de la organización, estableciéndose así, la estructura organizacional en toda su amplitud.

Es un proceso que integra a un conjunto de cargos cuyas reglas y normas para el comportamiento, deben aplicarse a todos los miembros de la organización para que el medio que permita a una organización alcanzar determinados objetivos se pueda valer. Bajo esta perspectiva es que las organizaciones vienen a ser sistemas que están diseñados para que se logren metas y objetivos por medio de la buena utilización de los recursos humanos entre otros recursos que tienen disponibles las entidades, las cuales se componen por subsistemas que están interrelacionados los cuales cumplen con funciones que son especializadas (Koontz & Weihrich, "Administración. Novena Edición", 1990). Cabe resaltar que la organización, es un sistema de actividades que fueron

coordinadas de manera consiente, el cual está formado por dos o más personas; la cooperación entre estas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe como tal, cuando hay personas que son capaces de comunicarse y que también están dispuestas a actuar de manera conjunta para la obtención y alcance los objetivos comunes (Koontz, Donnell, & Weihrich, 1986).

A la vez, según Koontz et. al (2014), esta fase consiste principalmente en el diseño y mantenimiento de los sistemas de funciones. En esta línea de análisis, Alvarado (2015) comenta que mediante la organización se establece la estructura de las relaciones institucionales orientadas a la realización de planes futuros. Según Münch y García (2012) es la empresa es la acción de lograr un sistema, orientar y planificar el desarrollo productivo, a la vez, se debe mencionar que dicho proceso contempla elementos:

- División del trabajo: Se basa en delimitar y separar toda actividad organizacional a fin de lograr mayores niveles de eficiencia y precisión con menores índices de esfuerzo, esto mediante el perfeccionamiento y especialización laboral. Cabe mencionar que esta se alcanza mediante etapas como la Jerarquización, departamentalización y la descripción de funciones.
- Coordinación: Este es el equilibrio de los esfuerzos con los recursos de cierto conjunto de personas, a fin de alcanzar rapidez, unidad, armonía en la consecución de objetivos organizacionales, es decir, su función primordial consiste en el logro tanto de la combinación como de la unidad de esfuerzos.

Indicadores:

- Cumplimiento de objetivos y metas

Permite supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral en una organización. Para la gestión de la organización en la etapa de planeación se establecen las necesidades de la organización (objetivos) y como se evalúa su cumplimiento y cuando se quieren alcanzar dichas necesidades (metas), en la etapa de organización estos se estructuran y se dispone el trabajo para lograrlos, en la etapa de dirección se involucran a las personas para el logro de los mismos mediante el cumplimiento de metas a diferentes niveles de gestión, para que luego se les haga un seguimiento (Robbins & Coulter, 2014).

- Control anticipado

Al ser la última función administrativa, el control permite la evaluación de que todas las cosas hayan sido ejecutadas de acuerdo a la planificación. Pero también se puede controlar las actividades en las organizaciones conforme se vayan desarrollando hasta antes que se culminen, esto también es llamado control anticipado. Las actividades de control permiten que se asegure el cumplimiento de los objetivos y que todas las actividades en la organización se realicen de manera eficaz y eficiente siendo supervisadas y evaluadas por los gerentes (Robbins & Coulter, 2014).

- Evaluación del desempeño

Dicha evaluación permite identificar que tan cerca del éxito o fracaso se encuentra una organización. De acuerdo a la visión omnipotente administrativa, las variaciones del desempeño en las organizaciones son la consecuencia de las decisiones que tomaron sus gerentes, así como las acciones que se ponen en práctica, por lo cual un gerente competente se podrá anticipar a los cambios y tomará acciones para orientar sus organizaciones corrigiendo el mal desempeño o el desempeño ineficiente. Mientras que para la visión simbólica administrativa el desempeño organizacional varía como consecuencia de las decisiones y acciones de los gerentes, así como los factores de naturaleza externa que van más allá del control en las organizaciones (Robbins & Coulter, 2014).

- Información actualizada

La obtención de información es vital para los gerentes con entes generadores de cambio, pues las actividades destinadas a la previsión e interpretación de los cambios que ocurren en el entorno, se constituyen como aquellas habilidades que todo gerente necesita tener. La información que se obtenga con motivo del análisis interno y externo se pueden usar para tomar decisiones y hasta implementar acciones, es por ello que la obtención de información relevante y la detección de tendencias diferencian a los gerentes unos de otros (Robbins & Coulter, 2014).

- Control del personal

Es una actividad de la administración del personal que permite administrar el desempeño, determinar las compensaciones y beneficios, así como sentar el desarrollo profesional. Es importante porque permite identificar y retener a los empleados que tiene mejor desempeño y son más competentes, así como también permite identificar a aquellos empleados con el menor desempeño (Robbins & Coulter, 2014)..

- El presupuesto

El presupuesto se constituye como una medida de control cuantificable para determinar los costos de las diversas actividades de la empresa de acuerdo a un monto referencial de acuerdo a las posibilidades económicas que se tenga en la organización. Es en este punto se debe partir de que todas las actividades del quehacer de las organizaciones pueden ser expresadas en términos cuantificables. Los presupuestos se constituyen como herramientas tanto para la planeación (permite establecer estándares y límites) y de control (permiten controlar a nivel cuantitativo el consumo y uso de los recursos), porque su uso permite la identificación de desviaciones y tomar las medidas necesarias para racionalizar adecuadamente los recursos disponibles en la organización (Robbins & Coulter, 2014).

c. La dirección

Comenzando por Chiavenato (2009), el autor indica que consiste en la dirección, motivación e influencia de los empleados para que puedan desarrollar tareas esenciales en la organización. Tanto la relación y el tiempo son fundamentales para las actividades. De este modo, es que la dirección llega al fondo de las relaciones que establecen los gerentes con cada una de las personas que son colaboradoras de la organización. Los gerentes ejercen la dirección tratando de convencer al resto de que se les puedan unir para los logros del futuro, surge de la planificación y la organización. Cuando los gerentes llegan a establecer el ambiente adecuado, estos pueden ayudar a sus empleados para que puedan hacer sus mejores esfuerzos. Por parte de Robbins y Coulter (2010), por su parte, señalan que la misma se da cuando un gerente motiva a los subordinados, influye sobre los mismos durante el desarrollo de actividades, resuelve conflictos entre ellos y establece los canales de comunicación más adecuados. Todo esto orientado al logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, Robbins y DeCenzo (2013) indica que la dirección se evidencia cuando los gerentes ejecutan acciones como coordinar actividades, eligen canales de comunicación, motivan a los empleados o dan solución a conflictos.

Para Koontz, Donnell y Weihrich, (1990) viene a ser la función ejecutiva para la guía y la supervisión de los subordinados de la organización. La importancia de la dirección radica en que se constituye como la parte esencial y central de la administración, pues permite ordenar y subordinar los demás elementos que la componen. No sirve de mucho las técnicas complicadas en cualquiera de los otros elementos de la administración si no se puede lograr una buena ejecución, la cual depende y coincide temporalmente con una dirección adecuada. Por lo que, serán el resto de las técnicas utilitarias en las organizaciones siempre y cuando permitan dirigir y realizar mejor las labores.

Asimismo, esta capacidad contempla aspectos como: (a) la toma de decisiones, (b) motivación constante a los empleados, (c) comunicación fluida,

y (d) enfoque de liderazgo acorde al contexto, aspectos que serán profundizados a continuación:

- Motivación laboral constante: Esta conforma un término aplicado a un conjunto de fuerzas, impulsos, anhelos, deseos y necesidades parecidas de cada trabajador de la organización. Así, los llamados motivadores son objetos o situaciones que impulsan al individuo a lograr un mejor desempeño laboral, pudiendo ser intrínsecos o extrínsecos. Entre los primeros tenemos algunos como los halagos y felicitaciones, entre los segundos, tenemos a los regalos, salarios y bonos.
- Enfoque de liderazgo acorde al contexto: Consiste en aquel proceso o arte de influenciar a las personas, que laboran en una institución, para que den su mejor esfuerzo, al desempeñar sus labores, de manera voluntaria, óptima y con entusiasmo. De esa manera, del liderazgo depende el logro u alcance tanto de los objetivos organizacionales como también de las metas establecidas.
- Comunicación fluida: Esta es el arte de lograr y desarrollar el entendimiento entre seres humanos, a la vez, también es el proceso orientado al intercambio de sentimientos e información entre dos o más individuos. A nivel organizacional, esta resulta básica para una efectiva administración, dado que aporta al logro de los objetivos establecidos, para ello esta debe ser bilateral de jefes a subordinados y viceversa.
- Toma de decisiones: Esta consiste en un proceso sistemático mediante el cual son elegidos los cursos óptimos de acción, entre las diferentes alternativas existentes. Este proceso resulta inherente a los puestos directivos, dependiendo del mismo el funcionamiento apropiado de la institución, así mismo, la toma de decisiones posee

una especie de efecto multiplicador, característica que obedece al hecho de que esta provoca efectos, positivos o negativos, para la institución, los usuarios, empleados y el entorno en general.

Indicadores:

– Logros y compromiso

Los compromisos sólidos permiten la obtención de logros congruentes con la estrategia en una organización, por lo que los compromisos comprenden la armonización de la diversidad y la inclusión en todos los aspectos que conciernen a todos los aspectos de una organización (fuerza laboral, clientes, proveedores, productos, servicios, comunidades atendidas). Es por ello que las políticas y procedimientos deben estar garantizados, así como el fomento de una buena cultura organizacional reafirmará dicha diversidad e inclusión de los aspectos de la empresa. Por lo tanto, el desempeño organizacional se recompensa en función a los logros obtenidos gracias a los términos de los compromisos en la organización (Robbins & Coulter, 2014).

– Recompensas

Están ligadas al personal de las organizaciones y tienen que ver con la gerencia competente en las organizaciones de manera que se dé la creación y mantenimiento de un ambiente laboral adecuado, generación de oportunidades para la innovación, valoración de los puestos laborales, soporte a todos los empleados, interacción de los trabajadores, reconocimientos y estatus de las personas, influir en los resultados de las organizaciones, compensaciones salariales adecuadas (Robbins & Coulter, 2014).

– Decisiones compartidas

Corresponden a las elecciones que se hacen en las organizaciones entre dos o más alternativas, teniendo en cuenta los niveles y divisiones de una organización bajo una perspectiva global (Robbins & Coulter, 2014).

Adicionalmente, tienen que ver con la detección de problemas, oportunidades, procedimientos, riesgo, certidumbre y racionalidad para un curso de acción en una organización de manera conjunta debido a que dicho curso de acción requerirá implantación y monitoreo de acuerdo a su grado de importancia. Las decisiones tradicionales y unidireccionales evolucionaron a las decisiones adaptativas bajo el enunciado, cómo decidir quién decide en busca de la calidad y trascendencia de las organizaciones (Stoner, Freeman, & Gilbert Jr, 1996).

– Pertinencia en el puesto laboral

Corresponde a la jerarquía y funciones de las personas que laboran en las organizaciones, es por ello que de acuerdo a los niveles estratégicos, tácticos y operativos de las organizaciones los objetivos variarán y deberán estar alineados al logro de metas. Así todas las personas tomarán decisiones que afectaran su labor, así como a la organización a la cual pertenecen. Por más sencillo que sea un accionar, este implica un proceso y por ende la calidad de las decisiones tomadas por un trabajador reflejaran el compromiso y la identificación que tengan con su puesto (Robbins & Coulter, 2014).

d. El control

Es una etapa muy importante en la administración, aun cuando en una empresa se cuenten con planes que son magníficos, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, los gerentes no podrán realizar una verificación acerca de cuál es la situación real de la organización si no se dispone de un mecanismo que permita cerciorarse e informarse si los hechos están alineados con los objetivos (Melinkoff, 2005). Para Robbins y Coulter (2010) esta función se encuentra orientada estrictamente al seguimiento de las actividades organizacionales, todo esto buscando garantizar el logro de los objetivos y metas previamente establecidos.

Robbins y DeCenzo (2013), comentaron que el manejo se basa en la vigilancia de toda actividad con la finalidad de asegurar el desarrollo adecuado

de los planes, y, a la vez, corregir las desviaciones que se vayan presentando. En base a ello, Alcántara (2015) acota que este elemento se enfoca en corregir y medir tanto el desempeño de la empresa y de sus trabajadores, a fin de garantizar el logro de las metas de la institución, así mismo, evidencia aquellas áreas en las cuales se presentan desviaciones, ayudando, a la vez, a corregirlas. Cabe mencionar que su naturaleza y propósito es el de asegurar el logro exitoso de los planes, mediante la identificación y corrección de desviaciones.

El control permite que se pueda verificar si todo ocurre de acuerdo con el direccionamiento que fue adoptado en la organización con las instrucciones emitidas y con los principios que fueron establecidos. Esta actividad administrativa tiene la finalidad de señalar las debilidades y errores de manera que luego puedan ser rectificarse e impedir que se vuelvan a producir (Fayol, 1916). Concordando con Koontz et. al (2014) quienes sostienen que esta fase se encuentra principalmente orientada tanto a la medición como a la corrección del desempeño organizacional, esto para garantizar el cumplimiento de planes y objetivos. Resaltan además la estrecha relación entre esta fase y la de planeación, afirmando que ambas no funcionan apropiadamente en ausencia de la otra. Así comenta “Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2014, pág. 314).

Según Crespo et. al (2003), los elementos principales de la fase de control son los siguientes:

- Establecimiento de estándares. Aplicación de una unidad de medición orientada a servir como modelo o guía base sobre el cual se efectuará el control (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003).
- Medición de resultados. Acción de medir los resultados de la ejecución, en base a las unidades de medida preestablecidas (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003).

- **Corrección.** Aspecto más importante del control, mediante este son integradas las desviaciones en relación a estándares (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003).
- **Retroalimentación.** Esta se da gracias a la identificación de desviaciones y a la posterior determinación de medidas correctivas. Este componente explica mejor la relación existente entre la planeación y el control (Crespo, López, Peña, & Carreño, 2003).

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

2.3.1. Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas. Es considerado como un aplicativo informático, el cual permite que los datos tanto en texto e imágenes, sean registrados de forma correspondiente en los asientos defunción, nacimiento y matrimonio; asimismo, también es aplicable a la depuración de las actas, modificación de actas, inscripción de actas, integración, y procesamiento de las actas registrales (Reniec, GP-347-GPRC/SGIRC/004, 2015)

2.3.2. Registros Civiles. Es considerada como un centro jurídico para los usuarios que optan por sus servicios (trámites y procedimientos); asimismo, se entiende como aquel instrumento que fue creado para constatar su existencia y demás derechos (Burneo, Pinedo, & Villegas, 2010).

2.3.3. Actas registrales. Se conforman por actas de defunción, actas de matrimonio y de nacimiento, y son considerados como un instrumento jurídico que permite que se pueda corroborar la existencia de un hecho vital, en base a la actual normativa (RENIEC, Memoria Institucional, 2018).

- 2.3.4. Gestión Administrativa.** Es una serie de mecanismos que posibilita el uso de recursos financieros para lograr las metas. (Corvo, 2019).
- 2.3.5. Planeación.** Es una herramienta de la gestión administrativa que hace factible el establecimiento del curso de las acciones concretas a seguir a fin de llegar a todas las metas; asimismo, esta contempla la elección y fijación tanto de misiones como objetivos organizacionales, para luego establecer las políticas, estrategias, proyectos, normas, programas, presupuestos, procedimientos y métodos necesarios para el logro de dichas misiones y objetivos (Alcántara, 2015)
- 2.3.6. Organización.** Constituye una actividad de administración básica orientada tanto al agrupamiento de los recursos humanos como a la estructuración de todos los recursos organizacionales en general, todo esto a fin de lograr los objetivos previstos (Chiavenato, 2009).
- 2.3.7. Dirección.** Consiste en la dirección, motivación e influencia del personal para el desarrollo de deberes esenciales en la organización (Chiavenato, 2009).
- 2.3.8. Control.** Esta función se encuentra orientada estrictamente al seguimiento de las actividades organizacionales, todo esto buscando garantizar el logro de los objetivos y metas previamente establecidos (Robbins y Coulter, 2010)

CÁPITULO III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es significativa.

3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

Hipótesis específica 2.

Se evidencia una relación significativa y directa entre la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

Hipótesis específica 3.

La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es directa y significativa.

Hipótesis específica 4.

La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es significativa y directa.

3.3. Variables de la investigación

Las variables del estudio son dos:

- Variable 1: Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC
- Variable 1: Gestión Administrativa

3.3.1. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables determina las dimensiones, los indicadores e ítems que componen las variables y tienen sustento en las bases teóricas, con el fin de obtener el instrumento de investigación. En la *Tabla 1* se muestra esta matriz.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema integrado de registro civil	Es considerado como un aplicativo informático, el cual permite que los datos tanto en texto e imágenes, sean registrados de forma correspondiente en los asientos defunción, nacimiento y matrimonio; asimismo, también es aplicable a la depuración de las actas, modificación de actas, inscripción de actas, integración, y procesamiento de las actas registrales (Reniec, 2015)	Es un sistema tecnológico que permite registrar actas de nacimiento, defunción y matrimonio, así como también permite las depuraciones, y modificaciones de las actas registrales.	Celeridad	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en la atención • Rapidez • Eficiencia en la entidad • Simplificación en acciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que el sistema integrado de registros civiles RENIEC, resulta óptimo de acuerdo al avance tecnológico que requiere su área. • Cubre las necesidades del procesamiento de información con respecto a los datos del usuario. • Considera la calidad del sistema integrado de registros civiles RENIEC, rápido y está acorde a sus necesidades en su área. • El Sistema cuenta con la precisión en el manejo de la información proporcionada para su procesamiento. • Encuentra Ud. Respuesta al pedido de un apoyo en la solución de algún impase por el sistema integrado de registros civiles. • Cree Ud. Que hay un mejor control óptimo en el uso de los datos que se solicita ingresando directamente al sistema integrado de registro civiles de RENIEC. • Al contar con un sistema eficiente permite minimizar el tiempo de atención. • Considera el Sistema de Información integrado de registros civiles RENIEC sencillo en el acceso a la información. • Agiliza la realización de trámites que se realizan para el acceso de un servicio en el Hospital El Carmen. • Permite acceder a la información y servicios de forma instantánea. • Reduce tiempo de búsqueda que se requieren.
			Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Tiempo • Mejora de la productividad • Acceso a la información 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Obliga a la búsqueda de información entre las áreas para reducir tiempos. • Considera una herramienta para el mejoramiento del Hospital. • La información digitalizada es más ágil de transferir datos entre áreas del Hospital. • Mejora la competitividad en el sector salud y permite ver la calidad del producto en tiempo real. • La información digitalizada es más rápida de evaluar para su necesidad al acceso de información. • Promueve relaciones entre instituciones que facilita el compartir bases de datos y recursos.
Gestión administrativa	De acuerdo a Robbins y DeCenzo (2013), es de vital importancia al interior de una organización, hecho que obedecería a que esta conforma un proceso orientado a la consecución de las cosas, tanto de manera eficaz como eficiente.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la misión y visión • Planes de trabajo y estrategias • Valores de la institución • Objetivos de la institución • Considera que la misión del hospital está definida, establecida de forma clara y usted conoce adecuadamente. • Considera que la visión del Hospital el Carmen está definida, determinada de forma clara y la conoce de forma adecuada. • Cree que los valores del hospital están definidas y establecidas de forma clara. • Los objetivos sanitarios del Hospital El Carmen se encuentran bien definidos. • Los planes de trabajo del Hospital El Carmen se encuentra definidas adecuadamente. • Son formuladas y usadas las estrategias del hospital, como un elemento de los planes de trabajo en las direcciones o servicios. • Se formulan y usan cronogramas de actividades del hospital, como elemento de los planes de trabajo en los servicios o direcciones. • Conoce claramente sus tareas y funciones en las direcciones y labores dentro del hospital.

		<ul style="list-style-type: none"> • Considera que se realiza adecuadamente el proceso de planeación en las actividades, servicios o direcciones dentro del hospital.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Manejo de los trabajadores • Documentos de gestión • Estructura organizacional • Organigrama 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay claridad en la unidad de mando en las direcciones y servicios dentro del hospital. • Hay buena comunicación en las direcciones y servicios del Hospital el Carmen. • Se definió el espacio físico en las direcciones y servicios del hospital. • El hospital cuenta con los insumos y el equipo requerido en los servicios y direcciones. • Toma en cuenta que las tareas, se asignan según las habilidades que tiene. • Hay manuales de funciones actualizados en cada departamento del hospital
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas • Logros y compromiso • Pertinencia en el trabajo • Toma de decisiones compartidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce la dirección, el compromiso y los logros de su función dentro del hospital. • La relación con su jefe inmediato dentro del Hospital el Carmen. • Se encuentra satisfecho con su trabajo dentro del hospital. • Tiene sentido de pertenencia para con su función dentro del hospital. • La eficacia o eficiencia se evalúa en su dirección o su servicio dentro del hospital. • Se llevan a cabo planes dados por la dirección para desarrollar las capacidades de los trabajadores dentro del Hospital el Carmen. • Siente que le brindan recompensas por su labor dentro del hospital.

Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control de presupuestos • Control del personal • Evaluación del desempeño • Control anticipado • Cumplimiento de metas y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Se obtuvieron resultados de satisfacción en los procesos de control dentro del hospital. • Cree que está bien usado el periodo en el tiempo o dirección dentro del Hospital el Carmen. • Los gastos y el presupuesto son controlado en relación a la dirección o servicio dentro del hospital. • La entrada y salida de los trabajadores del hospital es controlada en el área donde trabaja. • Se controlan los datos de su servicio o dirección del hospital. • Se evalúa el desempeño en base a algún estándar dentro Hospital el Carmen. • Se toman las acciones necesarias para que se eliminen las causas de las inconformidades dentro del Hospital el Carmen.
---------	--	---

CÁPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

La presente investigación empleó el método científico como método general. Según Tamayo (2012) se siguen varios pasos para ver si se cumple o no lo determinado en una investigación, para ello emplean instrumentos y técnicas relacionadas al área del trabajo. Bernal (2010) indicó que es un grupo de reglas, postulados y normas para estudiar y solucionar los conflictos que se estableció en la investigación. Entonces este método ayudó a comprobar cuál es el tipo de relación de las variables trabajadas (gestión administrativa y el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC), y a través de la serie de pasos que presenta se pudo determinar si la hipótesis planteada se cumple o no, y de esta forma poder contribuir hacia el objeto de estudio de la investigación y a futuras investigaciones que se encuentran enmarcadas en los temas de investigación.

Respecto a su método específico se hizo uso del hipotético – deductivo. Para Sánchez y Reyes (2015) en este método se establece una hipótesis, la cual se demuestra por el instrumento, realizado una deducción con los datos. Por ende, se siguió el método hipotético – deductivo ya que el estudio determinó una hipótesis y basándose en la data obtenida en la aplicación de las técnicas e instrumentos en la muestra se realizaron una serie de deducciones para llegar a la elección de la hipótesis respecto al tipo de relación de la gestión administrativa y el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC.

4.2. Tipo de la investigación

La tesis fue aplicada. El tipo aplicada según Hernández et al. (2014) permite solucionar un problema en la realidad. Para Gómez (2012) la investigación aplicada fue determinada por el interés en la aplicación de los conocimientos teóricos, y la investigación tiene como objetivo resolver el problema. Para Sánchez y Reyes (2009) la teoría fue aplicada y resuelta a la realidad investigada. Por lo tanto, el informe fue de tipo aplicada ya que se aplicó

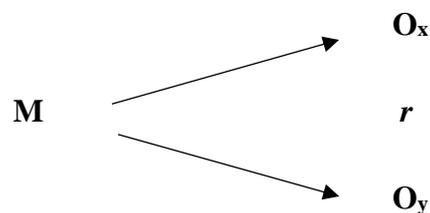
teorías y conocimientos ya existentes para conocer y determinar el tipo de relación que se presenta entre la gestión administrativa del Hospital El Carmen y el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC.

4.3. Nivel de investigación

Siendo la tesis correlacional, Espinoza (2010) señaló que el nivel de correlación tiene como fin establecer la relación de variables. Por ende, la investigación a través de este nivel buscó el establecimiento de algún tipo de relación entre las variables.

4.4. Diseño de la investigación

El presente informe se guió por un diseño no experimental correlacional transversal. De acuerdo a Dzul (2010), cuando se habla de un diseño no experimenta se refiere a un estudio donde no se manipulan las variables. Todo es basado en lo observado. Respecto al diseño transversal, este se refiere a que se dio en un determinado tiempo sin que se intervenga en el ambiente donde se desarrolló la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) Respecto al diseño correlacional según el autor Oseda (2015) tiene como objetivo establecer la relación de las variables.



Dónde:

- M : Muestra
- O_x : Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC
- O_y : Gestión Administrativa
- r : Grado de relación entre variables

Por ende, se emplearon estos diseños, siendo el caso del Hospital El Carmen, el Sistema Integrado de Registros Civiles RENIEC no fue manipulado por los investigadores al momento de la investigación. También se eligió el diseño correlacional, ya que en la investigación se buscó establecer el tipo de relación presente en el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo -2019, seguido de un diseño transversal, debido a que se trabajará en un tiempo determinado al interior de la institución, siendo el año 2019.

4.5. Población y muestra

Según Carrillo (2015), el universo es la unidad de análisis total de la colección a estudiar, el cual está estructurado de diferentes elementos. Algunas características de susceptibilidad se presentan con fines de investigación. En este caso la población fueron 50 personas del personal administrativo del Hospital El Carmen (Áreas: Logística, Administración, Dirección, Obstetricia, Médicos Gineco obstetras, SIS, Admisión y Pediatría).

Según Espinoza (2016) es un extracto de la población. La muestra en este trabajo una población reducida, en el trabajo se aplicó la muestra censal; es por ello que los elementos de la población fueron considerados también como elementos de la muestra. Siendo en este caso la muestra conformada por 50 personas del personal del Hospital El Carmen.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La investigación trabajó con la encuesta y el análisis documental como técnicas para recolectar la data. Hernández et al. (2014), menciona que la encuesta recoge datos relacionados al estudio, buscando su comprobación (Hernández et. al., 2014). El análisis de documentos es una operación que incluye la selección de conceptos relacionados con la información de un

documento buscando expresar lo que contiene evitando ambigüedades, para que se analicen sus datos (Solis, 2012). Entonces, se hizo uso de la encuesta para poder recoger los datos para comprobar la hipótesis planteada, es mediante preguntas planteadas a la muestra señalada y se hizo uso del análisis documental ya que fue necesario realizar revisiones documentales de la institución en el año 2019, a fin de obtener información respecto del departamento estudiado, que en este caso es el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC del Hospital El Carmen, Huancayo -2019.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En la tesis se aplicaron dos cuestionarios como medios de instrumentos para cada variable a trabajar. Hernández et. al. (2014), menciona que el instrumento es un aspecto fundamental en los estudios ya que ayuda en la colaboración de las encuestas tratadas en los empleados. El cuestionario es un instrumento compuesto por un conjunto de ítems respecto a las variables de investigación (Hernández et. al., 2014). Las fichas documentales son elementos que recolectan información de determinados libros, artículos, etc. a fin de lograr encontrar información concisa y clasificarla según lo requerido (Vara, 2015). Se empleó el cuestionario, a fin de obtener determinada información de la muestra seleccionada, mediante preguntas previamente estructuradas, en base a las variables a trabajar; asimismo, se emplearán fichas documentales para recolectar la información de los documentos a revisar, siendo clasificadas y concisas para determinar el tipo de relación de la gestión administrativa y al Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC del Hospital El Carmen, Huancayo. La validez y confiabilidad de ambos instrumentos empleados se encuentran en el anexo 6 y 7 respectivamente. A modo de síntesis, los instrumentos se validaron por dos expertos, calificándolos como buenos y la confiabilidad, evaluada por el Alfa de Cronbach, fue superior a 0.7 calificándolos como instrumentos confiables.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Se siguieron los siguientes pasos para el estudio:

- Se solicitó permiso al hospital donde se trabajará, a fin de conseguir los permisos respectivos para trabajar con su personal.
- Los instrumentos fueron presentados a juicio de diferentes investigadores relacionados al tema a fin de establecer su confiabilidad.
- Luego se procedió a aplicar los cuestionarios en la muestra seleccionada para la investigación, de acuerdo a las variables presentadas.
- Después todos los datos recogidos fueron procesados mediante diferentes programas como el SPSS, los cuales procesaron la información a fin de obtener los resultados.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información fue tabulada en base a los datos recolectados mediante los cuestionarios realizados por el personal encuestado, posteriormente dicha data será procesada con el programa computacional SPSS, para luego ser analizadas y presentadas en tablas e indicadores estadísticos.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para la realización de esta investigación se consideraron los procedimientos adecuados, se respetaron los principios éticos y se iniciaron y finalizaron los trámites de acuerdo con el reglamento de grado y título de la Facultad de Administración y Contabilidad de la Universidad de los Andes del Perú. La información del trabajo de investigación fue confiable. Porque, para no cometer errores éticos, como plagio, falsificación de datos, no citar fuentes, etc., se considera fundamentalmente todo, desde la introducción del proyecto hasta el soporte del trabajo. Por lo tanto, presenté la prueba de verificación correspondiente a la tesis.

CAPÍTULO IV. RESULTADO

5.1. Descripción de resultados

Los resultados obtenidos se dividen en dos secciones, la sección sobre resultados descriptivos y los resultados de pruebas de hipótesis, con estadística inferencial. Para la interpretación de los resultados descriptivos, se tuvo que baremar los datos obtenidos, esta baremación se muestra en la **Tabla N° 1** y la

Tabla N° 2.

Tabla N° 1

Baremos para Gestión Administrativa

Dimensión/Variable	Categoría		
	Inadecuada	Regular	Adecuada
Gestión administrativa	29-67	68-106	107-145
Planeación	9-21	22-33	34-45
Dirección	7-16	17-25	26-35
Control	7-16	17-25	26-35
Organización	6-14	15-22	23-30

Tabla N° 2

Baremos para Sistema de Registro Civil

Dimensión/Variable	Categoría		
	Mala	Regular	Buena
Sistema de registro civil	17-39	40-62	63-85
Celeridad	9-21	22-33	34-45
Digitalización	8-18	19-29	30-40

Los baremos establecidos, para ambas variables se clasificaron en tres categorías, para Gestión Administrativa fueron: inadecuada, adecuada y regular; mientras, para Sistema de Registro Civil, las categorías fueron: mala, regular y buena. Para la primera variable, se interpreta que, a un mayor valor de los datos la gestión administrativa y sus dimensiones son adecuadas; es decir, la forma en que se ejecuta en el Hospital El Carmen es la correcta, según la percepción de los encuestados. Por otro lado, para el sistema de registro, un alto valor indica que este sistema es bueno; según la percepción de los trabajadores encuestados.

Finalmente, esta baremación fue necesaria para interpretar mejor los datos hallados y clasificarlos en tres categorías.

5.1.1. Resultados de Sistema Integrado de Registro Civil

Tabla N° 3

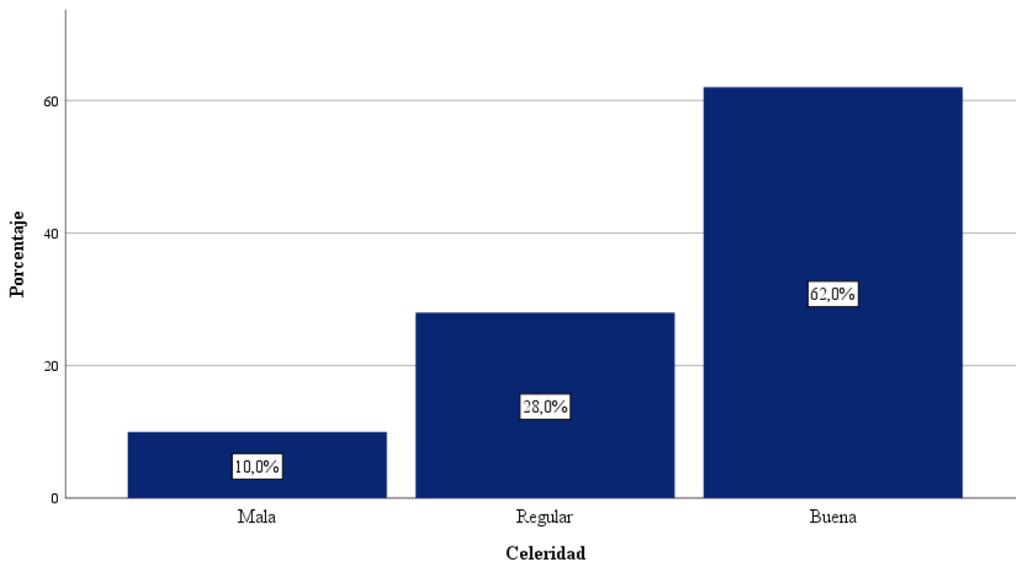
Resultados de celeridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mala	5	10.0
Regular	14	28.0
Buena	31	62.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 3

Resultados porcentuales de celeridad



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

Los resultados relacionados a la celeridad fueron presentados en la **Tabla N° 3**, todo esto se resumió de forma porcentual en la **Figura N° 3**. Entonces, se encontró que alrededor del 62% (31 encuestados) señalaron que la celeridad en la gestión administrativa es buena, mientras que solo 14 personas

mencionaron que es regular, los 5 encuestados restantes mencionaron que hay una celeridad mala. Por lo tanto, se infiere que la celeridad dentro de las áreas estudiadas tiende a ser óptimo, ya que cubre las necesidades del procesamiento de los datos; asimismo, agiliza los trámites realizados dentro del Hospital el Carmen, demostrando ser un sistema eficiente que reduce los periodos de atención a cada usuario, solo 5 personas mencionaron que es un sistema mal, por esto pudo darse a causa de mínimas fallas presentadas al momento de atender a los usuarios.

Tabla N° 4

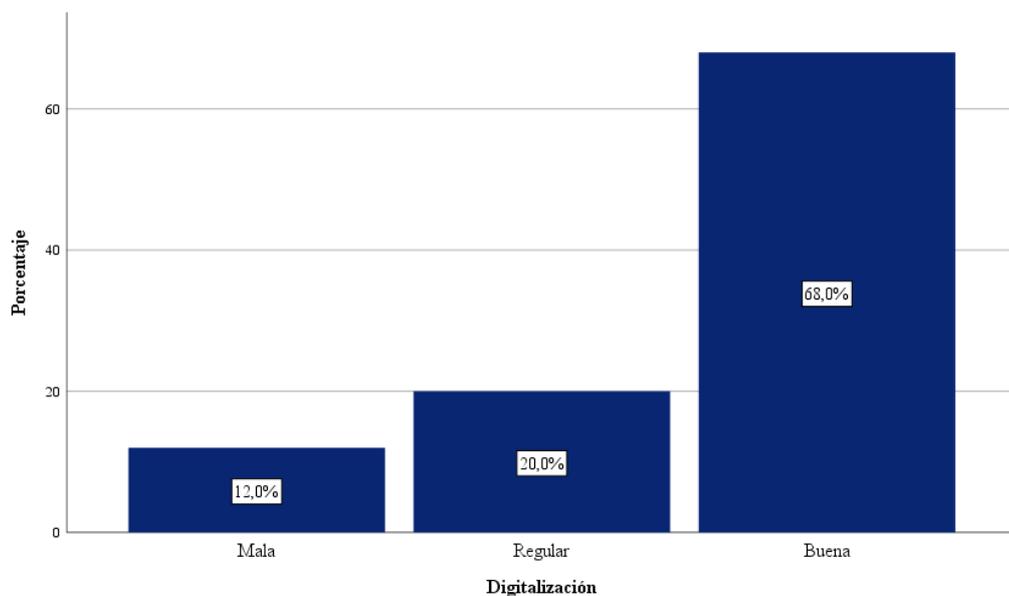
Resultados de digitalización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mala	6	12.0
Regular	10	20.0
Buena	34	68.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 4

Resultados porcentuales de digitalización



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

Respecto a la digitalización en las áreas de Logística, Administración, Dirección, Obstetricia, Médicos Gineco obstetras, SIS, Admisión y Pediatría, la **Tabla N° 4** y presentó los resultados relacionados a dicha dimensión, siendo resumidos en la **Figura N° 4**. Se halló que un 68% mencionó que se cuenta con una buena digitalización, solo 10 personas mencionaron que es regular y un 12%, es decir 6 funcionarios mencionaron que es mala. Entonces, se infiere que los sistemas dentro de las áreas estudiadas y mencionadas cuentan con una adecuada gestión del tiempo, accediendo a datos de forma instantánea o reduciendo los tiempos de búsqueda; asimismo, la mayoría de las áreas mencionan que se cuenta con mejoras en la productividad, ya que digitalizar procesos ayuda a ser más ágil en la atención.

Tabla N° 5

Resultados de Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mala	6	12.0
Regular	11	22.0
Buena	33	66.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

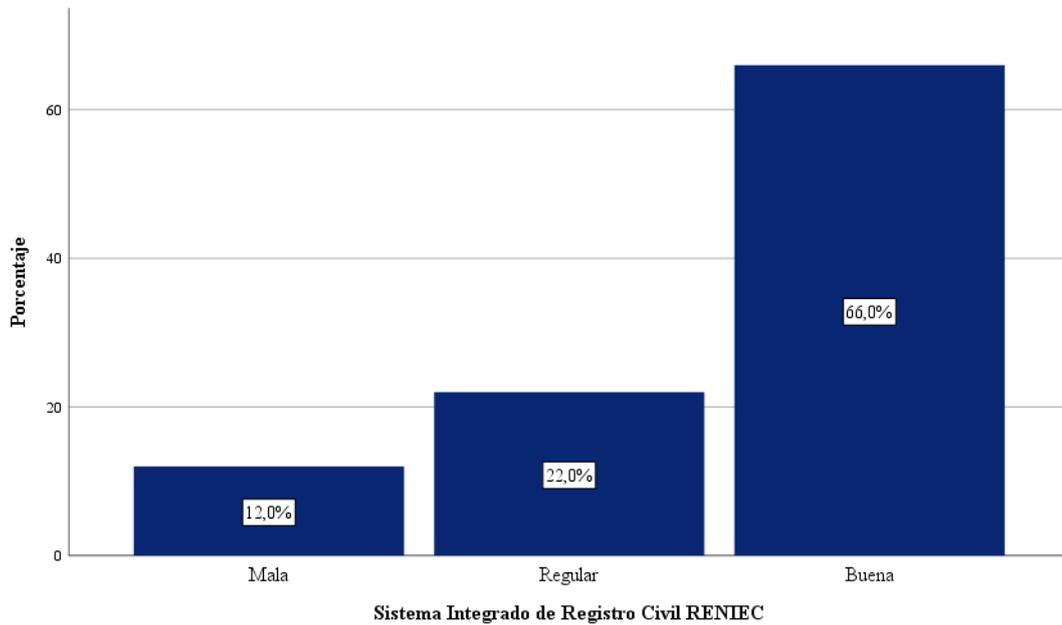
Interpretación:

Los resultados relacionados a cómo es percibido el Sistema Integrado de Registro civil fueron presentados tanto en la **Tabla N° 5** como en la **Figura N° 5**, hallándose que el 66% de los encuestados la consideran buena, seguidamente un 22% creen que es regular el Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC, es decir aún cuenta con fallas que pueden ser mejoradas y solo un 12% la calificó como mala. Infiriéndose así que el Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC cuenta con una adecuada digitalización y celeridad en cada una de las áreas donde es usada; es decir, permite una adecuada gestión del tiempo, ya que se puede acceder a datos instantáneamente, reduciendo así los

tiempos de búsqueda; también se hace referencia a la simplificación de las acciones, ya que se accede a los datos con simples pasos; no obstante, hay un mejor control del uso de datos ingresando al sistema.

Figura N° 5

Resultados porcentuales de Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

5.1.2. Resultados de Gestión Administrativa

Tabla N° 6

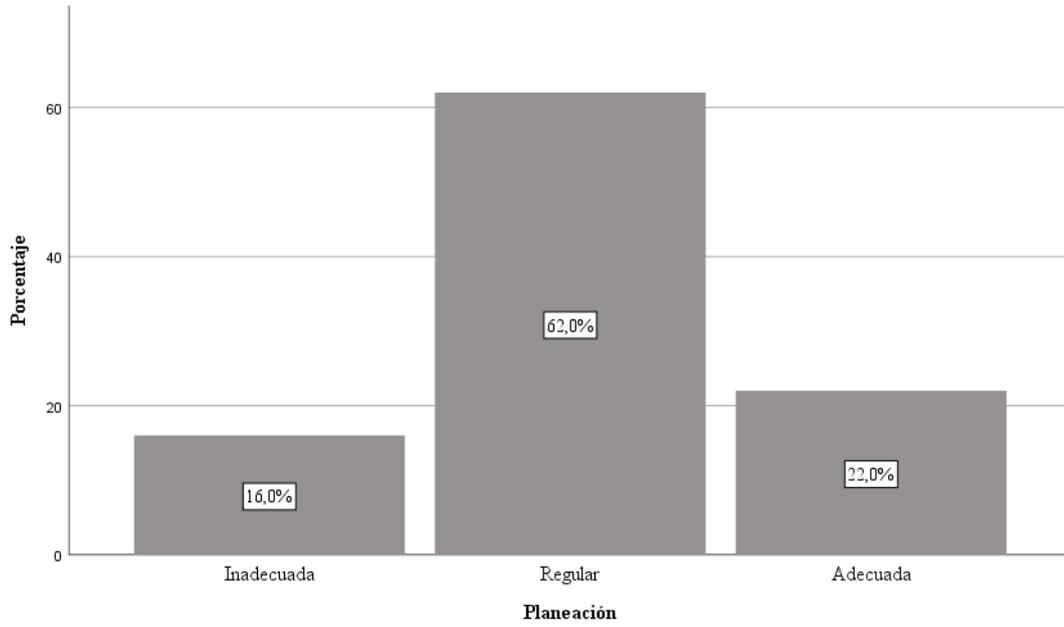
Resultados de Planeación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuada	8	16.0
Regular	31	62.0
Adecuada	11	22.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 6

Resultados porcentuales de Planeación



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

Los resultados relacionados a la planeación se presentaron en la **Tabla N° 6** y en la

Figura N° 6, estos resultados se obtuvieron de las encuestas aplicadas en 50 personas entre funcionarios y personal administrativo del Hospital El Carmen (Áreas: Logística, Administración, Dirección, Obstetricia, Médicos Gineco obstetras, SIS, Admisión y Pediatría). Encontrándose que, desde la perspectiva de los encuestados la planeación de regular (62%), mientras que un 22% señaló que es adecuada, solo el 16% de las personas indicaron que es inadecuada. Entonces, así se demostró que no se tiene un conocimiento completo de la misión y visión, también se considera que los valores no son consideradas claras para los funcionarios, lo mismo sucede con los planes de trabajo los cuales deben de ser reformuladas para que se adapten a la realidad del hospital.

Tabla N° 7

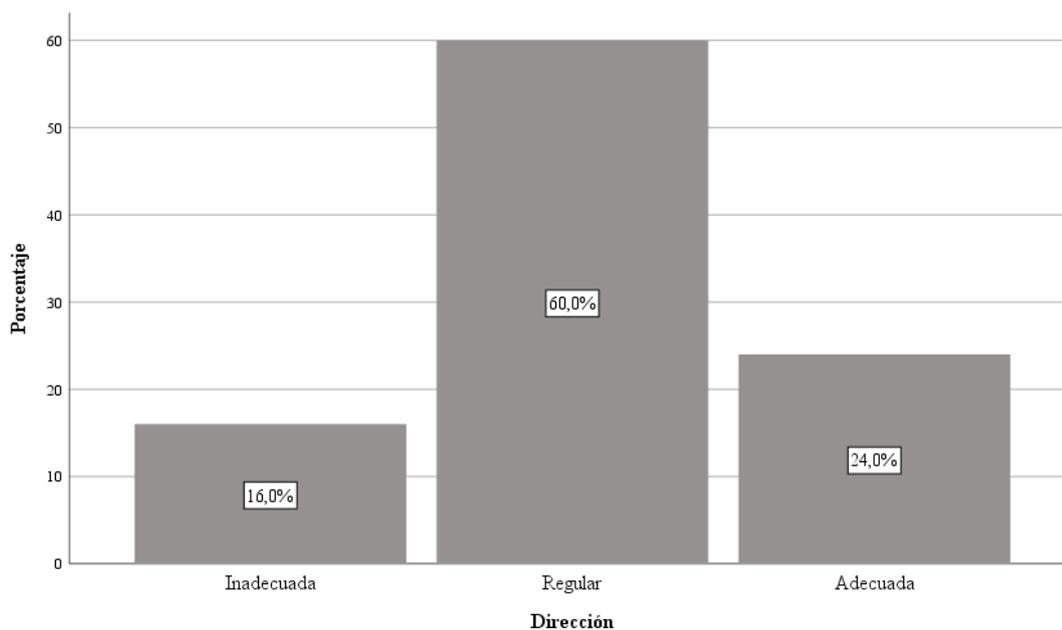
Resultados de Dirección

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuada	8	16.0
Regular	30	60.0
Adecuada	12	24.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 7

Resultados porcentuales de Dirección



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

Los resultados mostrados en la

Tabla N° 7 y **Figura N° 7** son referentes a la dirección, estos datos se obtuvieron en base las encuestas aplicadas a 50 trabajadores del Hospital El Carmen. Encontrándose que un 60% de los trabajadores considera que la dirección es regular dentro de las áreas analizadas, un 24% (12 encuestados) señaló que es adecuada, mientras que un 16% mencionó que es inadecuada. Entonces, en base a estos resultados se infiere que la dirección es regular – inadecuada, esto puede deberse a que no siempre las decisiones son tomadas de forma compartida, en su mayoría el personal no cree que son recompensados por su trabajo realizado, asimismo, hay dificultades en la evaluación de la eficiencia dentro de su trabajo en el hospital.

Tabla N° 8

Resultados de Control

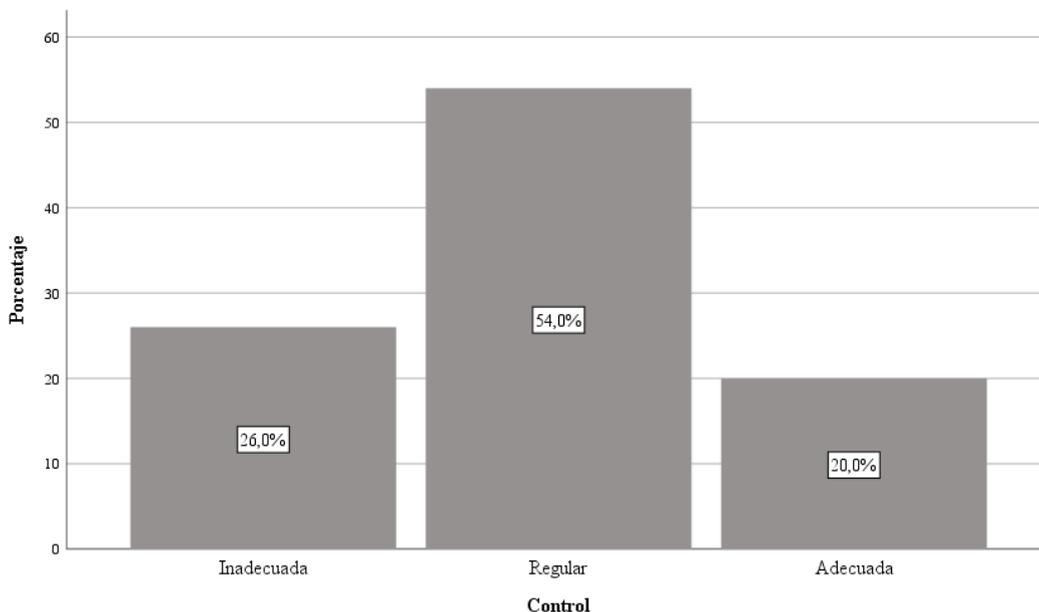
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuada	13	26.0
Regular	27	54.0

Adecuada	10	20.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 8

Resultados porcentuales de Control



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

En la **Tabla N° 8** y **Figura N° 8** se presentaron los resultados relacionados al control ejercido dentro del Hospital El Carmen, los datos fueron obtenidos a través de una encuesta realizada a 50 personas trabajadora del hospital. Donde, el 54% mencionó que el control es regular, para el 26% fue inadecuada y solo el 20% la tomó como adecuada. Entonces, de eso se infiere que el tiempo y dirección del hospital no está siendo usado correctamente, lo mismo sucede con el desempeño, es decir posiblemente los estándares con los que son evaluados no van de acorde al hospital y no siempre se toman acciones necesarias para la eliminación de las inconformidades.

Tabla N° 9

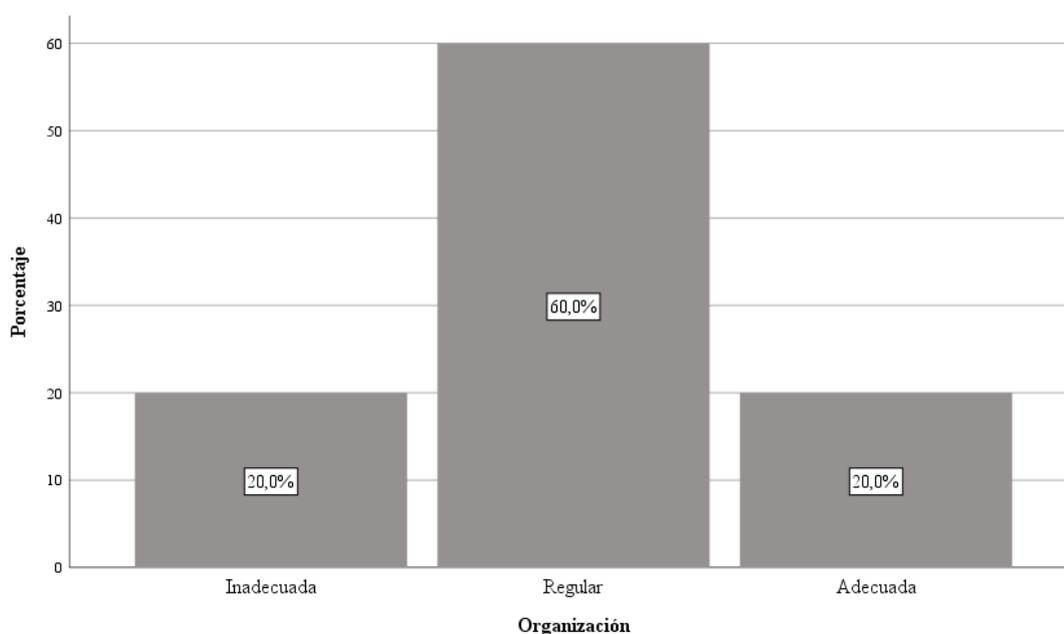
Resultados de Organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuada	10	20.0
Regular	30	60.0
Adecuada	10	20.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 9

Resultados porcentuales de Organización



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

En la **Tabla N° 9** y en la **Figura N° 9** se presentaron resultados relacionados con la organización dentro de las áreas estudiadas, en base a la perspectiva de 50 trabajadores. Hallándose que el 60% del personal considera que la organización es regular, para los otros indicadores se halló un porcentaje igual siendo del 20%, tanto para adecuada como para inadecuada. Entonces, se llegó a inferir que la organización dentro del hospital es irregular, es decir, no siempre se tiene claridad de los mandos de direcciones, la comunicación es

buena, pero puede mejorar, la estructura organizacional debe de ser actualizado y definido en la institución, también se sugiere actualizar los manuales de las funciones en cada área del hospital.

Tabla N° 10

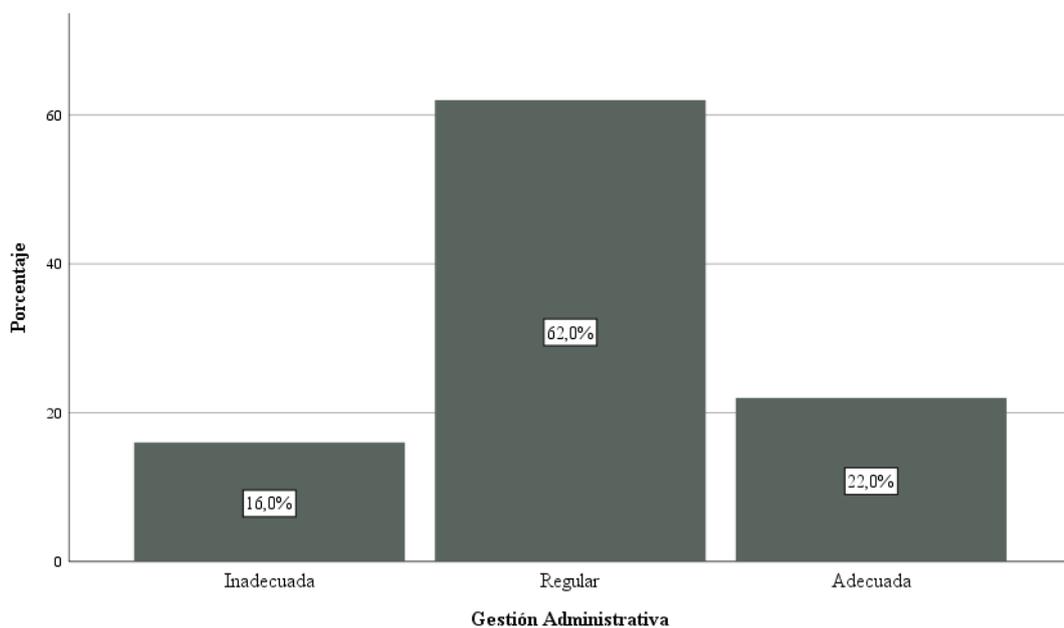
Resultados de Gestión Administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuada	8	16.0
Regular	31	62.0
Adecuada	11	22.0
Total	50	100.0

Nota. Los valores se procesaron tras la aplicación del cuestionario.

Figura N° 10

Resultados porcentuales de Gestión Administrativa



Nota. Valores procesados tras la aplicación del cuestionario.

Interpretación:

En relación a la gestión administrativa, evaluada por 50 trabajadores de diferentes áreas dentro del hospital, se encontró que el 62% de los encuestados mencionó contar con una gestión administrativa regular, estos resultados se presentan en la **Tabla N° 10**, mientras que para el 22% es adecuada (**Figura N°**

10), y solo para 8 personas la gestión administrativa es inadecuada. Entonces, de ello se infiere que, la organización dentro de la institución debe de mejorar, es decir, los manuales de funciones deben de actualizar, deben de considerarse la asignación de las habilidades de acuerdo a cada funcionario, la estructura organizacional debería estar bien definida, ya que se presentaron dificultades en ella. En el caso del control, debe de mejorarse el control de los presupuestos y del personal, para lograr llegar a las metas y objetivos planteados.

5.2. Contrastación de hipótesis

Esta sección del estudio presenta las pruebas de hipótesis realizadas con el estadístico de correlación de Rho de Spearman; este estadístico se empleó ya que la distribución de los datos no se comportó como una normal. Esto se halló con la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov (K-S) (ver Tabla N° 11 y

Tabla N° 12).

Tabla N° 11

Prueba de normalidad del Sistema Integrado

Dimensión/Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Celeridad	0.215	50	0.000
Digitalización	0.221	50	0.000
Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC	0.269	50	0.000

Tabla N° 12

Prueba de normalidad de Gestión Administración

Dimensión/Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	0.106	50	0.200
Dirección	0.109	50	0.187
Control	0.193	50	0.000
Organización	0.132	50	0.030
Gestión Administrativa	0.128	50	0.039

Las pruebas K-S para Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC, tuvo un nivel de significancia de 0.00, mientras que para la variable Gestión Administrativa, la significancia fue de 0.200; 0.187 y de 0.00; esto indica que para los datos de sistema integrado, su distribución no siguió una curva normal; mientras que para la dimensión de dirección y planeación si fue normal; no obstante, para la variable gestión administrativa y sus dimensiones organización y control los datos se distribuyeron como una normal. Lo hallado indica que los datos, en conjunto, y en mayoría no tienen normalidad; por lo cual, sería erróneo utilizar la estadística paramétrica; entonces, se empleó la estadística no paramétrica, y el estadístico de relación para ello fue el Rho de Spearman. Por otro lado, para establecer un idóneo proceso en el contraste de las hipótesis se siguieron los pasos descritos a continuación:

- 1) Indicar la hipótesis a probar.
- 2) Establecer la hipótesis nula y alternativa.
- 3) Indicar el nivel de significancia o probabilidad de rechazar la nula, siendo verdadera.
- 4) Realizar la prueba de correlación.
- 5) Indicar la norma de decisión.
- 6) Análisis estadístico y conclusión de rechazo o aprobación de la hipótesis a probar.

5.2.1. Prueba de la hipótesis general

- a) Hipótesis: La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 20, es significativa.
- b) Hipótesis de correlación (h. estadísticas):

- H. nula: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa **no** tienen relación.
- H. alterna: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa **si** tienen relación.

c) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

d) Prueba Rho:

Tabla N° 13

Prueba de la hipótesis general

	Rho de Spearman	Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	0.706
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. Los valores se procesaron con la data obtenida del cuestionario.

e) Regla de decisión:

Cuando la significancia de la prueba de correlación sea mayor al $\alpha = 0.05$, entonces se acepta la hipótesis de no correlación (hipótesis nula).

f) Análisis:

En la **Tabla N° 13** se halló que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, indicando que la hipótesis de no correlación no se acepta. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.706, su signo en sí, indica que la relación es positiva; y su valor muestra que la correlación es alta. Este resultado muestra que la relación entre las variables evaluadas es alta, directa y significativa.

g) Conclusión:

La hipótesis que se ha planteado es aceptada; es decir, entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del

Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, existe una relación directa y significativa.

5.2.2. Contraste de la primera hipótesis específica

- a) Hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.
- b) Hipótesis de correlación (h. estadísticas):
- H. nula: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa **no** tienen relación.
 - H. alterna: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa **si** tienen relación.
- c) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- d) Prueba Rho:

Tabla N° 14

Prueba de la hipótesis específica 1

Rho de Spearman	Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC
Coeficiente de correlación	0.632
Planeación Sig. (bilateral)	0.000
N	50

Nota. Los valores se procesaron con la data obtenida del cuestionario.

- e) Regla de decisión:

Cuando la significancia de la prueba de correlación sea mayor al $\alpha = 0.05$, entonces se acepta la hipótesis de no correlación (hipótesis nula).

- f) Análisis:

En la **Tabla N° 14** se halló que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, indicando que la hipótesis de relación se acepta. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.632, su signo en sí, indica que la relación es positiva; y su valor muestra que la correlación es moderada. Este resultado muestra que la relación entre las variables evaluadas es moderada, directa y significativa.

g) Conclusión:

La hipótesis que se ha planteado es aceptada; es decir, entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, existe una relación directa y significativa.

5.2.3. Contraste de la segunda hipótesis específica

a) Hipótesis: Se evidencia una relación significativa y directa entre la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.

b) Hipótesis de correlación (h. estadísticas):

- H. nula: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa **no** tienen relación.
- H. alterna: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa **si** tienen relación.

c) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

d) Prueba Rho:

Tabla N° 15

Prueba de la hipótesis específica 2

	Rho de Spearman	Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC
	Coeficiente de correlación	0.659
Organización	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. Los valores se procesaron con la data obtenida del cuestionario.

e) Regla de decisión:

Cuando la significancia de la prueba de correlación sea mayor al $\alpha = 0.05$, entonces se acepta la hipótesis de no correlación (hipótesis nula).

f) Análisis:

En la **Tabla N° 15** se halló que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, indicando que la hipótesis de no correlación no se acepta. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.659, su signo en sí, indica que la relación es positiva; y su valor muestra que la correlación es moderada. Este resultado muestra que la relación entre las variables evaluadas es moderada, directa y significativa.

g) Conclusión:

La hipótesis que se ha planteado es aceptada; es decir, entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, existe una relación directa y significativa.

5.2.4. Contraste de la tercera hipótesis específica

a) Hipótesis: La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es directa y significativa.

b) Hipótesis de correlación (h. estadísticas):

- H. nula: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección de la Gestión Administrativa **no** tienen relación.
- H. alterna: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección de la Gestión Administrativa **si** tienen relación.

c) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

d) Prueba Rho:

Tabla N° 16

Prueba de la hipótesis específica 3

	Rho de Spearman	Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC
	Coefficiente de correlación	0.691
Dirección	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. Los valores se procesaron con la data obtenida del cuestionario.

e) Regla de decisión:

Quando la significancia de la prueba de correlación sea mayor al $\alpha = 0.05$, entonces se acepta la hipótesis de no correlación (hipótesis nula).

f) Análisis:

En la **Tabla N° 16** se halló que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, indicando que la hipótesis de correlación es aceptada. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.691, su signo en sí, indica que la relación es positiva; y su valor muestra que la correlación es alta. Este resultado muestra que la relación entre las variables evaluadas es alta, directa y significativa.

g) Conclusión:

La hipótesis que se ha planteado es aceptada; es decir, entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, existe una relación directa y significativa.

5.2.5. Contraste de la cuarta hipótesis específica

a) Hipótesis: La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo –2019, es significativa y directa.

b) Hipótesis de correlación (h. estadísticas):

- H. nula: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa **no** tienen relación.
- H. alterna: El Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa **si** tienen relación.

c) Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

d) Prueba Rho:

Tabla N° 17

Prueba de la hipótesis específica 4

	Rho de Spearman	Sistema Integrado de Registro Civil RENIEC
	Coeficiente de correlación	0.569
Control	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. Los valores se procesaron con la data obtenida del cuestionario.

e) Regla de decisión:

Cuando la significancia de la prueba de correlación sea mayor al $\alpha=0.05$, entonces se acepta la hipótesis de no correlación (hipótesis nula).

f) Análisis:

En la **Tabla N° 17** se halló que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha=0.05$, indicando que la hipótesis de no correlación no se acepta. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.569, su signo en sí, indica que la relación es positiva; y su valor muestra que la correlación es baja. Este resultado muestra que la relación entre las variables evaluadas es baja, directa y significativa.

g) Conclusión:

La hipótesis que se ha planteado es aceptada; es decir, entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, existe una relación directa y significativa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se demostró que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, tienen una relación directa y significativa. El resultado fue similar al obtenido por Bonilla y Díaz (2015) investigaron en Cantón Milagro, ellos indicaron que la gestión administrativa es muy importante ya que influencia en la atención de los usuarios y en el desarrollo laboral del personal. En la investigación de Toledo y Mite (2015) se menciona que la gestión administrativa tiende a influenciar en el desarrollo laboral de los trabajadores y esto a su vez influye en la atención brindada a los clientes, por ello es importante que se mantenga de forma adecuada. El estudio de Oré (2017) realizada en Lima estableció la importancia de la gestión administrativa en los hospitales, ya que tiende a influenciar en el sistema de atención de forma significativa. Sin embargo, en el estudio de Granizo (2017) se encontró que la gestión administrativa es poco deficiente, a causa de un mal control y planeación que existió dentro de la institución, demostrando como una mala gestión repercute en la atención a la clientela del departamento de identidad de la institución pública estudiada. En la investigación de Ortiz (2018) se llegó a evidenciar también la importancia de los procedimientos administrativos del RENIEC en Lima y su relación con la gestión administrativa, señaló que es importante impartir capacitaciones, para que el personal pueda conocer mejor sobre la gestión.

Ahora, respecto a la teoría, Rodas (2009) señala que es importante construir una adecuada gestión administrativa, ya que, a través de una administración efectiva en gran medida por la determinación y la satisfacción de muchos objetivos, se puede mejorar la calidad de atención que brindan las empresas o instituciones. Entonces, la gestión tiene un significado más profundo y por ende es fundamental su presencia en las diferentes instituciones, ya que es la base para el progreso de estas (Rodas, 2009). Estableciendo así que toda organización depende de una gestión eficaz para lograr sus objetivos. Cabe resaltar que el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas también es

importante para que la institución sea eficiente, ya que su fin es brindar un servicio automatizado, seguro y rápido en sus operaciones, para el registro de los diversos hechos civiles, modificaciones, reconocimientos, y rectificaciones los cuales se dan bajo anotaciones marginales (Rodas, 2009).

Otro de los resultados demostró que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, tienen una relación directa y significativa. Este resultado fue similar a lo hallado por Bonilla y Díaz (2015) en su investigación realizada en Cantón Milagro, ellos, a diferencia de la investigación encontró que la planeación dentro del hospital investigado fue calificada como mala, y esta presentó influencias en el desarrollo del personal, señalaron también que no hay conocimiento de los valores, misión y visión del hospital, desembocando en una ineficiente gestión administrativa, a diferencia de la presente investigación, donde se indicó que es regular. A modo concluyente señalaron que el poco desarrollo institucional no solo afecta a los trabajadores, sino también a la calidad de servicio brindado y por ende reduciendo la satisfacción de los pacientes. Respecto a este resultado Terán (2017) mencionó que al no contar con una adecuada planeación, esto puede afectar a la gestión administrativa que se maneja, generando un desconocimiento del modelo de gestión que se está siguiendo y que pasos se debe de seguirse. Para Oré (2017) la planeación es importante si se quiere contar con una adecuada gestión administrativa. En su estudio se demostró que también se relaciona con el desempeño organizacional; entonces, la planeación también influye en trabajo de los funcionarios de la institución. En el caso de Granizo (2017), también se encontró que la gestión administrativa es poco deficiente, ya que la planeación fue indicada como mala, es decir, que los valores ni la visión y misión eran conocidas por los trabajadores de la institución analizada, repercutiendo en toda la institución, ya que no sabían a donde se orienta.

Ahora, respecto a la teoría sobre la planeación, Terry (1987) menciona que es importante contar con una planeación eficiente, ya que este se ha ido

convirtiendo paulatinamente en una función relacionada con el enfoque de la empresa, fundamentado en la perspectiva de los gerentes institucionales. Esta dimensión ayuda a determinar un curso de acción específico a seguir para lograr todas las metas; de igual manera, considera la elección de tareas y metas organizacionales y establecer políticas, estrategias, proyectos, especificaciones, planes, presupuestos, procedimientos y métodos necesarios para lograr las tareas y metas mencionadas en el futuro (Terry, 1987). Por ello, Stoner, Freeman y Gilbert (2009) resaltan el enorme deber que tienen los gerentes de las diferentes instituciones, ya que ellos determinan a través de análisis y de manera rigurosa los objetivos que tendrá la institución, también establecen los deberes y responsabilidades para los trabajadores, con el objetivo de que los realicen de forma adecuada, permitiendo el progreso de la institución, por ello es importante realizar una buena planeación dentro de cualquier tipo de institución.

Otro de los resultados obtenidos demostró que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, presentaron una relación directa y significativa. Resultado similar se obtuvo en el estudio de Toledo y Mite (2015), quien señaló que la organización dentro de toda institución es importante ya que afecta también en el desempeño administrativo. Esta importancia también la resaltó Oré (2017) quien mencionó que la organización, tiende a ser afectada si no se cuenta con un buen liderazgo, ni con la realización de las acciones determinadas para cada trabajador. Para Ocampos y Valencia (2017) la falta de organización reduce la calidad de servicio, afectando a toda la institución; esto en los hospitales puede retrasar atenciones en momentos cruciales para los usuarios del centro de salud. Granizo (2017) en su estudio también mencionó que los encuestados indicó que su organización tiene deficiencias y que por ese motivo la atención tiene una baja calidad.

Respecto a la organización, como se sabe es una actividad de gestión básica, no solo para la agrupación de recursos humanos, sino también para la estructura general de todos los recursos organizacionales, todos los cuales son

para lograr los objetivos planificados (Chiavenato, 2009). Ahora, Koontz y Weihrich (1990), mencionan que es importante tener una buena organización ya que este proceso ayuda a la integración de una serie de cargos cuyas normas para un adecuado comportamiento al interior de la institución. En base a este punto de vista, la organización dentro de las instituciones toma un rol fundamental y crucial para principalmente lograr las metas o estas sean replanteadas dentro de la institución, estar con una buena organización también permite que los recursos sean empleados con objetivos y se eviten los desperdicios (Koontz & Weihrich, 1990). Cabe resaltar que la organización, se conforma de actividades previamente coordinadas; la cooperación es importante para este punto. A la vez, según Koontz et. al (2014), esta fase consiste principalmente en el diseño y mantenimiento de los sistemas de funciones. En esta línea de análisis, Alvarado (2015) comenta que mediante la organización se establece la estructura de las relaciones institucionales orientadas a la realización de planes futuros.

Ente los resultados también se demostró el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo –2019, tienen una relación directa y significativa. Para Delgado (2017) la dirección es uno de los puntos básicos dentro de una institución, ya que así engloba a las decisiones que afecta a los procesos administrativo y por ende afecta a toda la institución. Otra mención similar la hace Terán (2017), quien señaló que la dirección administrativa no es cumplida adecuadamente, principalmente en el área financiero, organizacional y talento humano, afectando así al desarrollo de toda la institución, ya que no se tiene una buena eficiencia de estos puntos, por ende, resalta la importancia de contar con una buena dirección. Granizo (2017) en su estudio también mencionó que una dirección poco eficiente tiende a afectar al desarrollo de la institución, principalmente en el área administrativa.

Ahora, teóricamente hablando respecto a la dirección, es fundamental que toda institución tenga bien plantada su dirección, ya que la gerencia tiene un conocimiento profundo de la relación que el gerente ha establecido con todos los

que son socios de la organización. Los gerentes usan la dirección para tratar de persuadir a otros de que pueden unirse a ellos para lograr el éxito futuro, el cual tiende a surgir de la organización y planificación. Cuando los superiores determinen un buen entorno, esto afecta al esfuerzo de los empleados (Chiavenato, 2009). A ello, Robbins y Coulter (2010), acotan que la motivación dada por la dirección, influye e como se desempeñan los trabajadores, es decir, si la dirección se desarrolla de forma eficiente, esto ayudará a que toda la institución de desarrolle adecuadamente. Todo esto orientado al logro de las metas. Además, Robbins y DeCenzo (2013) señalan que la dirección se evidencia cuando los gerentes ejecutan acciones como coordinar actividades, eligen canales de comunicación, motivan a los empleados o dan solución a conflictos. Además, Koontz, Donnell y Weihrich, (1990) acotan que la dirección viene a ser la función ejecutiva para la guía y la supervisión de los subordinados de la organización. La relevancia de esta dimensión se encuentra en lo esencial que es para administrar.

Asimismo, se demostró que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, tiene una relación directa y significativa. Resultado parecido se mencionó en el trabajo de Delgado (2017) quien mencionó que el control ayuda a contar con la determinación de funciones y saber si se van logrando los resultados en la empresa. Terán (2017) acota que el control también ayuda a determinar si los trabajadores están teniendo un buen desempeño dentro de la empresa. Para Toledo y Mite (2015) el control dentro de la empresa ayuda a tener un buen control del personal y de los presupuestos, en su estudio se evidenció un mal control, señalando que eso afectó a toda la institución. Lo mismo sucede en el estudio de Granizo (2017) quien mencionó que el control poco eficiente en una institución no solo afecta a ella, sino también a los clientes o usuarios que se maneja.

Como bien se sabe el control es una fase muy importante n, incluso si una empresa tiene un gran plan, una estructura organizativa adecuada y una

gestión eficiente, sin su presencia no puede verificar la verdadera situación de la organización (Melinkoff, 2005). Establecer un mecanismo para determinar si los hechos cumplen con las metas y estar informado. Esta función está estrictamente orientada al seguimiento de las actividades organizacionales, todas ellas diseñadas para asegurar el logro de metas (Robbins & Coulter, 2010). Robbins y DeCenzo (2013), señalan que el control está basado en la vigilancia de toda actividad, ya que así se asegura el desarrollo adecuado de los planes y llegar a las metas. Este control permite verificar que todo se hace de acuerdo con la dirección adoptada en la organización, las instrucciones emitidas y los principios establecidos. El objetivo de esta actividad de gestión es señalar las debilidades y errores para poder corregirlos posteriormente y prevenir su recurrencia (Fayol, 1916).

CONCLUSIONES

- En el estudio se encontró que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, tiene una relación directa y significativa, esto se demostró mediante una significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, también se encontró un coeficiente de correlación de 0.706. Entonces, se demostró que la gestión administrativa al ser muy importante al interior de toda institución, tanto pública como privada, ya que es un proceso que abarca las funciones que los gerentes requieren contar en consideración para lograr los objetivos organizacionales previamente planteada, esto va desde los altos mandos como la dirección y recayendo así en todo el personal, es decir todos los trabajadores se encuentran incluidos en los procesos llevados a cabo dentro de la gestión administrativa, los cuales deben contar con la eficiencia suficiente, principalmente dentro de los hospitales, mientras menor sea el tiempo de atención de la mano del Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC, mejor será la satisfacción de los usuarios, esto es fundamental ya que la salud de los usuarios se encuentra en juego.
- Respecto a la planeación, se encontró que el 62% mencionó que es regular, a través de la prueba de la hipótesis se demostró que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa si tienen relación, se obtuvo una significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$ ello se demostró a través del coeficiente de correlación el cual fue de 0.632, demostrando una relación directa y significativa. Por lo tanto, la planeación, ayuda a elegir información relevante para que ayude al desarrollo de los vaticinios, y así establecer las actividades necesarias que se refieran a la definición de los objetivos, metas, métodos, tareas, tiempos, estándares, instrumentos e indicadores para conseguir llegar a lo establecido inicialmente como meta, entonces, al contarse con una adecuada planeación, se puede lograr que el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC se desarrolle de forma adecuada en la institución.

- Respecto a la organización, se encontró que el 60% de los trabajadores encuestados mencionó que es de nivel regular, luego de contrastar se obtuvo que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, seguida de un coeficiente de correlación fue de 0.659. Entonces, como se sabe la organización es uno de los puntos más relevantes de la gestión administrativa, esta dimensión al ayuda a la orientación de todas las áreas de la institución, estructura las acciones de los recursos organizaciones, ya que así se pueden cumplir con los objetivos determinados, todo esto debe ser designado para cada trabajador, evitando así confusiones entre el persona y demás superiores, si esto es posible, entonces, de ese modo afecta positivamente en el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC, si la organización no está bien realizada, afecta al sistema, disminuyendo su calidad, ya que se evidenciará en las fallas que la estructura determinada presenta, afectando al establecimiento de salud, de manera que no se puedan llegar cumplir tantas funciones, actividades, procedimientos y el direccionamiento estratégico de la institución.

- Sobre la dirección, 30 de los 50 trabajadores encuestados señaló que es regular. En la contrastación se obtuvo que la significancia o p-valúe de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.691. Por tanto, como se sabe la dirección en la cabeza de toda institución, por ende, deben de tenerse definidos a los funcionarios y superiores, ellos a su vez deben de considerar mucha comunicación entre ellos para poder determinar buenas decisiones de la empresa, una adecuada dirección ayuda a mantener un buen Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC. Asimismo, cuando los superiores que conforman a la dirección llegan a establecer el ambiente adecuado, estos pueden ayudar a sus empleados para que puedan hacer sus mejores esfuerzos, impactando de forma positiva principalmente en las instituciones de salud; ya que, cuando un gerente motiva a los subordinados, influye sobre los mismos durante el desarrollo de sus labores, resuelve conflictos entre ellos y establece los canales de comunicación más adecuados. Todo esto orientado al logro de los objetivos organizacionales.

- Sobre el control, el 54% de los encuestados mencionó que es de nivel regular. Se halló que la significancia o p-value de la Rho de Spearman fue 0.00, valor inferior a $\alpha = 0.05$, el coeficiente de correlación fue de 0.569. Entonces, como se sabe el control es una de las etapas más importantes en la administración, ya que siempre es necesario contar con una estructura adecuada y una dirección eficiente, el control ayuda a que la institución se mantenga alineado con los objetivos, por ello, al mantener un control u orden, el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC. El control es una etapa muy importante de la gestión del centro de salud, porque a pesar de una buena estrategia y una estructura organizativa adecuada, si no existe un mecanismo de control, la dirección no podrá verificar la verdadera situación de la organización. Determinar si los hechos son consistentes con los objetivos o si estos deben de mejorarse.

RECOMENDACIONES

- Al Hospital El Carmen se le sugiere aplicar metodología de mejora para la gestión administrativa, ya que presentó deficiencias principalmente en esta área; no obstante, los trabajadores presentaron interés por mejorar. Esta mejora puede realizarse capacitando a los funcionarios de acuerdo al rango que desempeña, para poder conocer sus funciones y la de los demás, orientándolos como se debe en a los demás trabajadores. Asimismo, se recomienda a la dirección capacitar al personal que interactúa con el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC, para que al usarlo pueda brindar una atención más fluida y rápida, permitiendo la satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda que el Hospital el Carmen enfocarse en mejorar la planeación de la institución, ya que esto tiende a influenciar en el trabajo realizado por cada trabajador, para ello se recomienda informar a cada trabajador respecto a la misión, visión y los valores que la empresa tienen, para que su trabajo sea basado en ello, si es necesario, se sugiere actualizar los planes y metas de trabajo adaptándolo a la realidad del hospital; esta actualización de los objetivos, visión y misión, entre otros, sea realizado después del análisis de la institución y su desarrollo actual, basándose en las perspectivas de los trabajadores y usuarios quienes son las personas que se encuentran más presentes dentro del hospital.
- El Hospital El Carmen debe de mejorar la dirección que tiende en la gestión administrativa; esto determinado a las personas que conforman a la dirección, también se sugiere que todo el personal pueda reconocer el compromiso que se tienen con el hospital, se sugiere también tomar en cuenta a los trabajadores de mejores rangos en las decisiones a tomar, ya que cuentan con diferentes perspectivas en relación al área en cuestión. Asimismo, la dirección debe de capacitarse en programas de trabajo en equipo y motivación del personal, ya que esto tiene influencia directa con el desarrollo de los trabajadores y por ende del hospital.

- Es recomendable que los funcionarios del Hospital El Carmen cuenten con controles en la institución, sea del personal, la estructura, el presupuesto y las estrategias aplicadas, etc. Es decir, debe de definirse grupos que controlen estos puntos de forma trimestral, señalando las virtudes y posibles desventajas que se están viniendo dentro de la organización, todo esto con el fin de buscar mejorar estos puntos débiles; asimismo, debe de contarse con una evaluación del desempeño continuo de los trabajadores, también se recomienda que cada trimestre se revise el cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de toda la institución, en este caso, el hospital.

- Los funcionarios de rango alto en el Hospital el Carmen deben de realizar un análisis de cómo se encuentra la estructura de la organización dentro de la institución, para que los demás trabajadores tengan entendido quienes son los supervisores o trabajadores de rango mayor, a fin de tener claridad y saber a quién dirigirse, también se recomienda que las tareas realizadas en la institución se asignen en base a las habilidades que cada trabajador, aumentando la eficiencia del Hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, J. (2015). *Gestión administrativa municipal y su efecto en el desarrollo urbano de los distritos de San Rafael, Tres Unidos, Shatoja y San Hilarión – 2014*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias Económicas.
- Alvarado, O. (2015). *Administración general*. Lima: Mantaro.
- Anzola, S. (2002). *Administración de las pequeñas empresas*. España: McGraw-Hill.
- Aricoché, G. (2017). *Gestión administrativa y control interno según personal de la gerencia de finanzas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Prentice Hall.
- Berrier. (1968). *Teoría General de Sistemas*.
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de sistemas*.
- Bonilla, K., & Díaz, B. (2015). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital cristiano de especialidades "Ciudadela las Piñas" del Cantón Milagro, periodo 2012-2014*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro, Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales.
- Burneo, G., Pinedo, M., & Villegas, M. (2010). *Los registros y las personas*. Lima: Reliza S.R.L. .
- Cabana, H. (2018). *Gestión administrativa y servicios de atención al Usuario en los establecimientos de salud de la región Callao*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal, Escuela Universitaria de Posgrado.
- Carrillo, A. L. (2015). *Población y muestra*. Métodos de la investigación. Universidad Autónoma Del Estado De Mexico, Escuela Preparatoria Texcoco. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(157), 185-193.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: teoría proceso y práctica*. México: McGrawHill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Corvo, H. (6 de Setiembre de 2019). *Gestión administrativa: funciones y procesos*. Obtenido de LifederWeb site: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Crespo, T., López, J., Peña, J., & Carreño, F. (2003). *Administración de empresas*. España: MAD.
- Defensoria del Pueblo. (2018). *Informe anual 2018*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe>
- Delgado, S. (2017). *El modelo de gestión administrativa del hospital oncológico Solca Chimborazo y su incidencia en la toma de decisiones periodo 2015*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.
- Dzul, M. (2010). Aplicación básica de los métodos científicos. *Fundamentos metodológicos*.
- Espinoza, C. (2010). *Metodología de la investigación tecnológica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Espinoza, E. (2016). *Unidad, muestra y muestreo*. Honduras: UIC.
- Espíritu, Y., & Muñoz, F. (2017). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microrred de salud de Rio Negro – Satipo, 2017*. Satipo: Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Sistemas.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. México: Mc. Graw Hill.
- Fayol, H. (1916). *"Administracion industrial y general. La planificación, organización, dirección, coordinación y el control"*. París: El Ateneo.
- Gallardo, D. (2020). *La gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios de las Oficinas Registrales del RENIEC de Lima Norte, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Gomez Bazar, S. (2012). *Metodologia de la Investigacion*. Red Tercer Milenio .
- Granizo, O. (2017). *Gestión administrativa y atención al cliente en el área de identidad del RENIEC, Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales.

- Herbert, A. (1975). *Models of Discovery : and other topics in the methods of science*. En A. Herbert, *Models of Discovery : and other topics in the methods of science*. Reidel.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta edición* (Sexta edición ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1990). *"Administración. Novena Edición"*. México D.F.: Mc. Graw Hill.
- Koontz, H., Donnell, C., & Weihrich, H. (1986). *"Administración"*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* . México: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Argentina: Cemgage Learning.
- Medina, A. (2011). *La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela en el año 2010*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Melinkoff, R. (2005). *"Los procesos administrativos"*. Caracas: Panapo.
- Meza, M. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Mantaro - Huancayo 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Ministerio de Salud. (2021). *Sistema del Registro del Certificado de Nacido Vivo en Línea*. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/cnv/>
- Ministerio de Salud del Perú. (2017). *"Modelo de gestión hospitalaria"*. Lima: Ministerio de Salud del Perú.
- Ministerio de Salud del Perú. (05 de Mayo de 2017). *"Salud peruana, medicina, institucional, servicios al público, la reforma de salud y atender las necesidades del sector"*. Obtenido de MINSA: www.minsa.gob.pe/
- Mintzberg, H. (1991). La naturaleza del trabajo directivo. En Mintzberg. McGill University.
- Molina, M. (2018). *"Análisis de la implementación de recomendaciones de los informes de auditoría de cumplimiento en la gestión administrativa de la"*

Municipalidad Distrital de Acoria – Huancavelica: 2015 – 2016". Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Motta, J. (1971). Enfoque de administración de empresas. *Calameo*.

Münch, L., & García, J. (2012). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas.

Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. Lima: Universidad del Pacífico.

Organización Mundial de la Salud. (2017). *"Planificación y administración hospitalaria"*. Obtenido de Paho.org: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/1239>

Ortiz, Y. (2018). *El control posterior y los procedimientos administrativos del RENIEC en Lima 2012-2014*. Lima: Universidad César Vallejo.

Oseda Gago, D., Chenet Zuta, M. E., Hurtado Tiza, D., Chavez Epiquen, A., Patiño Rivera, A., & Oseda Lazo, M. E. (2015). *Metodología de la Investigación* .

Quezada, C. (2016). *La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia organizacional de la Universidad Técnica de Machala* . Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .

Reniec. (2012). *e-acta registr@l*. Lima.

Reniec. (Abril de 2013). *MINSA Y RENIEC con alianza estratégica para mejorar identificación de pascientes*. Obtenido de <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=705>

Reniec. (2015). *GP-347-GPRC/SGIRC/004*. Lima.

Reniec. (2018). *Memoria Institucional*. Lima: Reniec.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *"Administración. Decimosegunda edición"*. Naucalpan de Juárez: Pearson Education.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson educación .

Robbins, S., & DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.

- Rodas, A. (2009). *"Gestión administrativa"*. Guatemala: Diario de Centro América.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología de la investigación y diseños en la investigación científica*. Lima: Perú: Visión Univesitaria.
- Solis, I. (2012). El análisis documental como eslabón para la recuperación de información y los servicios. *Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica, del IDICT*.
- Sovero, F. (2014). *Módulo de Administración y dirección estratégica*. Lima: Abedul.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert Jr, D. (1996). *"Administración. Sexta Edición"*. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2009). *Administración*. México: Pearson / Prencite hall Hispanoamericana.
- Tamayo, M. (2012). *l proceso de la investigación científica*. *Limusa*.
- Terán, R. (2017). *Análisis del modelo de gestión de la Dirección Administrativa del Hospital IESS-Esmeraldas*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Terry, G. (1987). *Procesos Administrativos*. México: San Vicente.
- Toledo, T., & Mite, V. (2015). *Evaluación de la gestión administrativa y diseño de un modelo para el mejoramiento de la calidad en la administración del hospital Mariana de Jesús*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Vara, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* . Lima: Marco EIRL.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de Consistencia

Título: Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo -2019

Autor(es): Bach. Zenaida Huamán Ccahuin

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019? • ¿Cuál es la relación entre el Sistema 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es significativa.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la planeación de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. • Se evidencia una relación significativa 	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC</p> <p>Variables Independientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Administrativa 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Método General:</p> <p>Científico</p> <p>Diseño:</p> <p>Diseño no experimental correlacional transversal</p>	<p>Población:</p> <p>50 personas entre el personal administrativo y los funcionarios</p> <p>Muestra:</p> <p>50 personas entre el personal administrativo y los funcionarios</p> <p>Muestreo:</p> <p>Censal</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Análisis documental y la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario y fichas documentales</p>

<p>Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019? • ¿Cuál es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. • Determinar es la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. • Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019. 	<p>y directa entre la relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la organización de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la dirección Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es directa y significativa. • La relación entre el Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y el control de la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo – 2019, es significativa y directa.
--	---	---

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema integrado de registro civil	Es considerado como un aplicativo informático, el cual permite que los datos tanto en texto e imágenes, sean registrados de forma correspondiente en los asientos defunción, nacimiento y matrimonio; asimismo, también es aplicable a la depuración de las actas, modificación	Es un sistema tecnológico que permite registrar actas de nacimiento, defunción y matrimonio, así como también permite las depuraciones, y modificaciones de las actas registrales.	Celeridad	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud en la atención • Rapidez • Eficiencia en la entidad • Simplificación en acciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Considera que el sistema integrado de registros civiles RENIEC, resulta óptimo de acuerdo al avance tecnológico que requiere su área. • Cubre las necesidades del procesamiento de información con respecto a los datos del usuario. • Considera la calidad del sistema integrado de registros civiles RENIEC, rápido y está acorde a sus necesidades en su área. • El Sistema cuenta con la precisión en el manejo de la información proporcionada para su procesamiento. • Encuentra Ud. Respuesta al pedido de un apoyo en la solución de algún impase por el sistema integrado de registros civiles. • Cree Ud. Que hay un mejor control óptimo en el uso de los datos que se solicita ingresando directamente al sistema integrado de registro civiles de RENIEC. • Al contar con un sistema eficiente permite minimizar el tiempo de atención. • Considera el Sistema de Información integrado de registros civiles RENIEC sencillo en el acceso a la información. • Agiliza la realización de trámites que se realizan para el acceso de un servicio en el Hospital El Carmen.

de actas,
inscripción
de actas,
integración,
y
procesamiento
de las actas
registrales
(RENIEC
2015)

Digitalización

- Gestión del Tiempo
- Mejora de la productividad
- Acceso a la información

- Permite acceder a la información y servicios de forma instantánea.
- Reduce tiempo de búsqueda que se requieren.
- Obliga a la búsqueda de información entre las áreas para reducir tiempos.
- Considera una herramienta para el mejoramiento del Hospital.
- La información digitalizada es más ágil de transferir datos entre áreas del Hospital.
- Mejora la competitividad en el sector salud y permite ver la calidad del producto en tiempo real.
- La información digitalizada es más rápida de evaluar para su necesidad al acceso de información.
- Promueve relaciones entre instituciones que facilita el compartir bases de datos y recursos.

Planificación

- Conocimiento de la misión y visión
- Planes de trabajo y estrategias
- Valores de la institución
- Objetivos de la institución

- Considera que la misión del hospital está definida, establecida de forma clara y usted conoce adecuadamente.
- Considera que la visión del Hospital El Carmen está definida, determinada de forma clara y la conoce de forma adecuada.
- Cree que los valores del hospital están definidas y establecidas de forma clara.
- Los objetivos sanitarios del Hospital El Carmen se encuentran bien definidos.
- Los planes de trabajo del Hospital El Carmen se encuentran definidas adecuadamente.
- Son formuladas y usadas las estrategias del hospital, como un elemento de los planes de trabajo en las direcciones o servicios.
Se formulan y usan cronogramas de actividades del hospital, como elemento de los planes de trabajo en los servicios o direcciones.

Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Manejo de los trabajadores • Documentos de gestión • Estructura organizacional • Organigrama 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay buena comunicación en las direcciones y servicios del Hospital el Carmen. • Se definió el espacio físico en las direcciones y servicios del hospital. • El hospital cuenta con los insumos y el equipo requerido en los servicios y direcciones. • Toma en cuenta que las tareas, se asignan según las habilidades que tiene. • Hay manuales de funciones actualizados en cada departamento del hospital • Se encuentra satisfecho con su trabajo dentro del hospital.
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas • Logros y compromiso • Pertinencia en el trabajo • Toma de decisiones compartidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene sentido de pertenencia para con su función dentro del hospital. • La eficacia o eficiencia se evalúa en su dirección o su servicio dentro del hospital. • Se llevan a cabo planes dados por la dirección para desarrollar las capacidades de los trabajadores dentro del Hospital el Carmen. • Siente que le brindan recompensas por su labor dentro del hospital.

Control

- Control de presupuestos
 - Control del personal
 - Evaluación del desempeño
 - Control anticipado
 - Cumplimiento de metas y objetivos
- Se obtuvieron resultados de satisfacción en los procesos de control dentro del hospital.
 - Cree que está bien usado el periodo en el tiempo o dirección dentro del Hospital el Carmen.
 - Se obtuvieron resultados de satisfacción en los procesos de control dentro del hospital.
 - Cree que está bien usado el periodo en el tiempo o dirección dentro del Hospital el Carmen.
 - Los gastos y el presupuesto son controlado en relación a la dirección o servicio dentro del hospital.
 - La entrada y salida de los trabajadores del hospital es controlada en el área donde trabajas.
 - Se controlan los datos de su servicio o dirección del hospital
 - Se evalúa el desempeño en base a algún estándar dentro Hospital el Carmen.
 - Se toman las acciones necesarias para que se eliminen las causas de las inconformidades dentro del Hospital el Carmen
 - Hay claridad en la unidad de mando en las direcciones y servicios dentro del hospital

Anexo 3

Matriz de operacionalización del instrumento

ARIBLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBS.			
				Totalmente	En desacuerdo	No opina	De acuerdo	Totalmente de	Existe relación entre la		Existe relación entre la		Existe relación entre el		Existe relación entre el ítem					
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Gestión administrativa	Planeación	Conocimiento de la misión y visión	Considera que la misión del hospital está definida, establecida de forma clara y usted conoce adecuadamente.																	
			Considera que la visión del Hospital el Carmen está definida, determinada de forma clara y la conoce de forma adecuada.																	
		Valores de la institución	Cree que los valores del hospital están definidas y establecidas de forma clara.																	
			Objetivos de la institución	Los objetivos sanitarios del del Hospital el Carmen se encuentran bien definidos.																
		Conoce claramente sus tareas y funciones en las direcciones y labores dentro del hospital.																		
		Planes de trabajo y estrategias	Los planes de trabajo del Hospital el Carmen se encuentran definidas adecuadamente.																	
			Son formuladas y usadas las estrategias del hospital, como un elemento de los planes de trabajo en las direcciones o servicios.																	
			Se formulan y usan cronogramas de actividades del hospital, como elemento de los planes de trabajo en los servicios o direcciones.																	
	Considera que se realiza adecuadamente el proceso de planeación en las actividades, servicios o direcciones dentro del hospital.																			
	Orga	Organigrama	Hay claridad en la unidad de mando en las direcciones y servicios dentro del hospital.																	

Siste	Dirección	Comunicación interna	Hay buena comunicación en las direcciones y servicios del Hospital el Carmen.																			
		Estructura organizacional	Se definió el espacio físico en las direcciones y servicios del hospital.																			
			El hospital cuenta con los insumos y el equipo requerido en los servicios y direcciones.																			
		Manejo de los trabajadores	Toma en cuenta que las tareas, se asignan según las habilidades que tiene.																			
	Documentos de gestión	Hay manuales de funciones actualizados en cada departamento del hospital.																				
	Dirección	Logros y compromiso	Reconoce la dirección, el compromiso y los logros de su función dentro del hospital.																			
			La relación con su jefe inmediato dentro del Hospital el Carmen.																			
			Se encuentra satisfecho con su trabajo dentro del hospital.																			
		Pertinencia en el trabajo	Tiene sentido de pertenencia para con su función dentro del hospital.																			
			La eficacia o eficiencia se evalúa en su dirección o su servicio dentro del hospital.																			
		Toma de decisiones compartidas	Se llevan a cabo planes dados por la dirección para desarrollar las capacidades de los trabajadores dentro del Hospital el Carmen.																			
	Recompensas	Siente que le brindan recompensas por su labor dentro del hospital.																				
	Control	Control anticipado	Se obtuvieron resultados de satisfacción en los procesos de control dentro del hospital.																			
			Cree que está bien usado el periodo en el tiempo o dirección dentro del Hospital el Carmen.																			
		Control de presupuestos	Los gastos y el presupuesto son controlados en relación a la dirección o servicio dentro del hospital.																			
		Control del personal	La entrada y salida de los trabajadores del hospital es controlada en el área donde trabaja.																			
			Se controlan los datos de su servicio o dirección del hospital.																			
		Evaluación del desempeño	Se evalúa el desempeño en base a algún estándar dentro Hospital el Carmen.																			
	Cumplimiento de metas y objetivos	Se toman las acciones necesarias para que se eliminen las causas de las inconformidades dentro del Hospital el Carmen.																				
	Celer	Prontitud en la atención	Considera que el sistema integrado de registros civiles RENIEC, resulta óptimo de acuerdo al avance tecnológico que requiere su área.																			

	Rapidez	Cubre las necesidades del procesamiento de información con respecto a los datos del usuario.																					
		Considera la calidad del sistema integrado de registros civiles RENIEC, rápido y está acorde a sus necesidades en su área.																					
	Eficiencia en la entidad	El Sistema cuenta con la precisión en el manejo de la información proporcionada para su procesamiento.																					
		Encuentra Ud. Respuesta al pedido de un apoyo en la solución de algún impase por el sistema integrado de registros civiles.																					
		Cree Ud. Que hay un mejor control óptimo en el uso de los datos que se solicita ingresando directamente al sistema integrado de registro civiles de RENIEC.																					
	Simplificación en acciones	Al contar con un sistema eficiente permite minimizar el tiempo de atención.																					
		Considera el Sistema de Información integrado de registros civiles RENIEC sencillo en el acceso a la información.																					
		Agiliza la realización de trámites que se realizan para el acceso de un servicio en el Hospital El Carmen.																					
	Digitalización	Gestión del Tiempo	Permite acceder a la información y servicios de forma instantánea.																				
			Reduce tiempo de búsqueda que se requieren.																				
			Obliga a la búsqueda de información entre las áreas para reducir tiempos.																				
		Mejora de la productividad	Considera una herramienta para el mejoramiento del Hospital.																				
La información digitalizada es más ágil de transferir datos entre áreas del Hospital.																							
Mejora la competitividad en el sector salud y permite ver la calidad del producto en tiempo real.																							
Acceso a la información		La información digitalizada es más rápida de evaluar para su necesidad al acceso de información.																					
		Promueve relaciones entre instituciones que facilita el compartir bases de datos y recursos.																					

Anexo 4

Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Gestión administrativa y Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC

Apellidos y Nombres:

Código:

Edad:

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre opinión de la Gestión Administrativa y el sistema integrado de la RENIEC. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

I	MEDICIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Planeación					
1	Considera que la misión del hospital está definida, establecida de forma clara y usted conoce adecuadamente.					
2	Considera que la visión del Hospital el Carmen está definida, determinada de forma clara y la conoce de forma adecuada.					
3	Cree que los valores del hospital están definidas y establecidas de forma clara.					
4	Los objetivos sanitarios del del Hospital el Carmen se encuentran bien definidos.					
5	Los planes de trabajo del Hospital el Carmen se encuentra definidas adecuadamente.					
6	Son formuladas y usadas las estrategias del hospital, como un elemento de los planes de trabajo en las direcciones o servicios.					
7	Se formulan y usan cronogramas de actividades del hospital, como elemento de los planes de trabajo en los servicios o direcciones.					
8	Conoce claramente sus tareas y funciones en las direcciones y labores dentro del hospital.					
9	Considera que se realiza adecuadamente el proceso de planeación en las actividades, servicios o direcciones dentro del hospital.					
	Organización					
10	Hay claridad en la unidad de mando en las direcciones y servicios dentro del hospital.					
11	Hay buena comunicación en las direcciones y servicios del Hospital el Carmen.					
12	Se definió el espacio físico en las direcciones y servicios del hospital.					
13	El hospital cuenta con los insumos y el equipo requerido en los servicios y direcciones.					
14	Toma en cuenta que las tareas, se asignan según las habilidades que tiene.					
15	Hay manuales de funciones actualizados en cada departamento del hospital.					
	Dirección					
16	Reconoce la dirección, el compromiso y los logros de su función dentro del hospital.					
17	La relación con su jefe inmediato dentro del Hospital el Carmen.					
18	Se encuentra satisfecho con su trabajo dentro del hospital.					
19	Tiene sentido de pertenencia para con su función dentro del hospital.					
20	La eficacia o eficiencia se evalúa en su dirección o su servicio dentro del hospital.					
21	Se llevan a cabo planes dados por la dirección para desarrollar las capacidades de los trabajadores dentro del Hospital el Carmen.					
22	Siente que le brindan recompensas por su labor dentro del hospital.					
	Control					
23	Se obtuvieron resultados de satisfacción en los procesos de control dentro del hospital.					
24	Cree que está bien usado el periodo en el tiempo o dirección dentro del Hospital el Carmen.					
25	Los gastos y el presupuesto es controlado en relación a la dirección o servicio dentro del hospital.					
26	La entrada y salida de los trabajadores del hospital es controlada en el área donde trabajas.					
27	Se controlan los datos de su servicio o dirección del hospital.					
28	Se evalúa el desempeño en base a algún estándar dentro Hospital el Carmen.					
29	Se toman las acciones necesarias para que se eliminen las causas de las inconformidades dentro del Hospital el Carmen.					

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Gestión administrativa y Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC

Apellidos y Nombres:

Código:

Edad:

Buen día Sr(a), este cuestionario pretende recopilar información sobre opinión de la Gestión Administrativa y el sistema integrado de la RENIEC. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Asimismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

I	SISTEMA DE REGISTRO CIVIL	Valoración				
		1	2	3	4	5
CELERIDAD						
1	Considera que el sistema integrado de registros civiles RENIEC, resulta óptimo de acuerdo al avance tecnológico					
2	Cubre las necesidades del procesamiento de información con respecto a los datos del usuario.					
3	Considera la calidad del sistema integrado de registros civiles RENIEC, rápido y está acorde a sus necesidades en					
4	El Sistema cuenta con la precisión en el manejo de la información proporcionada para su procesamiento.					
5	Encuentra Ud. Respuesta al pedido de un apoyo en la solución de algún impase por el sistema integrado de registros					
6	Cree Ud. Que hay un mejor control óptimo en el uso de los datos que se solicita ingresando directamente al sistema					
7	Al contar con un sistema eficiente permite minimizar el tiempo de atención.					
8	Considera el Sistema de Información integrado de registros civiles RENIEC sencillo en el acceso a la información.					
9	Agiliza la realización de trámites que se realizan para el acceso de un servicio en el Hospital El Carmen.					
DIGITALIZACIÓN						
10	Permite acceder a la información y servicios de forma instantánea.					
11	Reduce tiempo de búsqueda que se requieren.					
12	Obliga a la búsqueda de información entre las áreas para reducir tiempos.					
13	Considera una herramienta para el mejoramiento del Hospital.					
14	La información digitalizada es más ágil de transferir datos entre áreas del Hospital.					
15	Mejora la competitividad en el sector salud y permite ver la calidad del producto en tiempo real.					
16	La información digitalizada es más rápida de evaluar para su necesidad al acceso de información.					
17	Promueve relaciones entre instituciones que facilita el compartir bases de datos y recursos.					

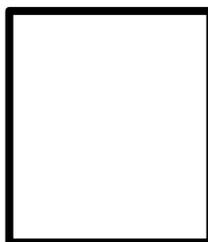
Anexo 5
Consentimiento informado

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVILES RENIEC Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL EL CARMEN, HUANCAYO 2019”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido la investigadora responsable: Bach. Zenaida Huaman Ccahuin.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 29 de octubre del 2021



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

N° DNI:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres:

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

Email:

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres:

D.N.I. N°

N° de teléfono/celular:

Email:

Firma:

Anexo 6

Confiabilidad de los instrumentos

Valor del Alfa de Cronbach para el Cuestionario de Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos		
	Ítems	%
Casos	Válido	29
	Excluido	0
	Total	29

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.705	29

El resultado de la evaluación del Alfa de Cronbach arroja el 0.705, al ser cercano a la unidad, confirma que la rúbrica evaluada es confiable de ser empleada. Por tanto, queda demostrada la confiabilidad del instrumento para su aplicación.

Valor del alfa de Cronbach para el cuestionario de Sistema de Registro Civil

Resumen de procesamiento de casos		
	Ítems	%
Casos	Válido	17
	Excluido	0
	Total	17

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.823	17

El resultado de la evaluación del Alfa de Cronbach arroja el 0.823, al ser cercano a la unidad, confirma que la rúbrica evaluada es confiable de ser empleada. Por tanto, queda demostrada la confiabilidad del instrumento para su aplicación.

Anexo 7 Validez del instrumento

PRIMER INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVIL

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante: Zenaida Huaman Ccahuin

1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

1.3. Investigación: *Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo -2019.*

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVIL DEL HOSPITAL EL CARMEN**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja		Regular		Buena		Muy buena	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables								X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración								X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica								X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad								X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la calidad de servicio								X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos								X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores								X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico								X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación								X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad:	a) Deficiente	b) Baja	c) Regular	d) Buena	e) Muy buena	
Nombres y apellidos:	Miguel Anibal Cerrón Aliaga				DNI N°	19807450
Dirección domiciliaria:	Jr. Libertad N° 1049 - Huancayo				Celular:	964828700
Grado académico:	Magíster					
Mención:	Gestión Pública					



Mig. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03628

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL EL CARMEN

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Zenaida Huaman Ccahuin
- 1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
- 1.3. Investigación: *Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo -2019.*
- 1.4. Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL EL CARMEN.**

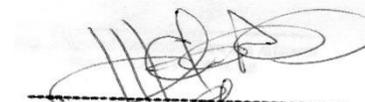
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja		Regular		Buena		Muy buena	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.								X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.								X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración.								X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.								X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.								X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el sistema de información.								X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.								X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.								X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.								X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.								X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: a) Deficiente b) Baja c) Regular **d) Buena** e) Muy buena

Nombres y apellidos:	Miguel Anibal Cerrón Aliaga	DNI N°	19807450
Dirección domiciliaria:	Jr. Libertad N° 1049 - Huancayo	Celular:	964828700
Grado académico:	Magíster		
Mención:	Gestión Pública		



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03686

SEGUNDO INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVIL

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante: Zenaida Huaman Ccahuin

1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

1.3. Investigación: *Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo -2019.*

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVIL DEL HOSPITAL EL CARMEN**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja		Regular		Buena		Muy buena		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado										X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables										X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración										X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica										X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad										X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la calidad de servicio										X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos										X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores										X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico										X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación										X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena **e) Muy buena**

Nombres y apellidos:	Mg Gina Liñan Ramirez	DNI N°	20055692
Dirección domiciliaria:	CC HH Juan Parra del Riego G-1 Dpto 301 El Tambo Huancayo	Celular:	64791625
Grado académico:	Magister		
Mención:	GESTION PUBLICA		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL EL CARMEN



Lic. Adm. Gina Liñan Ramirez

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante: Zenaida Huaman Ccahuin

1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

1.3. Investigación: *Sistema Integrado de Registro Civiles RENIEC y la Gestión Administrativa del Hospital El Carmen, Huancayo -2019.*

1.4. Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL EL CARMEN.**

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Deficiente		Baja		Regular		Buena		Muy buena	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.										X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.										X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la administración.										X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.										X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el sistema de información.										X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.										X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores.										X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.										X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.										X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Opinión de aplicabilidad: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y apellidos:	Mg Gina Liñan Ramirez	DNI N°	20055692
Dirección domiciliaria:	CC HH Juan Parra del Riego G-1 Dpto 301 El Tambo Huancayo	Celular:	64791625
Grado académico:	Magister		
Mención:	GESTION PUBLICA		



Lic. Adm. Gina Liñan Ramirez

Anexo 8

La data del procesamiento estadístico

N°	SISTEMA INTEGRADO DE REGISTRO CIVIL RENIEC																			
	CELERIDAD										DIGITALIZACION									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	D1	10	11	12	13	14	15	16	17	D2	SIR
1	5	4	5	4	2	4	5	4	4	37	5	5	4	4	5	4	4	5	73	
2	5	4	5	4	3	2	4	4	4	35	5	4	3	4	4	5	4	5	69	
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	36	4	4	5	4	4	5	4	5	71	
4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	33	4	4	5	4	4	5	4	5	68	
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	5	4	4	5	4	5	73	
6	5	4	4	3	4	4	5	4	5	38	4	4	4	4	4	5	4	5	72	
7	5	4	3	4	5	4	4	4	5	38	4	5	5	4	4	5	4	5	74	
8	5	4	5	3	2	4	4	4	5	36	4	5	4	4	5	5	4	5	72	
9	5	4	5	4	4	4	4	4	3	37	5	5	5	4	4	5	4	5	74	
10	5	5	3	3	4	2	5	4	5	36	4	5	4	4	5	4	3	5	70	
11	5	4	5	4	4	2	4	5	3	36	5	5	5	4	4	4	4	4	71	
12	5	4	4	4	4	2	5	4	5	37	5	5	4	4	4	3	3	5	70	
13	5	5	4	2	5	3	4	4	3	35	4	5	4	4	5	4	4	4	69	
14	5	4	5	3	4	3	4	5	5	38	5	5	4	4	4	3	4	4	71	
15	4	5	3	4	4	3	4	5	3	35	4	5	4	5	5	4	4	5	71	
16	5	4	5	4	5	3	5	5	5	41	5	5	4	4	5	3	4	4	75	
17	4	5	5	4	4	3	4	4	5	38	4	5	4	5	5	3	4	5	73	
18	5	4	3	5	3	5	5	4	3	37	4	5	5	4	4	3	3	4	69	
19	5	5	4	4	3	5	3	4	5	38	4	5	4	5	5	4	3	5	73	
20	4	5	5	2	5	5	3	4	3	36	4	5	4	4	4	4	3	4	68	
21	4	5	3	4	5	5	3	5	5	39	5	4	5	5	5	4	4	5	76	
22	5	5	4	2	5	4	4	5	5	39	4	5	4	4	4	4	5	5	74	
23	4	5	5	4	3	4	4	4	3	36	4	4	4	5	5	4	4	5	71	
24	5	4	4	4	3	4	4	5	5	38	4	5	4	4	4	5	4	4	72	
25	4	5	3	5	3	4	5	5	3	37	4	4	3	4	5	5	4	5	71	
26	5	5	4	4	3	2	4	4	5	36	4	5	3	5	4	5	4	3	69	
27	4	5	2	4	5	2	4	4	4	34	4	5	3	4	5	5	4	4	68	
28	5	4	5	5	5	2	4	4	5	39	4	4	3	4	4	5	4	3	70	
29	4	4	3	4	5	2	5	5	4	36	5	5	4	4	4	4	4	5	71	
30	5	4	5	5	5	3	5	4	5	41	4	4	4	4	4	5	3	5	74	

31	4	5	3	4	3	2	4	5	4	34	5	5	4	5	5	4	3	5	36	70
32	4	4	5	5	4	2	4	4	5	37	4	4	4	5	4	5	3	5	34	71
33	4	4	4	4	4	2	4	5	4	35	5	5	4	5	5	4	4	5	37	72
34	4	4	4	5	4	2	4	4	5	36	4	4	5	5	4	3	4	3	32	68
35	4	5	4	4	4	4	4	3	4	36	5	5	4	5	5	4	4	5	37	73
36	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	4	4	5	5	4	5	5	4	36	75
37	4	5	5	3	4	4	4	4	5	38	5	5	4	4	5	4	4	5	36	74
38	5	4	2	2	3	5	3	5	4	33	4	4	5	5	4	5	4	4	35	68
39	4	4	3	3	3	4	4	4	5	34	4	5	3	4	5	5	2	5	33	67
40	5	4	2	2	3	4	4	5	4	33	4	5	4	5	4	5	4	4	35	68
41	4	5	4	3	4	4	4	4	5	37	4	5	5	4	5	5	5	5	38	75
42	5	4	2	4	4	5	4	4	4	36	5	5	4	5	4	5	4	5	37	73
43	4	5	4	4	5	4	5	5	5	41	4	5	3	4	5	3	4	5	33	74
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	5	4	4	5	4	35	71
45	5	5	4	4	4	5	4	3	4	38	4	5	5	4	5	5	4	5	37	75
46	4	4	4	4	3	4	4	5	5	37	4	5	4	5	4	4	5	4	35	72

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																	
	PLANEACION									ORGANIZACIÓN								EJECUCIÓN							CONTROL				G.A.					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	D1	10	11	12	13	14	15	16	D2	17	18	19	20	21	22	23	D3	24	25		26	27	28	29	D4
1	4	2	2	5	2	3	4	5	4	31	1	2	4	5	2	4	3	21	4	2	4	5	4	3	2	24	2	4		4	3	5	2	20
2	5	3	2	4	1	4	2	4	5	30	2	2	4	5	3	4	3	23	4	2	4	4	4	3	1	22	2	3	4	3	4	2	18	93
3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	26	3	2	4	5	2	4	3	23	4	2	3	5	4	3	1	22	2	4	4	3	5	2	20	91
4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	30	2	2	4	5	4	5	3	25	4	2	3	5	4	3	2	23	2	3	4	3	4	2	18	96
5	4	4	3	3	4	2	3	4	5	32	3	2	4	5	2	4	3	23	4	2	4	4	4	2	2	22	2	4	4	4	4	2	20	97
6	3	2	3	5	4	2	1	5	3	28	3	3	4	5	2	5	2	24	4	2	3	3	4	2	2	20	2	2	4	4	4	2	18	90
7	3	2	3	5	4	3	3	5	4	32	3	3	4	4	3	5	2	24	4	2	4	5	4	2	2	23	2	3	4	2	4	3	18	97
8	3	1	3	5	5	3	2	4	4	30	3	3	4	4	3	5	2	24	3	2	4	4	4	2	1	20	2	4	4	2	4	2	18	92
9	3	2	2	4	5	3	2	4	4	29	2	3	5	4	4	5	2	25	3	2	4	4	4	4	1	22	2	4	4	2	3	3	18	94
10	2	3	2	4	5	3	3	4	5	31	2	2	5	4	4	5	2	24	3	2	4	4	4	4	2	23	1	4	3	3	3	2	16	94
11	2	3	2	4	5	2	3	5	4	30	5	3	5	4	4	5	2	28	3	2	3	4	4	3	3	22	2	4	3	2	2	3	16	96
12	3	2	2	5	5	2	2	5	5	31	4	2	5	4	5	5	2	27	5	2	3	4	4	3	3	24	2	4	4	3	3	3	19	101
13	4	1	1	5	4	4	2	4	3	28	4	3	5	3	4	5	2	26	3	3	3	4	4	2	3	22	3	5	4	2	2	2	18	94
14	4	1	1	4	3	4	4	4	2	27	3	4	5	3	4	4	4	27	5	3	3	3	3	2	3	22	3	4	3	2	3	3	18	94
15	2	2	3	4	3	2	4	4	2	26	3	4	5	5	3	4	2	26	3	3	4	3	4	2	2	21	3	5	4	3	2	2	19	92

16	5	3	3	5	4	1	4	4	2	31	2	4	5	4	2	4	2	23	5	2	5	3	3	3	3	24	2	4	3	2	3	3	17	95
17	4	2	2	4	2	1	4	5	3	27	2	1	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	3	2	23	2	5	4	3	2	2	18	91
18	2	2	2	4	1	2	3	3	1	20	2	1	3	5	2	4	2	19	5	2	4	2	4	3	3	23	2	3	4	2	3	3	17	79
19	5	4	3	4	2	2	3	5	1	29	1	1	3	5	2	3	3	18	3	3	4	2	4	3	2	21	2	3	3	4	4	2	18	86
20	4	4	3	5	3	3	3	4	2	31	1	2	2	2	2	3	3	15	4	3	4	2	4	4	2	23	3	3	3	4	2	2	17	86
21	3	2	3	5	5	3	4	5	3	33	1	2	2	2	2	4	3	16	5	2	4	3	5	2	3	24	3	4	3	4	4	2	20	93
22	3	2	1	3	4	4	4	5	3	29	2	1	2	2	2	4	4	17	4	3	3	3	5	2	2	22	3	4	4	5	4	2	22	90
23	4	1	1	3	4	4	4	5	3	29	2	1	2	4	1	3	4	17	3	2	4	2	4	2	3	20	3	4	4	4	4	1	20	86
24	4	1	2	4	3	3	2	5	4	28	2	1	5	4	1	4	4	21	3	3	4	2	5	2	3	22	1	4	4	5	4	2	20	91
25	5	1	2	4	4	3	2	4	4	29	2	3	5	4	1	3	2	20	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	4	4	4	2	20	92
26	4	2	1	4	3	3	3	4	5	29	3	3	5	5	1	4	2	23	3	2	4	4	5	3	3	24	2	4	4	3	4	1	18	94
27	5	2	1	5	3	2	3	4	4	29	3	4	4	5	1	5	2	24	5	3	3	3	4	4	3	25	2	5	4	2	2	17	95	
28	5	3	1	5	4	2	3	3	4	30	4	4	4	5	2	4	2	25	5	3	3	4	5	4	3	27	1	4	5	2	4	3	19	101
29	2	3	3	5	4	2	4	5	4	32	4	4	4	3	2	5	2	24	2	2	3	3	4	4	2	20	2	5	4	3	4	3	21	97
30	2	3	2	4	3	2	4	4	5	29	4	4	3	3	2	4	2	22	2	3	4	2	3	4	2	20	1	4	5	2	4	1	17	88
31	3	4	3	4	4	2	4	5	5	34	4	5	3	4	2	5	2	25	1	2	5	3	4	2	2	19	2	5	4	2	3	2	18	96
32	3	2	2	4	3	2	2	4	5	27	2	5	3	3	3	4	3	23	2	2	4	4	3	2	1	18	1	4	5	3	3	3	19	87
33	5	4	3	3	4	2	3	5	3	32	3	5	4	3	3	3	3	24	1	2	5	4	4	2	1	19	3	5	5	4	4	1	22	97
34	5	2	3	3	5	3	3	3	3	30	2	5	4	4	3	4	3	25	2	2	4	4	3	2	1	18	1	4	4	2	4	3	18	91
35	4	4	3	2	4	3	3	4	2	29	2	4	4	4	2	3	3	22	2	2	5	4	4	2	2	21	2	3	4	5	2	4	20	92
36	4	3	2	2	3	3	2	4	1	24	2	4	5	4	4	4	2	25	2	1	4	3	5	3	2	20	1	3	4	4	3	3	18	87
37	3	2	2	3	4	4	2	4	1	25	1	2	5	5	4	2	2	21	3	1	2	3	3	3	1	16	2	3	4	5	3	4	21	83
38	3	1	1	3	2	4	5	4	2	25	2	3	5	5	4	2	2	23	4	1	2	2	3	3	2	17	1	2	5	4	3	2	17	82
39	2	2	1	4	2	4	5	5	2	27	1	3	5	5	4	2	2	22	4	1	2	3	2	3	1	16	2	2	5	2	2	4	17	82
40	2	3	2	2	4	1	3	5	3	25	1	2	4	5	4	2	2	20	5	2	2	3	2	4	2	20	1	2	5	3	5	2	18	83
41	4	1	3	2	4	1	5	5	3	28	2	2	4	4	4	2	2	20	4	2	2	2	3	2	1	16	2	4	4	2	4	1	17	81
42	3	2	3	3	2	2	4	4	4	27	3	2	5	5	5	4	2	26	4	2	3	3	2	2	2	18	1	4	4	2	5	3	19	90
43	5	3	2	4	3	3	4	4	4	32	2	2	4	4	5	4	3	24	4	3	3	2	3	4	1	20	2	4	4	2	5	4	21	97
44	3	4	3	5	3	2	4	3	4	31	3	2	5	5	3	4	3	25	4	3	3	3	4	2	2	21	1	4	4	3	3	1	16	93
45	4	1	2	5	4	3	2	5	4	30	2	2	4	4	3	4	3	22	3	3	3	2	3	4	1	19	2	4	4	4	3	2	19	90
46	4	2	3	2	4	2	3	5	4	29	3	4	4	5	3	4	3	26	3	2	2	3	4	4	2	20	1	4	5	4	5	4	23	98

Anexo 9
Fotos de la aplicación

Foto 1

Reunión de coordinación con el personal del Hospital R.D.M.I “El Carmen”



Foto 2

Trabajadores del Hospital R.D.M.I “El Carmen”, siendo notificados del consentimiento informado



Foto 3

Personal de atención SIS del Hospital R.D.M.I “El Carmen”, respondiendo la encuesta

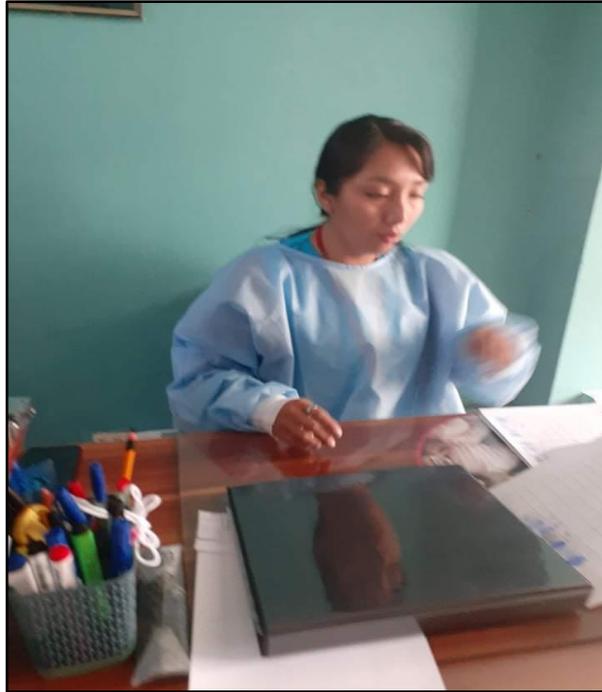


Foto 4

Personal del área de obstetricia del Hospital R.D.M.I “El Carmen”,
respondiendo la encuesta

