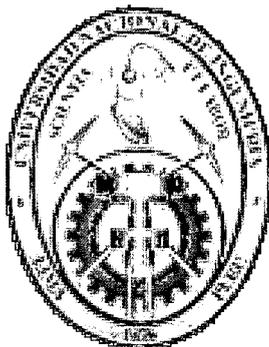


UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

SECCION DE POST GRADO



**“SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS
VITALES E IDENTIFICACION”.**

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO

EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN:

INGENIERIA DE SISTEMAS

LIC. MELCHOR ANGEL DIAZ ECHENIQUE

LIMA – PERU

2011

Digitalizado por:

Consortio Digital del
Conocimiento MebLatam,
Hemisferio y Dalse

DEDICATORIA

A MIS PADRES

CESAR AUGUSTO

GLADIS

A MIS HIJOS:

ALESSANDRA SOFIA

ANGEL ESTEFANO

A mi esposa Bertha fiel compañera y razón de mi existencia, hermanos de sangre y espíritu, compañeros de promoción, investigadores, y amigos, que los aportes de esta investigación sean en beneficio de nuestro RENIEC, del país y constituya satisfacción personal, de logro y desarrollo.

RECONOCIMIENTO

Mi agradecimiento al Creador y Gran Arquitecto del Universo, Dios todopoderoso quien conoce mis deseos y me ha dado la fortaleza y el conocimiento para poder desarrollar esta Tesis, a mi familia por el apoyo y la confianza que me brindaron, a la Universidad Nacional de Ingeniería FIIS, por haberme brindado la oportunidad de permitirme desarrollar la presente Tesis.

Al Mg. Tino Reyna Monteverde, Mg. Celedonio Méndez Valdivia y el Mg. Abilio Tinoco León, quienes permitieron el desarrollo del presente estudio de investigación. De igual modo al PhD. **Peñafort Luis Huaman Ureta** por el asesoramiento metodológico y especializado, y a todos los docentes de la Maestría que sin escatimar esfuerzo alguno pudieron brindarme parte de sus conocimientos y experiencia de maestros y doctores para complementar la presente investigación.

A mis compañeros de la Maestría en Ingeniería de Sistemas, con quienes grupalmente compartimos nuestros estudios de Maestría y nos apoyamos para lograr una meta muy importante y significativa en nuestras vidas **SER MAESTROS EN CIENCIAS con mención en INGENIERIA DE SISTEMAS.**

Lic. Melchor Angel Diaz Echenique

INDICE

PRESENTACION DE LA TESIS

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

INDICE

DESCRIPTORES TEMATICOS

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPITULO I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1	IDENTIFICACION Y DETERMINACION DEL PROBLEMA	8
1.1.1	Situación y contexto de la problemática actual	8
1.1.1.1	Evolución de la Identificación y los Registros Civiles	8
1.1.1.2	Necesidad de una visión estratégica en la Gestión Pública	13
1.1.1.3	Discontinuidad de la Gestión en la Administración Pública	16
1.1.1.4	Implementación de auténticos gestos de simplificación administrativa	21
1.1.1.5	No empleo de estándares de información (indicadores de gestión)	23
1.1.1.6	Poca o nula recomendación al Estado sobre su área de influencia	24

1.1.1.7	Desconocimiento de la Realidad Nacional	26
1.1.1.8	Dependencia extrema sobre la Voluntad Política	27
1.1.2	Identificación y determinación del problema	30
1.1.3	El problema.	32
1.1.4	Selección del problema	33
1.2	FORMULACION DEL PROBLEMA	33
1.2.1	Formulación proposicional del problema	34
1.2.2	Formulación interrogativa del problema	37
1.3	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	38
1.3.1	Objetivo General	38
1.3.2	Objetivos específicos	39
1.4	JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACION DE LA INVESTIGACION.	41
1.4.1.	Justificación de la investigación	41
1.4.2.	Importancia de la investigación	43
1.4.3.	Limitaciones de la investigación	44
CAPITULO II	MARCO TEORICO	45
2.1.	Antecedentes del estudio-problema	45
2.1.1.	Desde cuando existe o se conoce el Problema	45
2.1.2.	Estudios o investigaciones anteriores en el Sector	48
2.2	Planteamientos Teóricos	57
2.2.1.	Conceptos	57
2.2.2.	Principios básicos	67
2.2.3.	Técnicas más avanzadas	69
2.3	Entorno Nacional	85
2.3.1.	Entorno Político	85
2.3.2.	Entorno Económico	87
2.3.3.	Entorno Social	87
2.3.4.	Entorno Cultural	87

2.3.5. Entorno Ambiental	91
2.4 Marco Normativo	92
2.4.1. Constitución de la República	92
2.4.2. Leyes y dispositivos normativos vigentes	92
2.5 Relaciones Interinstitucionales	94
2.5.1. Relaciones con Entidades Públicas	94
2.5.2. Relaciones con Entidades Privadas	97
2.5.3. Relaciones con Entidades del Exterior	98
2.6 Contexto Internacional	99
2.6.1. Megatendencias Mundiales	99
2.6.2. Competitividad con otros documentos a nivel seguridad	111
2.7 Experiencias Exitosas	114
2.7.1. Experiencias exitosas en otras instituciones	114
2.8 Ratios de Gestión	116
2.8.1. Indicadores de Gestión	116
2.9 Hipótesis	119
2.9.1. Hipótesis Global	119
2.9.2. Sub hipótesis	120
2.10 Variables	121
2.10.1. Identificación de las variables	121
2.10.2. Definición de las variables	122
2.10.2.1. Variables de la Realidad	122
2.10.2.2. Variables del Marco Referencial	124
2.10.2.3. Variables del Problema	128
2.10.3. Clasificación de las variables	130
CAPITULO III METODOLOGIA	131
3.1. Tipo de Investigación	131
3.1.1. Según su propósito-finalidad	131
3.1.2. Según su alcance temporal	131

3.1.3. Según su característica	131
3.1.4. Según su profundidad	131
3.2. Diseño de la Investigación	131
3.2.1. Universo	131
3.2.2. Técnicas e instrumentos y fuentes o informantes de recolección de datos	132
3.2.3. Población y muestra	133
3.2.4. Técnicas de procesamiento de los datos	134
3.2.5. Técnicas de análisis e interpretación de la información	135
3.2.6. Contratación de Hipótesis.	135
3.2.6.1. Diseño Estadístico: Validación de Hipótesis.-	136
CAPITULO IV RESULTADOS:	138
Descripción de la Situación Actual del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.	
4.1. Situación Actual de la Consistencia de la información	138
4.2. Situación Actual de la Integración de los Datos	142
4.3. Situación Actual de los Accesos a la información para procesar y difundir	145
4.4. Situación Actual del Sistema de recolección de datos e información	154
4.5. Situación Actual de la Información oportuna para la toma de decisiones	155
CAPITULO V DISCUSION:	161
Discusión y Análisis del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.	
5.1. Análisis de la Consistencia de la información	161
5.2. Análisis de la Integración de los Datos	165
5.3. Análisis de los Accesos a la información para procesar y difundir	169

5.4. Análisis del Sistema de recolección de datos e información	180
5.5. Análisis de la Información oportuna para la toma de decisiones	182
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	189
Conclusiones parciales	189
Conclusión General	197
Contrastación de la Hipótesis Global	
Enunciado de la Conclusión General: Prueba Paramétrica	
Recomendaciones Parciales	198
Recomendaciones para corregir los Incumplimientos	
Recomendaciones para reducir las Restricciones	
Recomendaciones para corregir las Deficiencias	
Recomendaciones para reducir al mínimo los Empirismos Normativos	
Recomendación General	206
BIBLIOGRAFIA	208
ANEXOS	
1. Selección del Problema a Investigar	
2. Identificación del Número de Partes del Problema	
3. Priorización de las Partes del Problema	
4. Estructura de la Matriz Básica para plantear Sub-Hipótesis y la Hipótesis Global	
5. Matriz para la selección de las técnicas, instrumentos e informantes o fuentes para la recolección de datos	
6. Matriz de Consistencia	
7. Cuestionario N° 01	
Encuesta a Funcionarios, y personas que laboran y desarrollan actividades estadísticas tanto en Identificación como en los Registros Civiles.	

DESCRIPTORES TEMATICOS

Sistema

Sistema de gestión de calidad

Sistema de Registros Civiles

Estadísticas Vitales

Sistema de Estadísticas Vitales

Identidad

Identificación

RESUMEN

La presente Tesis para optar el grado de Magíster en Ciencias con mención en Ingeniería de Sistemas se titula:

“SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION”.

El Problema, en el que se centra la presente tesis, exige responder a la interrogante:

¿ Se presentan o producen empirismos normativos, incumplimientos, deficiencias y restricciones en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación ?.

El Problema tiene 4 partes con las siguientes prioridades:

Incumplimientos en Consistencia de la información e Integración de los Datos, **Restricciones** de Acceso a la información para procesar y difundir, **Deficiencias** en el Sistema de recolección de datos e información, **Empirismos Normativos** en la Información oportuna para la toma de decisiones; en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

El Objetivo General, la presente investigación pretende:

“...Analizar las dificultades en El Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación, con el propósito de identificar las causas, de tal manera que tengamos base para proponer el uso de herramientas tecnológicas, teorías y conocimientos científicos, que permitan contribuir con El Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación del RENIEC...”.

Hipótesis Global: *“...El Sistema de Gestión Estadística en RENIEC Actualmente, adolece de incumplimientos, restricciones, deficiencias y empirismos normativos que afectan negativamente el aprovechamiento al máximo de la información de manera oportuna, eficiente y exacta; porque no se consistencia e integra la información*

adecuadamente y oportunamente o porque existen restricciones en el acceso a la información para procesar y difundir o por no contar con un sistema de recolección de datos e información adecuado o por no contar con información oportuna para la toma de decisiones...”.

La validación de la presente Hipótesis ha quedado comprobada y demostrada a través del Modelo Estadístico utilizado, generando la **Conclusión General**, como resultado de la contrastación de la hipótesis global mediante el siguiente enunciado:

“...Esta investigación ha probado la existencia de dificultades en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación, porque existen limitaciones que no permiten que se consistencie e integre la información adecuadamente y oportunamente o porque existen restricciones en el acceso a la información para procesar y difundir o por no contar con un sistema de recolección de datos e información adecuado o por no contar con información oportuna para la toma de decisiones... ”.

Recomendación General. *La presente recomendación está dirigida a la Alta Dirección del RENIEC en la medida que dispongan a los responsables de conducir y desarrollar las diversas actividades de Administración y Gestión cumplan con las recomendaciones indicadas en el numeral 7.1., sin que el orden que se han descrito signifique prelación. Así mismo es importante velar por la selección y calificación del personal responsable de desarrollar las técnicas modernas aplicadas a los procedimientos que se siguen, así como garantizar el cumplimiento de las disposiciones internas y externas referidas al Sistema de Hechos Vitales.*

La presente recomendación general se fundamenta sobre la base de las razones por las cuales se sustentan las limitaciones, restricciones, deficiencias y empirismos normativos materia de la presente investigación; por tanto, se puede generar a Nivel Nacional el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

INTRODUCCION

La disponibilidad de información estadística oportuna y confiable es uno de los requisitos imprescindibles para el proceso de toma de decisiones en cualquier tipo de organización. Cada vez más, las organizaciones se ven sometidas a una creciente demanda de información estadística para los procesos de gestión; que no se conciben sin el apoyo de una eficiente administración de la información.

RENIEC no escapa a esta realidad. En este sentido, el RENIEC se enfrenta al reto de implantar un sistema de gestión estadístico capaz de responder a los múltiples requerimientos de información, determinantes para la toma de decisiones. El uso de las tecnologías de información disponibles para la implantación de este sistema, permitirá gestionar de manera coordinada y eficaz la información estadística producida, ofreciendo a la Alta Dirección y a las Unidades Orgánicas, una herramienta que facilite la administración de dicha información de acuerdo a sus necesidades.

La propuesta del Sistema de Gestión Estadística, se orienta a obtener un sistema de gestión capaz de responder a los múltiples requerimientos de información, determinantes para la toma de decisiones. El uso de las tecnologías de información disponibles para la implantación de este sistema, permitiría gestionar de manera coordinada y eficaz la información estadística producida, ofreciendo a la Alta Dirección y a las Unidades Orgánicas una herramienta que facilite la administración de dicha información de acuerdo a sus necesidades. Así mismo, permitiría determinar los niveles de información según sus requerimientos. En ese

sentido, el Sistema de Gestión Estadístico es un conjunto estructurado de unidades relacionadas entre sí, que tiene como finalidad asegurar que la información estadística oficial sea integrada, coordinada y se desarrolle bajo una normatividad técnica común.

Para que el Sistema de Gestión Estadística tenga éxito, es necesario tener en consideración dos elementos imprescindibles como son, disponibilidad de software y de hardware, que permitirán una adecuada y óptima implantación del sistema. Los requerimientos y consideraciones de hardware, implican contar con un servidor para el almacenamiento y manejo del repositorio de datos estadísticos. En los requerimientos y consideraciones de software se debe considerar: herramientas de almacenamiento, herramientas de extracción y carga; herramientas para elaboración de reportes a usuarios finales; y herramientas de análisis inteligente (Business Intelligence).

Todo esto trabajado con un enfoque multidimensional que permita integrar las aplicaciones adquiridas o elaboradas, las cuales deberán ser flexibles en el sentido de poder comunicarse con herramientas de explotación en ambientes GEO-referenciados.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACION Y DETERMINACION DEL PROBLEMA

1.1.1 Situación y contexto de la problemática actual

1.1.1.1 Evolución de la Identificación y los Registros Civiles

La identificación de los mayores es la que mejor se ha manejado a través de los años con la base de los documentación de la Libreta Electoral, quedando aun aproximadamente unos 500,000 LE por canjear, situación que debe ser estudiada para su efectiva identificación.

Así mismo se tiene una cantidad considerable de normas que sustentan las funciones y labores de RENIEC a través de los años, siendo principalmente en la actualidad el DU-044-PCM quien contempla la identificación de los menores de edad hasta julio del 2011. Podemos mencionar adicionalmente los convenios que se han firmado para la identificación vía JUNTOS, Essalud, Cooperación Técnica con Canadá, y los Decretos Legislativos que permiten trabajar con las Municipalidades y otras instituciones del Estado; lo cual de alguna manera en la actualidad ha trazado la línea de trabajo para los siguientes años.

A diciembre del 2010 el estado de situación de la identificación es de acuerdo al cuadro No xx. Donde podemos evidenciar un problema muy grave para el tema de la focalización de la población; al ser el Censo una

declaración de Hecho y la inscripción en RENIEC una declaración de Derecho muchas veces las ubicaciones de cada una de las declaraciones no coincide y por lo tanto, mucha de la gente que dice vivir en un lugar en realidad no reside allí, situación que se ahonda más con los residentes en el exterior que en su mayoría salieron del país de manera ilegal ya que si de 2'700,000 que se estima residen en el exterior y solo tenemos registrado cerca de 750,000 evidencia de que no han sido registrados oficialmente. Sin embargo todavía se mantienen en los registros como residentes en el país y las cifras de comparación entre estimados e identificados resulta absurda en la medida de que contamos a la fecha con 100.5% de identificados.

Cuadro No 01: Evolución de la Población identificada

Perú: Evolución de la Población Identificada 2002-2010

Al 31 de diciembre de 2010

Año	Población Total Estimada Residente en el Perú ^{2/ 3/ 4/}			Población Identificada con DNI Residentes en el Perú ^{1/}			Cobertura de la Identificación con DNI de Residentes en el Perú		
	Total	Menores de Edad	Mayores de Edad	Total	Menores de Edad	Mayores de Edad	Total	Menores de Edad	Mayores de Edad
2005	27 803 947	10 264 942	17 539 005	16 476 753	409 211	16 067 542	59.3%	4.0%	91.6%
Hombre	13 784 628	5 216 219	8 568 409	8 265 158	207 405	8 057 753	60.0%	4.0%	94.0%
Mujer	14 019 319	5 048 723	8 970 596	8 211 595	201 806	8 009 789	58.6%	4.0%	89.3%
2006	28 225 576	10 267 027	17 958 550	17 457 673	561 028	16 896 645	61.9%	5.5%	94.1%
Hombre	13 993 095	5 218 437	8 774 658	8 745 195	284 091	8 461 104	62.5%	5.4%	96.4%
Mujer	14 232 481	5 048 590	9 183 892	8 712 478	276 937	8 435 541	61.2%	5.5%	91.9%
2007	28 220 764	10 308 087	17 912 677	18 473 625	997 134	17 476 491	65.5%	9.7%	97.6%
Hombre	13 994 116	5 240 512	8 753 604	9 242 973	506 477	8 736 496	66.0%	9.7%	99.8%
Mujer	14 226 648	5 067 575	9 159 073	9 230 652	490 657	8 739 995	64.9%	9.7%	95.4%
2008	28 863 445	10 543 289	18 320 156	20 914 876	2 897 615	18 017 261	72.5%	27.5%	98.3%
Hombre	14 315 436	5 361 331	8 954 105	10 479 533	1 478 012	9 001 521	73.2%	27.6%	100.5%
Mujer	14 548 009	5 181 958	9 366 051	10 435 343	1 419 603	9 015 740	71.7%	27.4%	96.3%
2009	29 584 324	10 708 204	18 876 120	22 952 913	4 313 010	18 639 903	77.6%	40.3%	98.7%
Hombre	14 673 576	5 446 433	9 227 143	11 546 380	2 208 845	9 337 535	78.7%	40.6%	101.2%
Mujer	14 910 748	5 261 771	9 648 977	11 406 533	2 104 165	9 302 368	76.5%	40.0%	96.4%
2010	29 764 951	10 747 418	19 017 533	25 715 568	6 420 552	19 295 016	86.4%	59.7%	101.5%
Hombre	14 764 966	5 467 569	9 297 397	12 938 053	3 286 235	9 651 818	87.6%	60.1%	103.8%
Mujer	14 999 985	5 279 849	9 720 136	12 777 515	3 134 317	9 643 198	85.2%	59.4%	99.2%

1/ A partir de Ene2009, las personas de 17 años se inscriben en el RENIEC, en cumplimiento de la Ley 29248.

2/ Estimaciones efectuadas por la CEPAL-INEI

3/ Datos tomados de Censos Nacionales de 2007 / INEI

4/ Estimaciones efectuadas por SGE/GPP/RENIEC con base a la tasa de crecimiento 1,6%

a/ Estimaciones efectuadas al 30JUN2011 por el INEI

Elaboración: SGE/GPP/RENIEC

Es a partir del año 2005 que RENIEC inicia la incorporación de los Registros Civiles al acervo de la Base de Datos, este proceso se inició en Oct2005 al amparo de la RJ N° 940-2005, mediante la cual RENIEC revocó la facultades registrales a la Oficina de Registro de Civil de la Municipalidad del Distrito de San Borja situación que con el tiempo ha ido tomando importancia en la medida de que si observamos el cuadro N° 02 se

evidencia un crecimiento sostenible y por otro lado representa principalmente cerca del 40% de los nacimientos de cada año.

Cuadro No 02: Inscripción de Hechos Vitales

INSCRIPCIONES DE HECHOS VITALES EN LAS OFICINAS REGISTRALES DEL RENIEC, 2005 - 2010

31-dic-2010

Año / Mes	Total	Nacimiento			Matrimonio	Defunción		
		Total	OR - Oficinas Registrales	ORA - Hospitales		Total	OR - Oficinas Registrales	ORA - Hospitales
Total	1 095 058	775 999	583 187	192 812	125 481	193 578	170 657	22 921
2005	1 450	744	744	-	310	396	396	-
2006	54 214	32 998	28 842	4 156	7 302	13 914	13 825	89
2007	194 085	130 307	109 151	21 156	25 507	38 271	37 764	507
2008	250 293	176 600	139 362	37 238	30 542	43 151	37 217	5 934
2009	267 749	190 973	144 271	46 702	30 070	46 706	39 169	7 537
2010	327 267	244 377	160 817	83 560	31 750	51 140	42 286	8 854

Del avance de las Oficinas Registrales revocadas e incorporadas podemos observar una deficiente cobertura a nivel nacional en lo referente a la demanda actual, ya que son 1838 distritos a nivel nacional y más de 5,000 centros poblados, comunidades nativas y/o comunidades campesinas que tienen servicios de Registro Civil funcionando independientemente de RENIEC al depender directamente de las Municipalidades.

PERU: INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO, MATRIMONIO Y DEFUNCIÓN POR AÑO Y TIPO, SEGÚN DEPARTAMENTO

31/12/2010

Año	Hecho Vital	Total
2005	Nacimiento	616 706
	Matrimonio	83 272
	Defunción	103 548
2006	Nacimiento	624 421
	Matrimonio	85 632
	Defunción	102 849
2007	Nacimiento	673 051
	Matrimonio	95 067
	Defunción	111 370
2008	Nacimiento	686 747
	Matrimonio	99 958
	Defunción	110 205
2009	Nacimiento	671 386
	Matrimonio	89 996
	Defunción	111 853
2010	Nacimiento	539 142
	Matrimonio	67 639
	Defunción	92 647

Cuadro No 03: Inscripciones

Podemos evidenciar de que solo se cuenta con 48 Oficinas registrales Revocadas de las cuales 35 están incorporadas completamente; quedando aproximadamente cerca de 45 millones de partidas por incorporar al acervo de RENIEC.

Cuadro No 04: Incorporación de Oficinas Registrales - Lima

Incorporación de Oficinas de Registro del Estado Civil (OREC) al RENIEC

Al 31 de diciembre del 2010

Municipalidad donde funciona o funcionaba la OREC	Revocadas		Incorporadas	
	Resolución Jefatural	Fecha de Revocación	Resolución Jefatural	Fecha de Incorporación
Ambito: Lima Metropolitana				
Ázua	RJ N° 1938-06 - JEF/RENIEC	09-ene-07	RJ N° 0880-07 - JNAC/RENIEC	26-oct-07
Barzanco	RJ N° 0563-06 - JEF/RENIEC	23-Set-06	RJ N° 0329-08 - JNAC/RENIEC	08-ago-08
Bellavista	RJ N° 0363-06 - JEF/RENIEC	25-Set-06	RJ N° 0384-10 - JNAC/RENIEC	16-jul-10
Breña	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0367-07 - JEF/RENIEC	20-abr-07
Callao	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06		
Carabayillo	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0417-10 - JNAC/RENIEC	28-may-10
Carmen de la Legua-Reynoso	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06		
Chaclacayo	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06		
Cieneguilla	RJ N° 0608-08 - JNAC/RENIEC	17 SET 08	RJ N° 0313-09 - JNAC/RENIEC	12-jun-09
Comas	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 1070-06 - JEF/RENIEC	10-nov-06
El Agustino	RJ N° 0563-06 - JEF/RENIEC	25-Set-06		
Independencia	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 1196-06 - JEF/RENIEC	01-dic-06
Jesús María	RJ N° 1161-06 - JEF/RENIEC	27-nov-06	RJ N° 0267-08 - JNAC/RENIEC	22 May-Nac/30 May-Mat-Def
La Molina	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0034-08 - JNAC/RENIEC	01-feb-08
La Perla	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0213-09 - JNAC/RENIEC	18-abr-08
La Punta	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0657-09 - JNAC/RENIEC	26 Set-08
La Victoria	RJ N° 0482-07 - JEF/RENIEC	01-jun-07	RJ N° 0786-10 - JNAC/RENIEC	17/09/2010-Nac/24-06-10-Mat-Def
Lince	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0782-06 - JEF/RENIEC	18-ago-06
Los Olivos	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 1233-06 - JEF/RENIEC	15-dic-06
Lurigancho	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06		
Lurín	RJ N° 0608-08 - JNAC/RENIEC	09-Set-08		
Magdalena del Mar	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0616-07 - JNAC/RENIEC	20-jul-07
Pachacamac	RJ N° 0373-09 - JNAC/RENIEC	30-jun-09		
Pueblo Libre	RJ N° 1163-06 - JEF/RENIEC	27-nov-06	RJ N° 0747-10 - JNAC/RENIEC	03-sep-10
Puente Piedra	RJ N° 0563-06 - JEF/RENIEC	25 SET 06	RJ N° 0804-08 - JNAC/RENIEC	28-nov-08
Rímac	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0934-07 - JNAC/RENIEC	23-nov-07
San Borja	RJ N° 0940-05 - JEF/RENIEC	03-oct-05	RJ N° 0940-05 - JEF/RENIEC	03-oct-05
San Isidro	RJ N° 0248-06 - JEF/RENIEC	12-abr-06	RJ N° 0248-06 - JEF/RENIEC	12-abr-06
San Juan de Lurigancho	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06		
San Luis	RJ N° 0421-06 - JEF/RENIEC	09-jun-06	RJ N° 0421-06 - JEF/RENIEC	09-jun-06
San Martín de Porres	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 1380-06 - JEF/RENIEC	05-ene-07
San Miguel	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0344-10 - JNAC/RENIEC	23-jun-10
Santa Anita	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06	RJ N° 0238-07 - JEF/RENIEC	23-mar-07
Santiago de Surco	RJ N° 1143-05 - JEF/RENIEC	19-nov-05	RJ N° 1143-05 - JEF/RENIEC	18-11-05
Surquillo	RJ N° 0084-06 - JEF/RENIEC	17-feb-06	RJ N° 0084-06 - JEF/RENIEC	17-feb-06
Villa El Salvador	RJ N° 0097-08 - JNAC/RENIEC	25-feb-08	RJ N° 0199-10 - JEF/RENIEC	18-mar-10
Villa María del Triunfo	RJ N° 0690-06 - JEF/RENIEC	17-jul-06		
Lima	RJ N° 0310-10 - JEF/RENIEC	12-jul-10		
San Juan de Miraflores	RJ N° 0790-10 - JEF/RENIEC	13-sep-10		Continua

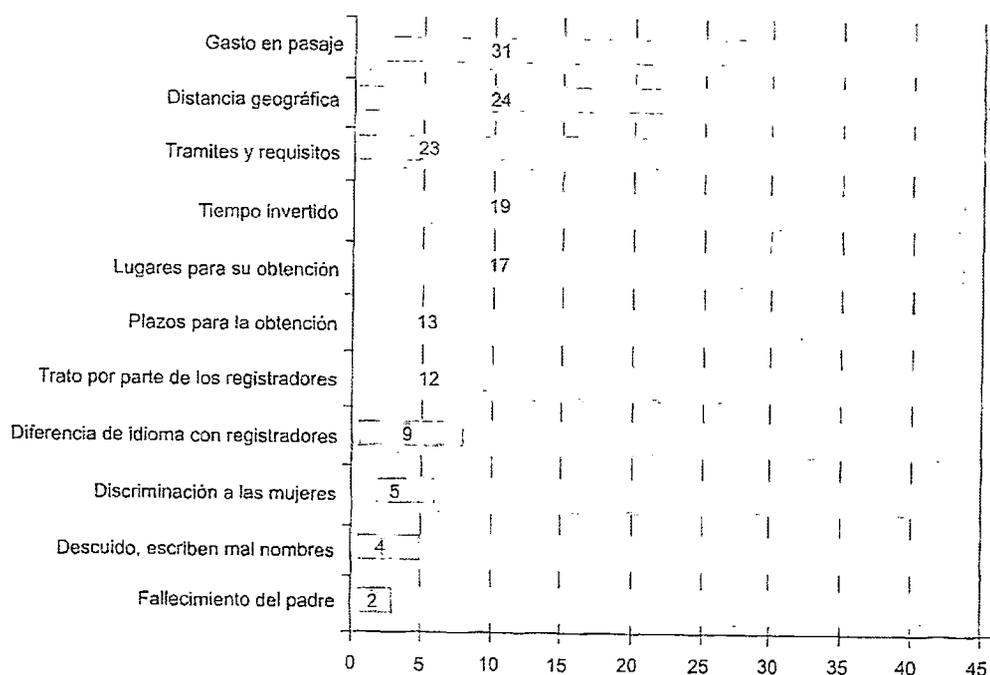
Cuadro No 05: Incorporación de Oficinas Registrales - Provincia

Incorporación de Oficinas de Registro del Estado Civil (OREC) al RENIEC

Al 31 de diciembre del 2010

Municipalidad donde funciona o funcionaba la OREC	Revocadas		Incorporadas	
	Resolución Jefatural	Fecha de Revocación	Resolución Jefatural	Fecha de Incorporación
Ambito: Otras provincias				
Chiclayo	RJ. N° 0520-07- JNAC-RENIEC	18-jun-07		
Cusco	RJ. N° 0520-07- JNAC-RENIEC	18-jun-07		
Dist. José L. Ortiz - Prov. Chiclayo	RJ. N° 0045-08 - JNAC-RENIEC	11-feb-08		
Dist. La Victoria - Prov. Chiclayo	RJ. N° 0045-08 - JNAC-RENIEC	11-feb-08		
Piura	RJ. N° 1071-06 - JNAC-RENIEC	20-nov-06		
Trujillo	RJ. N° 0136-07 - JNAC-RENIEC	03-mar-07		
Dist. Manantay - Prov. Cntrl. Perillo	RJ. N° 0188-10 - JNAC-RENIEC	13-mar-10	RJ. N° 0188-10 - JNAC/RENIEC	09-abr-10
Dist. Yarinacocha - Prov. Cntrl. Perillo	RJ. N° 0188-10 - JNAC-RENIEC	13-mar-10		
Dist. Belen - Prov. Mayna-Loreto	RJ. N° 0820-10 - JNAC-RENIEC	27-sep-10		
Dist. San Juan Bautista - Prov. Maynas	RJ. N° 0821-10 - JNAC-RENIEC	27-sep-10		
Huancavelica	RJ. N° 0832-10 - JNAC-RENIEC	30-sep-10	RJ. N° 0832-10 - JNAC-RENIEC	30-sep-10

Podemos evidenciar en el libro La Identidad en el Perú, conflictos interculturales en los servicios de documentación del autor Juan Arroyo, publicado en el año 2010, donde especifica los principales obstáculos para obtener el DNI y la Partida de Nacimiento.



Fuente: Entrevistas sobre DNI EN 5 REGIONES DEL Perú, julio 2008

Gráfico No. 01: Número de Menciones de Tipo de Obstáculos para la Obtención del DNI (n=43)

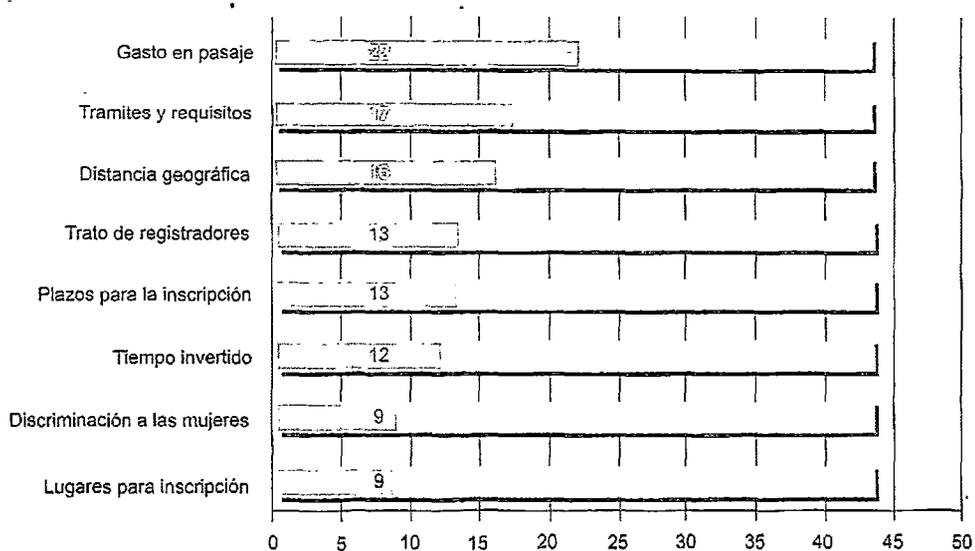


Gráfico No. 02: Número de Menciones de Tipo de Obstáculos para la Obtención de Partidas de Nacimiento (n=43)

1.1.1.2 Necesidad de una visión estratégica en la Gestión pública

Los Objetivos del Desarrollo del Milenio y en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional 2021; comprende políticas de desarrollo armónicas con las principales políticas del Estado, con la finalidad de contribuir en forma eficaz con la ardua labor que viene desarrollando el Gobierno Central en la lucha contra la exclusión social.

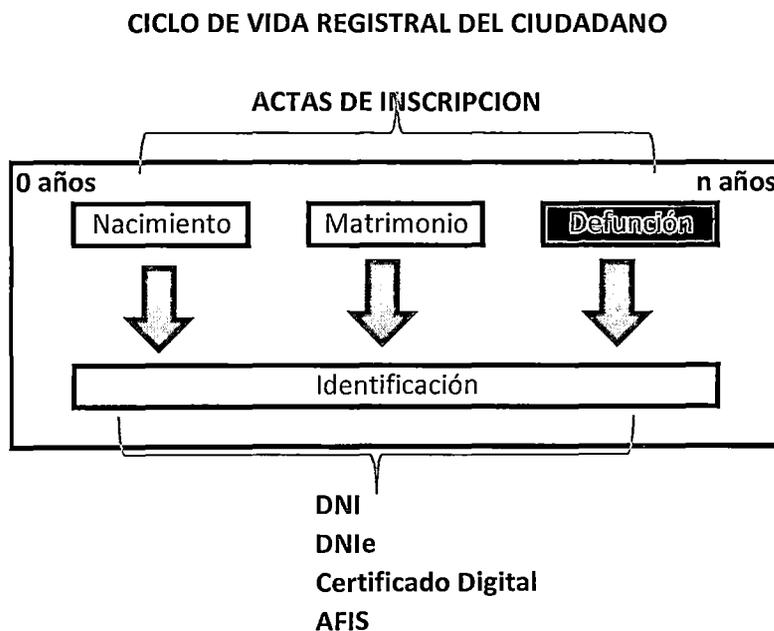
Si bien es cierto, las funciones y el accionar del RENIEC se encuentran enmarcados en la Constitución Política del Perú y en su Ley Orgánica, consideramos que su principal rol, como entidad encargada de la identificación de todos los peruanos, es estar al servicio del Estado para contribuir de manera activa en el cumplimiento y logro de los objetivos comunes como son: la erradicación de la pobreza extrema y del hambre; lograr la educación primaria universal; promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer; reducir la mortalidad de los niños menores de cinco años; mejorar la salud materna; combatir el VIH//SIDA, el paludismo y otras enfermedades; garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y; fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

Objetivos comunes que se centran en algo tan importante como “la identidad”, a la que tiene derecho toda persona como su derecho fundamental, conjuntamente con el derecho a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar, conforme lo establece nuestra actual Carta Magna en su artículo 2°, numeral 1.

El Plan estratégico de desarrollo nacional 2021 es un plan de largo plazo que contiene las políticas nacionales de desarrollo que deberá seguir el Perú en los próximos doce años; dentro de los Ejes del Plan Perú 2021 tenemos Eje No 1: Derechos fundamentales y dignidad de las personas, Eje No 2: Oportunidades y acceso a los servicios, Eje No 3: Estado y gobernabilidad, Eje No 4: Economía, competitividad y empleo, Eje No 5: Desarrollo regional e infraestructura, Eje No 6: Recursos naturales y ambiente.

RENIEC como actor dentro de las actividades del Estado, tiene un papel importante en los dos primeros ejes, tal es así, de que en el Eje No 1: Derechos fundamentales y dignidad de las personas se tiene que trabajar en el tema Población y Desarrollo Humano y Pobreza, en el Eje No 2: Oportunidades y acceso a los servicios se trabajará en conjunto con los Sectores Salud Educación para el tema de oportunidades y se optimizará el servicio público para lograr el mayor grado de satisfacción del ciudadano y la seguridad jurídica que requiere.

La Identificación en el país tiene dos frentes, uno relacionado al DNI y el otro a la Partida de Nacimiento; pero debemos recordar que son los hechos vitales los que abrazan toda la historia de una persona, desde que nace hasta que fallece, por lo que toma gran importancia el manejo adecuado de los Registros Civiles tal como lo podemos apreciar en el Grafico No 01. Ciclo de Vida Registral del Ciudadano.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico No. 03. Ciclo de Vida Registral del Ciudadano

Es así de que de un tiempo a la fecha ya se está Registrando la Identidad de los recién nacidos a través de las Actas de nacimiento con un CODIGO UNICO DE IDENTIFICACION (CUI); situación que permite desde el Registro

asignarle al menor su número de DNI, hecho que viene sucediendo desde el año 2006.

Se hace de vital importancia el uso intensivo de las Tecnologías de Información y de Comunicaciones en la medida de que RENIEC tendrá como reto mayor mejorar los niveles de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los productos y servicios que brinda; para lo cual tenemos que ser **innovadores**.

No es ajeno a nuestro País el tema de la Globalización, tema que cruza transversalmente todo el que hacer de las principales actividades, y para nuestro caso está el empleo de las TIC como herramienta que acorta distancias, tiempo y ahorro de dinero; sin embargo nos acercamos a un futuro donde las fronteras no van a existir y se hablara de una identificación única.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, es un organismo público autónomo que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera. Fue creado por Ley N° 26497 de fecha 12 de julio de 1995, en concordancia con los artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú.

Es autoridad conforme a su Ley orgánica, con atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, económica y financiera, responsable de organizar y de mantener el registro Único de identificación de las personas Naturales, adoptar mecanismos que garanticen la seguridad de la confección de los documentos de identidad e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil, así como asegurar la confiabilidad de la información que resulta de la inscripción.

En el RENIEC, desde su creación, no se ha logrado consolidar un sistema de gestión estadística, lo que ha limitado el cumplimiento de la producción estadística, que no satisface plenamente las necesidades reales dentro de la institución, principalmente por causas relacionadas a la baja difusión y

empleo de las informaciones. A ello se aúna el hecho de que la demanda de información estadística cambia constantemente, así como las nuevas tecnologías y las complejidades que presenta la toma de decisiones.

1.1.1.3 Discontinuidad de la Gestión en la Administración Pública

Es un secreto a voces que las políticas públicas frecuentemente reflejen los intereses de los funcionarios políticos más que la demanda de la sociedad. Si bien las políticas de un gobierno debería reflejar los intereses sociales, la acción estatal refleja en realidad los intereses, necesidades, o ideología del político de turno, más que los de la ciudadanía que integra la comunidad en que esa acción se desarrolla.

Quienes actúan como funcionarios toman decisiones que reflejan sus propios intereses, así siguiendo a Bárbara Geddes puede sostenerse que: “la conducta humana en las arenas gubernamentales es motivada por los mismos intereses egoístas que guían la conducta humana en las arenas privadas”.

Así, los líderes políticos y los funcionarios que éstos designan para representarlos en las organizaciones públicas, centran su interés en sus propias carreras políticas.

Ellos sólo quieren permanecer o conseguir posiciones de mayor poder.

En definitiva, el gran dilema de los políticos es el conflicto entre su propia necesidad de lograr inmediato apoyo para asegurar su supervivencia política, y lograr cumplir los intereses de largo plazo en economía y estabilidad del régimen que la sociedad demanda.

Dicho en otros términos, el dilema es la lealtad partidaria, a la efectividad en la administración. La concepción clásica de la burocracia de Weber ponía de manifiesto la existencia de funcionarios seleccionados de acuerdo al modelo de organización y que además garantizaría evitar manejos en los desvíos de poder. Esta organización burocrática se basaba en el conocimiento, la

estabilidad y nos aseguraba una continuidad en el Estado de las diferentes políticas públicas.

Esto permite al funcionario responsable de la política, participar en la elaboración y ejecución de las mismas, basándose en criterios legales o técnicos sin necesidad de responder políticamente por los resultados de sus acciones. Esta apariencia de una toma de decisiones netamente técnica se fortalece cuando el servicio civil es políticamente neutral, no importa cuál sea el partido gobernante, como ocurre en las democracias angloamericanas.

Existe un viejo axioma según el cual **la política y la administración son actividades separadas**. La separación entre decisiones políticas y técnicas también beneficia a los políticos que gobiernan, dado que muchas decisiones importantes son quitadas del terreno de la lucha política aduciéndose que son cuestiones técnicas y, además, se evita que luego puedan restarle votos.

Sin embargo para Guy Peters la separación en cuestión es artificial. Las decisiones administrativas siempre son influenciadas por la política. Partiendo de que toda política pública debiera formularse desde el gobierno para solucionar aquellos problemas que en un momento determinado, ciudadanos y el propio gobierno identificaron como prioritario para introducirlo en la agenda pública; y que tal proceso debería partir de un adecuado diagnóstico que esa política pretende modificar, cabe reflexionar acerca de si un funcionario que como el político, máxima autoridad de toda organización pública que se lo designa por un período de tiempo acotado, y que por otro lado y en términos generales rota de organización en organización, ¿tendría al menos prima facie, el conocimiento mínimo necesario para efectuar un adecuado diagnóstico de la realidad?, y si ahondamos más en la cuestión, deberíamos preguntarnos ¿cuál es el interés que persigue ese funcionario político a través de su designación?.

Al primer interrogante parecería que sólo puede responderse que las autoridades políticas de las organizaciones públicas, al menos tendrían amplias probabilidades de errar en su diagnóstico de la realidad, y para llegar a esta respuesta basta con decir queerrarían porque la desconocen.

A la segunda pregunta que nos formulábamos al inicio y también en términos generales, debe responderse que estos funcionarios, primordialmente persiguen como interés, diseñar políticas que le permitan satisfacer a su electorado y fundamentalmente construir bases de poder que le posibiliten desarrollar su carrera.

Y entonces, ¿cuál es el impacto que puede tener una política pública que ha partido de un diagnóstico erróneo?

Desafortunadamente las relaciones de la sociedad siempre son más directas con las cúpulas políticas gubernamentales, que con la burocracia estable. La misma no se percatan de que ésta puede ser una fuerza positiva para la comunidad, debido a que por su continuidad está en buenas condiciones de poder continuar con una política pública que ha dado resultado y sobre todo que a través de los funcionarios de línea pueden cumplir con la función de control, que el Estado debe ejercer sobre la sociedad en su conjunto.

A su vez existe la lamentable confusión que el Estado es sólo el gobierno de turno, y no tenemos conciencia que el Estado somos todos, por lo tanto cuando una política de Estado fracasa o no se da respuesta, suele culparse a la administración de la planta permanente por las fallas de quienes representan al gobierno, principal responsable, debido a la práctica exclusiva de definir políticas públicas.

La realidad hoy nos demuestra que la discontinuidad en la gestión administrativa, producto entre otros de la inestabilidad política, nos ha llevado al empobrecimiento y al deterioro de los planteles técnicos profesionales buscando debilitar la noción de lo público a que deben

responder. A esto se suma la ausencia de un sentido de pertenencia, de identidad, utilizando métodos de contratación de personal por programas de financiamiento externo y ocupando cargos de estructura por funcionarios políticos que manejan otro tipo de compromisos y sus tiempos son distintos. Esto fue generando un proceso de deterioro en el marco del Estado actual, sobre todo de las capacidades analíticas y de conducción de la gestión.

Los funcionarios políticos mantienen un discurso contradictorio en relación con la burocracia estatal a la que suelen criticar duramente, sin embargo, existe la herramienta para modificar esta burocracia pero ella es raramente utilizada. En efecto, puede observarse el reiterado soslayo y desinterés por las normas de concursos, de selección del personal por parte de los funcionarios políticos.

La administración es crucial para el desarrollo del componente objetivo de la política pública, sobre todo porque es la responsable de su ejecución, por lo que de alguna manera puede influir sobre los resultados del aparato político y muchas veces puede desarrollar una política pública que no siempre está escrita y puede ser evidenciada por los individuos beneficiarios. Los funcionarios son el principal punto de contacto entre la sociedad y el gobierno, y esto es lo que definirá el resultado del proceso de las políticas.

En este punto adquiere fundamental trascendencia la necesidad de forjar mecanismos para asegurar la continuidad e interacción de los sustratos político-administrativos, incentivando la capacitación y jerarquización de los niveles técnicos y apuntalando la gestión pública sobre los intereses de las estructuras políticas, de modo tal de lograr un equilibrio que haga posible la reorganización del Estado según los requerimientos de sus nuevos roles. Realzando la concepción del Estado como máxima expresión de la articulación social.

Según Henry Mintzberg, una organización se puede describir como una entidad que funciona con base en varios sistemas de influencia: autoridad,

ideología, experiencia y política. Los primeros tres pueden considerarse legítimos en cierto sentido: la autoridad se basa en un poder legalmente sancionado, la ideología en creencias aceptadas con amplitud y la experiencia en un poder certificado de manera oficial. En contraste, el sistema político refleja un poder que es técnicamente ilegítimo, debido a los medios de que se vale, y a veces también, a los fines que promueve. En otras palabras, el poder político en la organización (a diferencia del gobierno), carece de autoridad formal, no es aceptado en forma amplia, ni se le certifica de manera oficial. El resultado de esto es que la actividad política a menudo es divisoria y conflictiva y suele enfrentar a los individuos y grupos en contra de los más legítimos sistemas de influencia y, cuando esos sistemas son débiles, los enfrenta entre sí.

O sea que se debe partir de la premisa de que la Administración está separada de la decisión política, subordinada a ésta y que siempre resulta responsable ante la sociedad de los errores de decisión, porque la labor desarrollada por los actores transitorios está orientada a valores totalmente distintos a los fines y medios que debería promover un Estado eficiente y eficaz. No podemos dejar de señalar que en los últimos años, ha aparecido un nuevo fenómeno que no solo agrava lo hasta aquí expuesto, sino que pone además en peligro la estabilidad institucional.

El lamentable descuido por la formación de cuadros políticos en los distintos partidos, ha traído aparejado la aparición de un sin número de fundaciones, consultoras, etc., que suministran los staff “técnicos” a los partidos, no solo a la hora de elaborar los programas, sino inclusive, al momento de ejercer las funciones del gobierno.

Decimos que esto agrava la situación, porque a los que hasta ahora no demostraban mayor capacidad, se le agrega una absoluta falta de compromiso con las propias estructuras partidarias que los llevan al gobierno.

En nuestro país hemos contemplado en los últimos años, cómo los fracasos de estos libres-pensadores han provocado una profunda crisis de representatividad en los partidos (hasta ahora afortunadamente sin cuestionar el sistema democrático) mientras ellos ofrecen sus servicios a otros partidos o a otros gobiernos.

Es preciso disponer de organizaciones efectivas que funcionen integradas, donde los responsables de las decisiones sobre planes y políticas del Estado resulten de liderazgos técnicos que se encuentran hoy ya preparados para actuar en el terreno de los conflictos de intereses.

Al decir de Oscar Oszlak "... habrá derrotas y caídas en la acción, pero el triunfo final dependerá de la convicción y el empeño puesto en la tarea por quienes se enrolen en la causa...". A los que podemos agregar, o antes bien precisar, a "la causa" como la de aquellos agentes públicos que formen parte de uno de los poderes del Estado y sin el cual la Nación es impensable.

1.1.1.4 Implementación de auténticos gestos de simplificación administrativa

Marco General y Normativo de la Simplificación Administrativa.

Que, la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa aprobados por el Decreto Supremo N° 025-2010-PCM y la Resolución Ministerial N° 228-2G10-PCM, respectivamente, señalan como objetivo estratégico, el generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos, teniendo como meta lograr que hacia diciembre del 2014 el 50% de los procedimientos y servicios administrativos se habrán simplificado.

Las entidades de la Administración Pública, en forma previa a la implementación de la metodología de determinación de costos aprobada

mediante el Decreto Supremo N° 064-2010-PCM, deberán revisar y simplificar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que se encuentran en sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) mediante la utilización de la Metodología de Simplificación Administrativa, en los plazos señalados en el Anexo de la resolución de Secretaria de Gestión Publica N°002-2010-PCM/SGP.

Metodología de Simplificación de Procedimientos y Servicios Administrativos.

La simplificación administrativa se desarrolla en seis etapas: (i) Preparatoria, (ii) Diagnóstico, (iii) Rediseño, (iv) Implementación; (v) Seguimiento y Evaluación; y, vi) Mejoramiento continuo y sostenibilidad (ver Figura 1 que contiene el detalle de las etapas y fases necesarias para su ejecución).

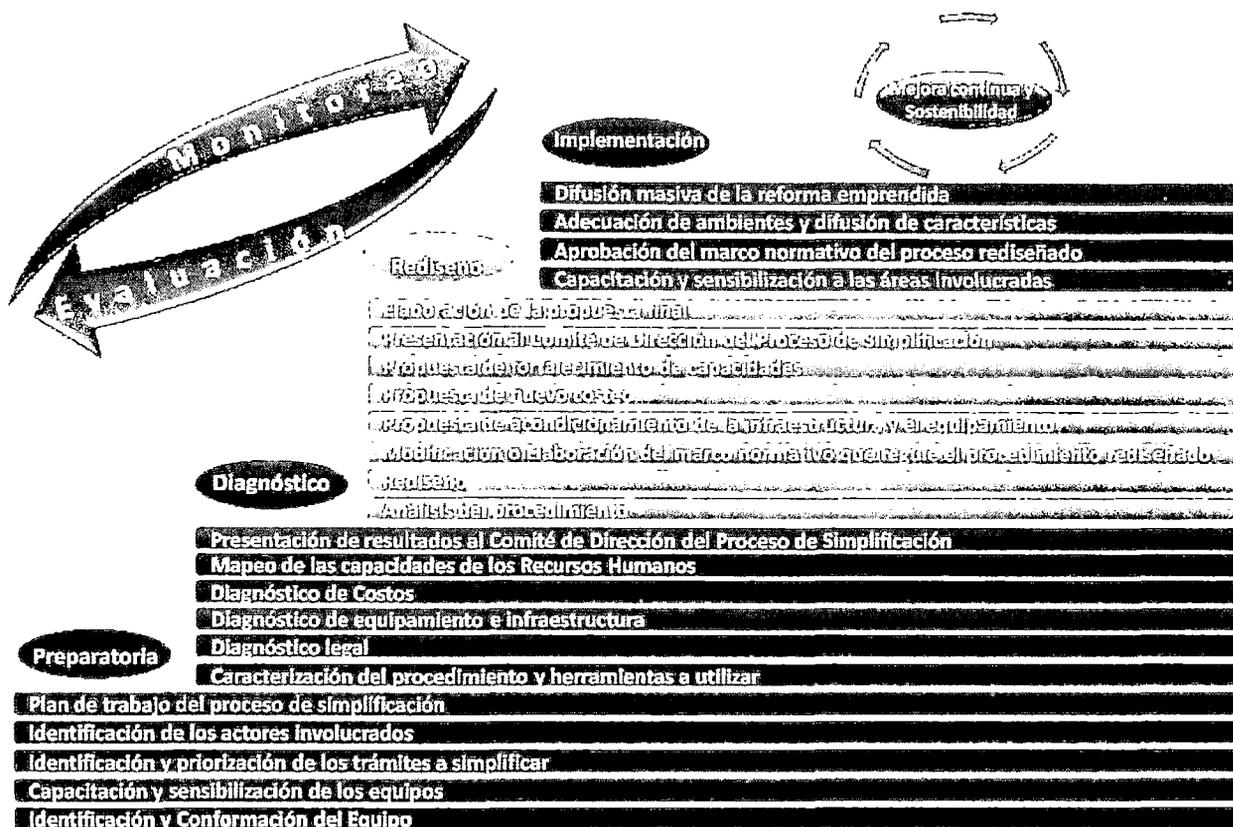


Grafico No 04: Etapas del Proceso de Simplificación.

1.1.1.5 No empleo de estándares de información (indicadores de gestión)

Los administradores públicos desde hace tiempo se quejan sistemáticamente de que no pueden realizar su trabajo apropiadamente debido a que existe demasiada interferencia política, extensa y redundante normatividad, muy poco apoyo a la innovación y muy poca capacidad de responder con discreción inteligente a situaciones cambiantes (Schick, 1966; Wildavsky, 1992).

La búsqueda por una solución a este dilema ha sido una de las líneas de investigación más importante de diferentes corrientes dentro de la economía y de la administración pública. De manera muy resumida el argumento central puede ser expresado así: los administradores públicos son actores con intereses particulares y esquemas racionales de maximización de beneficios que controlan recursos públicos en condiciones de monopolio. En otras palabras, son actores con mucho poder, con ventajas sobre los ciudadanos (e incluso sobre los agentes políticos que se suponen los controlan) en términos de información y recursos. Por esto, ningún esquema que sólo base la acción del gobierno sobre principios éticos puede “pasar” la prueba de tratar y controlar efectivamente actores diversos y racionales (Ostrom, 1972).

De esta manera, el diseño institucional de las democracias ha tendido más a controlar a la burocracia que ha dirigirla a la eficiencia. Las democracias están diseñadas para controlar el comportamiento de sus administradores, no para que éstos actúen de manera eficiente (Niskanen, 1972). Este control, es sumamente ambiguo, pues al basarse casi exclusivamente sobre los procesos deja espacios de ambigüedad muy amplios en términos de los resultados alcanzados. Esta ambigüedad juega a favor de la burocracia, en detrimento de los controladores políticos y de la sociedad misma, pues las probabilidades de que estos dos últimos tengan capacidad de dirección de las complejas agencias burocráticas es reducida.

Para transformar este esquema institucional es necesario realizar un cambio profundo de perspectiva. Es necesario crear los incentivos para que los administradores públicos, la burocracia, puedan tener más libertad de decisión y acción. Esto porque no hay manera organizacional más adecuada de enfrentar a realidades contextuales cambiantes. Sin embargo, lograr esto implicará vincular esta libertad con mecanismos de control y rendición de cuentas que aseguren a la sociedad que la actuación de sus burocracias (y para el caso, de sus políticos también) es legal y legítima. Con ello, una transformación del comportamiento hacia esquemas de acción innovadora y flexible podrá instrumentarse aun en la burocracia, que nunca dejará de ser un conjunto de actores diversos y racionales (es decir, que pueden buscar racionalmente aprovecharse de los recursos públicos para fines privados).

La perspectiva que busca que las burocracias obtengan mayor flexibilidad e inteligencia para actuar, pero al mismo tiempo asegurar que su comportamiento sea legal y de que la rendición de cuentas a la sociedad no se vea afectada por tal flexibilidad, es la de presupuestos dirigidos a resultados. Cambiando el criterio tradicional de control de los recursos de los procesos al nuevo criterio de control a través de evaluación de resultados, es posible de manera más sólida no sólo planear el uso de los recursos sino entender y dirigir el gasto de esos recursos para obtener determinados resultados (Boston, *et al.*, 1994).

1.1.1.6 Poca o nula recomendación al Estado sobre su área de influencia

Contar con un Estado capaz de proveer de manera eficaz, oportuna, eficiente y con criterios de equidad, los bienes y servicios públicos que requiere la población es un objetivo fundamental de la administración pública. Entre las herramientas más importantes para lograrlo se encuentra el Presupuesto Público. Este es el principal instrumento de programación económica y financiera para el logro de las funciones del Estado de asignación, distribución y estabilización.

No obstante, diversos son los estudios y análisis que concluyen que el presupuesto, tal como se realiza en la actualidad, no logra consolidarse en un instrumento de gestión que promueva una provisión adecuada de los bienes públicos y el logro de efectos positivos y permanentes a favor de la población a la que sirve. Entre las principales limitaciones mencionadas están: la débil articulación entre el planeamiento y el presupuesto; la rigidez para gestionar como consecuencia de una normatividad abundante, desarticulada y contradictoria; el marcado énfasis en la gestión financiera, a pesar de los avances en identificación y seguimiento de productos; la falta de flexibilidad en las asignaciones presupuestarias debido a los compromisos laborales, pensionarios y de funcionamiento rutinario que copan las asignaciones presupuestarias dejando escaso margen para establecer prioridades diferentes a las existentes; débil desarrollo de mediciones del desempeño que permitan determinar si se logran o no los objetivos; la carencia de evaluaciones significativas que retroalimenten los procesos de toma de decisiones, entre otras.

Con el fin de superar estas limitaciones y consolidar un sistema de gestión presupuestaria capaz de contribuir a logro de los propósitos del Estado se plantea la introducción y aplicación progresiva del Presupuesto por Resultados (PpR). El PpR introduce un cambio en la forma de hacer el Presupuesto, partiendo de una visión integrada de planificación y presupuesto para la consecución de resultados a través de la aplicación efectiva de instrumentos como el planeamiento estratégico, la medición del desempeño, la evaluación de resultados, esquemas de incentivos a la gestión, entre otros. La Ley 28927-Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2007-, en su Capítulo IV, incorpora los elementos básicos para la implantación del Presupuesto por Resultados en el Perú, estableciendo una ruta crítica para su implementación progresiva en todas las entidades de la administración pública peruana.

Es así que se hace necesaria la aplicación de la Geo-referenciación de los bolsones de población con mayor necesidad y/o en estado de vulnerabilidad frente a los programas que se planifican.

1.1.1.7 Desconocimiento de la Realidad Nacional

Se refiere al contexto neohistórico, social y cultural de la sociedad peruana, donde están todos los fenómenos o procesos sociales, es el resultado de las relaciones materiales e ideológicas que desarrollan y establecen los hombres, en un espacio y un tiempo determinado, formando estructuras económicas, sociales, políticas y culturales, que configuran una formación social concreta, que corresponde a una etapa determinada del desarrollo histórico de la sociedad.

Nación, es la sociedad humana, asentada sobre un territorio, ligada por una convivencia histórica que se traduce en la voluntad de continuar viviendo en comunidad, proyectándose al futuro, preservando los valores alcanzados y manteniendo sus intereses y aspiraciones comunes.

Estado, entidad política que preside los destinos colectivos de una sociedad y que ejerce, por esta razón, el poder legal. De acuerdo a la Constitución Política del Perú el estado es uno e indivisible. Su gobierno es unitario, representativo y descentralizado, y se organiza según el principio de la separación de poderes. El poder emana del pueblo.

Características e importancia de la realidad nacional peruana.

El estudio de la realidad nacional peruana comprende el análisis de los problemas que afronta la sociedad en lo político, social, económico y cultural, busca encontrar sus posibles soluciones a nivel interno en relación con los cambios ocurridos en el contexto nacional e internacional.

El estudio de la realidad nacional se hace utilizando los aportes de las ciencias naturales y las ciencias sociales.

Se debe conocer la realidad nacional en forma analítica y reflexiva. Importancia. El conocimiento de la realidad nacional nos permite conocer:

- a) La conformación geomorfológica del territorio peruano.
- b) Cómo se han formado y desarrollado, a través del tiempo, las diferentes estructuras económicas, políticas, sociales y culturales.
- c) Los usos y costumbres (idiosincrasia) de los pobladores.
- d) La evolución de los medios de producción, configurando las estructuras del poder público y privado.
- e) La conformación de los diferentes grupos sociales, partidos políticos, etc.

1.1.1.8 Dependencia extrema sobre la Voluntad Política

El mundo ha cambiado sustancialmente y la democracia representativa tal como se practicaba en las sociedades industriales ha entrado en crisis. Especialmente en las sociedades más avanzadas, los ciudadanos se sienten más libres, mejor informados, más capaces de analizar por sí mismos las políticas públicas de su interés, son menos ideológicos y más independientes políticamente y, también, más desconfiados hacia la acción unilateral de las instituciones, los políticos y los tecnócratas. Como comúnmente se señala, estamos pasando de un modelo de democracia representativa en que los votantes delegaban su poder cada equis años a sus representantes electos a una democracia representativa en que el compromiso y el interés directo del ciudadano son casi constantes. Por eso, en casi todos los países más avanzados se desarrollan esfuerzos sistemáticos de información y participación ciudadana, bien conscientes de que la legitimidad y eficacia de las políticas públicas quedan cuestionadas si su elaboración y puesta en práctica no cuentan con la representación de los grupos de interés —privados o cívicos— directamente concernidos por las mismas.

Varios artículos han analizado, de manera teórica y empírica, las causas políticas de la corrupción. Persson y Tabellini (2001, 2003) revisan estos estudios, modelan y prueban estadísticamente la influencia del tipo de

régimen y del sistema electoral en los niveles percibidos de corrupción. Los trabajos de Treisman (2000a y b) abordan los efectos de la descentralización y el federalismo. En este trabajo, no obstante, se abordan únicamente los determinantes referidos a la rendición de cuentas vertical y horizontal. La rendición de cuentas vertical es la que se produce entre el gobierno y los ciudadanos a quienes representa. El principal mecanismo institucional por el que acaece este tipo de rendición de cuentas es el sistema electoral, mediante el que se escoge y se renueva a los gobernantes. La rendición de cuentas horizontal es la que se produce entre los poderes del Estado, es decir, entre el poder ejecutivo, el legislativo y el judicial.

Ambos tipos garantizan la responsabilidad de los gobernantes y son indispensables en una democracia. Persson y Tabellini (2001) analizan tres elementos del sistema electoral de manera teórica y empírica: el tipo de listas, el tamaño del distrito electoral y la fórmula electoral aplicada. En cuanto al tipo de listas, los autores sostienen que las que son abiertas promueven más la rendición de cuentas (accountability), puesto que obligan en mayor medida a cada uno de los políticos electos a responder ante un núcleo concreto de electores. Una mayor rendición de cuentas reduce la corrupción. En cuanto al tamaño del distrito electoral, consideran que, a medida que aumenta su extensión, más se reducen las barreras a la entrada de nuevos partidos y más aumenta la competencia entre éstos y, así, sus incentivos a mostrar una acción honesta de gobierno. Finalmente, en los sistemas bipartidistas, cuando la fórmula electoral es mayoritaria, se garantiza que el ganador obtenga al menos la mitad de los votos, lo que en principio hace que tenga que rendir cuentas ante un mayor número de personas.

Existen pocos indicadores que den cuenta del nivel de «frenos y contrapesos» que provee el diseño constitucional. No obstante, desde hace ya tiempo, se vienen desarrollando indicadores que tienen por objetivo medir las variables institucionales o los niveles existentes de democracia, corrupción o

favoritismo en las decisiones públicas. Varios *think tanks* y organismos internacionales y académicos generan, desde hace aún pocos años, datos que miden la calidad de las instituciones. Entre éstos figuran Freedom House, Fraser Institut, Transparencia Internacional y el Banco Mundial. La mayoría de estos indicadores son de carácter cualitativo, se basan en encuestas a expertos internacionales que muchas veces pueden estar sesgadas por la coyuntura internacional o la mala calidad de los datos de los países en vías de desarrollo. A nivel más académico, varios autores han desarrollado bases de datos en instituciones políticas (*Database of Political Institutions —DPI*) elaboradas por Beck y otros (2001), donde se recogen más de cincuenta variables políticas e institucionales, como, por ejemplo, la fragmentación del legislativo, el tipo de régimen (presidencialista, semipresidencialista o parlamentario), la polarización en el gobierno o el calor político del ejecutivo.

El indicador más preciso en términos de frenos y contrapesos o controles entre poderes del Estado es el realizado por Wiltold Henisz (2000), quien elabora un indicador en base a la cantidad de controles existentes y a la distribución de preferencias de los actores que actúan bajo dichos controles.

Como existe una gran variedad de fórmulas concretas de control, la ciencia política comparada ha desarrollado el concepto de «actor estratégico» para referirse a aquel actor político (el gobierno, el ejecutivo o el judicial, pero también un partido político o un grupo de legisladores) que puede bloquear la agenda política (Tsebelis, 1990). El indicador de «frenos y contrapesos» (*checks and balances*) de Henisz tiene en cuenta el número de actores con capacidad de tomar decisiones e influir en la agenda política. La cantidad de actores estratégicos depende de las relaciones de dependencia que existen entre los distintos poderes. Cuando el ejecutivo tiene mayoría absoluta en el legislativo, éste deja de contar como un actor estratégico, y lo mismo sucede en el caso de un poder judicial completamente dependiente del ejecutivo en sus designaciones. Este indicador tiene además en cuenta el efecto que la

fragmentación de los bloques políticos tiene sobre la capacidad de legislar. Por ejemplo, cuando el gobierno está en minoría en el legislativo, cuanto más fragmentada esté la oposición, menos dificultades tendrá para legislar y, a la inversa. Sin embargo, cuando el gobierno tiene mayoría, cuanto más fragmentado esté su bloque en el legislativo (más partidos estén incluidos en el gobierno), más dificultades tendrá para gobernar. Wiltold Henisz pondera estos efectos en su indicador.

1.1.2 Identificación y determinación del problema

Actualmente existe una brecha entre la información producida y la información requerida, en términos de cobertura y oportunidad; a ello también se suman los problemas de calidad y accesibilidad de los datos.

De otro lado, la importancia de la estadística no es reconocida en su justo valor y los medios que se le asignan no son los adecuados. Un factor que ha influenciado en esta situación es el uso limitado de las estadísticas por parte de los usuarios estratégicos

De hecho ya existe un sistema de gestión estadístico en cada institución, sin embargo no se identifica el empleo verdadero que se le puede dar a la información en la toma de decisiones, en la administración del personal, material y equipos; siendo en la actualidad el recurso humano de gran valoración.

En la actualidad el registro de la identificación y de los hechos vitales de los ciudadanos en el Perú, ha sido dado de diferentes maneras que ha generado dentro de la institución una cantidad considerable de sistemas, aplicaciones y/o información, que organizada constituye el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

La cultura organizacional no permite elevar el nivel de la información estadística, en la medida de que no sería empleada por desconocimiento de su verdadero valor; esto conlleva a una toma de decisiones mayormente por intuición y no por que las cifras lo dicen; ahondando así el error en la

distribución de los programas de apoyo para las personas pobres o más necesitadas.

La identificación en el país ha tomado mayor importancia en la medida de que solo a través de ella se podrán efectivizar los programas e apoyo y desarrollo que está llevando a cabo el gobierno central.

En este contexto la problemática de la actividad estadística en el RENIEC, se resume en lo siguiente: Insuficiente información estadística útil para la toma de decisiones; Metodología desactualizada en la producción estadística; y Limitado acceso a la información estadística.

No se tiene implementado un sistema de gestión estadística. Por ello, siempre será evidente el desconocimiento de la demanda real de información estadística, pues los mecanismos de interacción productor-usuario no son eficaces. La información estadística básica será insuficiente porque no existe integración y explotación de registros administrativos con fines estadísticos. Asimismo, se observa que no se utiliza tecnologías de la información adecuadas en la captura, procesamiento y análisis de la producción estadística; implicando esto que no se de la comparabilidad de las estadísticas que se produce en las diversas áreas del RENIEC.

El limitado acceso a la información estadística se da como resultado del escaso uso de las tecnologías de información en los servicios de difusión (en particular, el uso Internet, Intranet, Datawarehouse o Datamart), así como al escaso conocimiento y la falta de organización y sistematización de la estadística disponible que facilite su uso.

Es por ello, que dentro de esta reciente y vertiginosa corriente de la Sistematización que demanda un adecuado Sistema de Gestión Estadística, ya otras organizaciones ha enfrentado estos cambios pero en la actualidad RENIEC no cuenta con un Sistema de Gestión Estadística eficiente y oportuno.

1.1.3 El problema

¿ Se presentan o producen empirismos normativos, incumplimientos, deficiencias y restricciones en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación ?.

Problemática del área de estudio:

Lograr determinar o establecer el problema en estudio, demanda listar la problemática integral **en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación**, por consiguiente la relación que a continuación se describe constituye la Problemática del área de estudio. (Ver Anexo N° 1)

- a. *Empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones.*
- b. *Carencias marcadas en Cultura Estadística en los niveles jerárquicos que toman decisiones.*
- c. *Empirismos aplicativos en la generación de estimaciones y proyecciones al realizarse con poca información y técnicas simples.*
- d. *Incumplimientos al no centralizar toda la información estadística que produce la entidad para la toma de decisiones.*
- e. *Falsedad en la generación de información estadística para la Unidades Orgánicas del RENIEC ya que se definen de manera unilateral.*
- f. *Empirismo normativo en el manejo de indicadores y metas frente al contexto de la realidad.*
- g. *Incumplimientos al desarrollarse auditorias mínimas en los aplicativos.*
- h. *Restricciones de acceso a la información al existir base de datos descentralizadas en diferentes lugares y con diferentes servicios (Oracle, Access, Visual Fox Pro, etc.).*
- i. *Carencias de supervisión y control estadístico de las oficinas que están fuera de Lima.*
- j. *Empirismos aplicativos en la administración de los registros civiles al no estar completamente incorporadas todas las Oficinas.*

- k. *Incumplimiento de consistencia de la información*
- l. *Incumplimiento de integración de los datos*
- m. *Carencias en los mecanismos de producción-usuario*
- n. *Limitaciones en el uso de las tecnologías de la información en la difusión*
- ñ. *Deficiencias en el sistema de recolección de datos e información.*
- o. *Carencias sobre el conocimiento pleno del que hacer de los Registros Civiles.*
- p. *Discordancias normativas en la elaboración de la información estadística por parte de RENIEC y las Municipalidades.*
- q. *Distorsiones de la información estadística geo referenciada entre RENIEC y el INEI.*
- r. *Empirismos normativos en el desarrollo de las incorporaciones de los Registros Civiles.*
- s. *Discrepancias teóricas en la normatividad interna de la Sub Gerencia de Estadística.*

1.1.4 Selección del problema

Este problema ha sido seleccionado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Priorización y Selección del Problema a investigar: (Ver Anexo N° 1 y 3)

- a. ***Este problema tiene partes aún no solucionadas***
- b. ***El investigador tiene acceso a los datos***
- c. ***Su solución contribuirá o facilitará la solución de otros problemas en RENIEC***
- d. ***El investigador tiene alguna experiencia previa en la solución de este tipo de problemas***
- e. ***Afecta negativamente la imagen de RENIEC***
- f. ***Este problema tiene un impacto socio-económico negativo.***

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Formulación proposicional del problema

El Problema tiene 4 partes con las siguientes prioridades:

1. **Incumplimientos** en *Consistencia de la información e Integración de los Datos*,
2. **Restricciones** de Acceso a la información para procesar y difundir,
3. **Deficiencias** en el Sistema de recolección de datos e información,
4. **Empirismos Normativos** en la Información oportuna para la toma de decisiones.

La primera parte del problema.-

Incumplimientos en Consistencia de la información e Integración de los Datos,

Consistencia de Información

- i) Se encuentra inconsistencia en la información almacenada en la Base de Datos, ya que se evidencia la existencia de códigos no reconocidos o que no se sabe a que corresponden, por ejemplo: fechas o códigos de región que no existen, también data de prueba en el Ambiente de Producción. Todo ello genera problemas en la etapa de extracción de información del proceso estadístico.
- ii) Existe una multiplicidad de criterios en la especificación de requerimientos de información; los mismos que se definen desde el punto de vista de cada Unidad orgánica. Por ejemplo, las fechas de registro de un trámite de DNI para la Gerencia de Operaciones Registrales es la que se especifica en las ventanillas de atención, en cambio para Gerencia de Procesos de Depuración Registral es la fecha que se digita en el aplicativo ingresos.
- iii) Existen sistemas que a pesar de trabajar un mismo tema, no manejan información estándar, es decir para un mismo tipo de dato se utiliza diferentes formatos. Esto a menudo dificulta la lectura y recolección de

datos. Por ejemplo se cuenta con dos líneas de producción paralelas para el proceso DNI, las cuales manejan los datos de manera distinta, en cuanto a procesos, formatos temas etc. Por consiguiente cada vez que se requiere trabajar con información del DNI, se necesita realizar una serie de equivalencias y convalidaciones previas a las labores estadísticas.

Integración de la Información

- i) Se carece de integración a lo largo de todo el proceso transaccional de los datos. Esta característica, es indispensable, porque significa que la misma fuente de información se comparte entre todos los que la necesiten. Por lo tanto, debemos tener en cuenta que toda la información que introducimos repercutirá, a todos los demás usuarios con acceso a la misma. Este hecho implica que la información siempre estará actualizada por tanto debe ser completa y correcta.

- ii) Cada Unidad orgánica ha sabido desempeñar sus funciones aun sin una plataforma integral, generando cada una de ellas distintos de fuentes de información; de modo que cada una se convierte en una "isla" al momento de consolidar información, entrapando la labor estadística.

- iii) La SGE viene trabajando directamente en el Ambiente de Producción, es decir no cuenta con un entorno dedicado donde pueda realizar sus labores encomendadas, como otras unidades orgánicas, teniendo que hacer muchas veces revisión de todo un proceso para generar el insumo necesario para su trabajo.

En la realidad encontramos que las disposiciones de consistencia de información e integración de la información que debería cumplirse y aplicarse bien; en una parte de la realidad concreta no se cumple o se aplican mal, desconociéndose las razones de estos incumplimientos.

La segunda parte del problema.-

Restricciones de Acceso a la información para procesar y difundir,

Acceso a la Información

- i) El acceso a la información real no existe, ya que area de la institución genera sus propias reglas en lo referido a tiempo, lugar, periodo para el procesamiento y difusión de dicha información.
- ii) Al existir diferentes fuentes de datos y diferentes administradores no hay un acceso total a la información que se produce a nivel registros civiles como si se tiene en lo referido a identificación.

En la realidad encontramos que el acceso a la información que debería cumplirse y aplicarse bien; en una parte de la realidad concreta esta restringida total o parcialmente, desconociéndose las causas de estas restricciones.

La tercera parte del problema.-

Deficiencias en el Sistema de recolección de datos e información,

Sistema de Recolección de Datos e Información

- i) La recolección de los datos e información es actualmente de manera manual y en otros casos por teléfono, implicando con ello la inducción a error en muchos casos.
- ii) Una parte de los datos son procesados automáticamente vía sentencias SQL que finalmente se convierte en información Parcial.

En la realidad se observa que el Sistema de recolección de datos presenta deficiencias que afectan el Sistema de Gestión Estadística, cometiéndose fallas y errores desconociéndose las causas que las producen.

La cuarta parte del problema.-

Empirismos Normativos en la Información oportuna para la toma de decisiones,

Oportunidad en la Información

- i) Existe abundante información de la institución, información operacional de la cual es necesario extraer el conocimiento, de estas montañas de información, el mismo que debe ser oportuno y relevante.
- ii) Muchos aplicativos no generan reportes básicos de producción, lo que origina que las diferentes Unidades Orgánicas soliciten a la SGE estos reportes, trabajo al cual se dedica una considerable cantidad de horas hombre, las que deberían ser usadas para el análisis estadístico.
- iii) Parte del ciclo de vida de todo sistema de información es la obsolescencia, como consecuencia del crecimiento así como de sucesivos cambios en las actividades que se realizan día a día en los diferentes procesos. Sin embargo se vienen utilizando sistemas de información que ya no cubren las necesidades de las unidades orgánicas para las que fueron diseñados.

En la realidad encontramos que las normas internas que deberían actualizarse, conocerse y aplicarse bien; en una parte de la realidad concreta no están actualizadas, no se conoce o se aplican mal, desconociéndose las causas de estos empirismos.

1.2.2 Formulación interrogativa del problema

Primera parte.- (Incumplimientos en Consistencia de la información e Integración de los Datos)

- a) ¿Cómo debería de ejecutarse la consistencia de información e integración de los datos?
- b) ¿De qué manera se incumple con la consistencia de la información e integración de los datos?
- c) ¿Qué normas no se están cumpliendo o deberían implementarse?
- d) Si existen Incumplimientos, ¿Cuáles son?
- e) ¿Cuáles son las razones o causas de estos incumplimientos?

Segunda parte.- (Restricciones de Acceso a la información para procesar y difundir)

- a) ¿Cómo debería ser el acceso a la información para procesarla y luego difundirla?
- b) ¿Cómo es el acceso a la información para procesar y difundir?
- c) ¿Quiénes participan en el procesamiento y difusión de la información?
- d) Si existen Restricciones, ¿Cuáles son?
- e) ¿Cuáles son las razones o causas de esas Restricciones?

Tercera parte.- (Deficiencias en el Sistema de recolección de datos e información)

- a) ¿Cómo se debería recolectar los datos y tratar la información?
- b) ¿Las actividades de recolección de datos desarrolladas tienen fallas o errores?
- c) ¿Cómo se recolecta los datos y se genera información?
- d) Si existen deficiencias, ¿Cuáles son?
- e) ¿Cuáles son las razones o causas de esas deficiencias?

Cuarta parte.- (Empirismos Normativos en la Información oportuna para la toma de decisiones)

- a) ¿Qué normas deberían emplearse para la obtención de la información oportuna?
- b) ¿Qué normas se emplean para la generación de información oportuna?
- c) ¿De qué forma afecta la disponibilidad de la información en la toma de decisiones?
- d) Si existen Empirismos Normativos, ¿Cuáles son?
- e) ¿Cuáles son las causales que explican estos Empirismos?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

“...Analizar las dificultades en El Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación, con el propósito de identificar las causas, de tal manera que tengamos base para proponer el uso de herramientas tecnológicas, teorías y conocimientos científicos, que permitan contribuir con El Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación del RENIEC...”

1.3.2 Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general enunciado en el numeral 1.3.1 al desarrollar la investigación debemos lograr los ***siguientes objetivos específicos***:

Primer objetivo específico: “...Identificar las causas que generan los ***Incumplimientos en Consistencia de la información e Integración de los Datos*** en el Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación; con el propósito de tener base para proponer el uso de herramientas tecnológicas, teorías y conocimientos científicos, para contribuir al mejoramiento del Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación...”

Segundo objetivo específico: “...Identificar las causas que generan las ***Restricciones de Acceso a la información para procesar y difundir,*** responsable que interviene en Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación; con el propósito de tener base para proponer el uso de herramientas tecnológicas, teorías y conocimientos científicos, para contribuir al mejoramiento del Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación...”

Tercer objetivo específico: “...Identificar las causas que generan las ***Deficiencias en el Sistema de recolección de datos e información,*** en el Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación, con el propósito de tener base para proponer el uso de herramientas tecnológicas,

teorías y conocimientos científicos, para contribuir al mejoramiento del Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación...”

Cuarto objetivo específico: “...Identificar las causas que generan las **Empirismos Normativos en la Información oportuna para la toma de decisiones**, en el Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación, con el propósito de tener base para proponer el uso de herramientas tecnológicas, teorías y conocimientos científicos, para contribuir al mejoramiento del Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación...”

Alcanzar los objetivos específicos enunciados en el numeral 1.3.2 ha determinado que se desarrollen las siguientes **actividades** en el siguiente orden de prelación:

1) Ubicar, seleccionar y presentar resumidamente:

- a) **Planteamientos teóricos** relacionados con el Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación, tales como: conceptos, principios básicos y técnicas más avanzadas.
- b) Descripción del **entorno Nacional**, tales como: Entorno Político, Económico, Social, Cultural y Ambiental.
- c) **Marco Normativo** que se debe respetar y cumplir, tales como: Constitución de la República, Normas y dispositivos legales vigentes.
- d) Estado de las **Relaciones Interinstitucionales** tales como: Relaciones con entidades Públicas, Relaciones con entidades Privadas y Relaciones con entidades del Exterior.
- e) Información acerca del **Contexto Internacional** referido a: Megatendencias Mundiales y Competitividad con otros documentos a nivel seguridad.
- f) Información de **Experiencias Exitosas** en Sistemas de gestión Estadística en otras instituciones.
- g) Propuesta de **Ratios de Gestión** referidos a Indicadores de Gestión.

2) **Describir el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación**, en sus partes o **variables principales**, tales como: ***Consistencia de la Información, Integración de los datos, Acceso a la información para procesar y difundir, Sistema de Recolección de Datos e Información e Información oportuna para la toma de decisiones.***

- a) **Comparar** cuanti - cualitativamente, cada parte o variable del problema con cada variable del marco referencial.
- b) **Identificar las causas** de los incumplimientos, restricciones, deficiencias y empirismos normativos en el Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación.
- c) **Proponer** lineamientos para mejorar el Sistema de Gestión estadística: Hechos Vitales e identificación, de tal manera que se superen los incumplimientos, se limiten las restricciones, se corrijan las deficiencias, y se desarrolle normas internas para superar los empirismos normativos existentes.

1.4 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACION DE LA INVESTIGACION.

1.4.1. Justificación de la investigación

a) Justificación Social - Institucional.

- Esta investigación nos permite contribuir con el seguimiento de la Identificación y la identidad con un impacto directo a la sociedad peruana y a asegurar que las unidades orgánicas de la institución logren sus metas, tareas y actividades implicadas en la dirección y ***gestión del Sistema Estadístico***, cumpliendo con una adecuada planeación, organización, dirección y control.
- Permite poner al alcance de todos los usuarios información oportuna, eficaz en tiempo real, con los recursos (bienes y servicios) disponibles en condiciones de calidad, cantidad, continuidad, cobertura, tiempo y

costo razonables, contribuyendo de igual manera con el logro de los objetivos *estratégicos* institucionales del RENIEC.

b) Justificación Gerencial

- La presente investigación contribuirá en mejorar la capacidad resolutive de gerencia (Gerentes y sub gerentes) y de manera particular disponer de un Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación, el cual debe de ofrecer un adecuado servicio de información en condiciones aceptables a los usuarios que lo requieran.
- Esta investigación nos exhorta que, para mejorar ***el Sistema de Gestión Estadística: hechos Vitales e Identificación***. Su organización interna debe estar integrada con profesionales especialistas, con políticas de mejoramiento de la calidad, con procedimientos operativos simplificados e interrelacionados, con sistemas y métodos ágiles entre todos los servicios informáticos, constituyendo un sistema.
- La presente investigación permitirá exhortar que, la eficaz toma de decisiones estará en función a la plataforma tecnológica del sistema de información gerencial que se implemente, la que minimizará los costos del ***Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación***.

c) Justificación Tecnológica - Sistémica

- Es necesaria para los responsables del manejo de la Información Estadística de Hechos Vitales e Identificación porque mediante los lineamientos que se formulen se podrán sugerir las mejoras en el funcionamiento de los procesos técnicos y operativos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.
- Es conveniente para todo el país, porque contribuirá con identificación e identidad ya que al contar con estadísticas correctamente

administradas estos podrán dar el soporte oportuno para la toma de decisiones en un determinado momento, lugar y circunstancia.

d) Justificación Económica

- La presente investigación permitirá exhortar que la eficaz toma de decisiones estará en función a la plataforma tecnológica de medios de gestión administrativa que se implemente, en concordancia con los objetivos de austeridad económica que hará más efectiva y eficaz las operaciones de campo y minimizara los costos del **Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación**.

1.4.2. Importancia de la investigación

La presente investigación es importante porque propende que:

- a) El Sistema de Gestión Estadística deberá soportarse sobre una plataforma tecnológica basada en Inteligencia de Negocios.
- b) El desarrollo institucional se proyectará en función a necesidades reales, coyunturales y *estratégicas* requeridas por el Estado Peruano.
- c) Se descentralicen la toma de decisiones en base a información oportuna y se genere confianza en las acciones del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.
- d) Se potencie las actividades técnicas operativas para la recolección de datos y procesamiento de la información.
- e) Se cuente con los niveles Estratégico y Operativo, que mejoren la eficiencia en el proceso de planificación y evaluación del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.
- f) Cada Jefatura Regional se constituya como un órgano rector normativo, los cuales ejercerán una autoridad administrativa general y funcional en todo lo referente a las actividades que se realizan en los Registros Civiles y Oficinas Registrales.

- g) Se cuente niveles de acceso a la información óptimos, permitiendo un proceso oportuno y la difusión masiva para la toma de decisiones en cada nivel jerárquico.
- h) Se cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para lograr la consistencia de la información e integración de los datos.

1.4.3. Limitaciones de la investigación

- a) La presente investigación intenta auscultar las características del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación de los últimos cinco años. Hecho que motiva la recopilación de datos dispersos o aún no procesados.
- b) La Investigación se limita al Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.
- c) Las Oficinas Registrales, Oficinas Registrales Auxiliares, las Agencias, Puntos de Atención.
- d) En muchas de las Regiones la información se encuentra dispersa al no coincidir la estructura regional con la departamental generando dificultades para su integración como son en 12 de las 14 Jefaturas Regionales.
- e) La presente investigación requiere tomar información de referentes en Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación, la misma que implica reuniones y entrevistas particulares sujetas a la disponibilidad de los funcionarios de las instituciones indicadas.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio-problema

2.1.1. Desde cuando existe o se conoce el Problema

A partir de la existencia de la Dirección General de Estadística, en 1877, nuevamente se repitió el conflicto que bloqueaba el desarrollo registral peruano. Empero, en esta ocasión, las exigencias eran mucho más apremiantes y obedecían tanto a exigencias nacionales como a premuras internacionales sobre la necesidad de conocer los principales indicadores sociodemográficos, económicos, políticos y geográficos de la nación. La Dirección General de Estadística exigía que las parroquias cumplieran con el llenado de determinados formularios en los que se pedían, además de los hechos vitales, datos como la raza, la condición económica y otros aspectos que ellos no estaban acostumbrados de realizar.

Ante la reiteración, de los pedidos y las exigencias del Director General de Estadística, para contar con los registros civiles de los peruanos y peruanas; esta vez con la nueva ley de municipalidades de 1873, que le daba prerrogativas reglamentarias y administrativas sobre el servicio de Estadística y de Registros del estado civil, nuevamente tomó la iniciativa el Concejo Provincial de Lima al emitir un decreto, el 23 de septiembre de aquel año, mediante el cual se disponía la apertura de los libros de registro del estado civil donde se asienten los nacimientos, matrimonios y defunciones de acuerdo a la forma y las solemnidades correspondientes. Para ello nació un servidor público, sui géneris, una especie de antepasado de los actuales capacitadores del registro civil del Reniec: el **Datario Civil**, cuyas funciones principales eran informar a los jefes de familia, y la

población en general, sobre las bondades y obligaciones del registro civil así como sobre las sanciones a las que se sometían los infractores.

Cuéntase que hubo un relativo y corto éxito de la labor de las datarías. Motivos económicos, el desinterés burocrático del gobierno y la inercia misma de la población acabaron por reducir a cinco las diez datarías registrales que existieron en Lima hasta 1877. No obstante, la presión gubernamental, gracias, primeramente al francés José H. Jorge Marchand (entre 1874 y 1877) y luego a M.A. Fuentes (desde 1877) prosiguió, con mayor insistencia sobre las autoridades políticas y sobre las parroquias. Aquí es importante señalar que—bajo todo tipo de pretextos— la respuesta general de los párrocos fue de rechazo a las presiones estatales. En el mejor de los casos, solamente el 18% de las 675 parroquias del Perú habían cumplido, en diciembre de 1875, con remitir a las autoridades de gobierno la información requerida.

Luego, la experiencia de M.A. Fuentes nos señala que, debido a su inexistencia, entre la segunda mitad del siglo XIX, los registros civiles dejaron de tener importancia porque aún no tenían la organicidad ni la funcionalidad requerida. A pesar de la fuerte presión ejercida por el Director General de Estadística, quien promovió el envío de dos delegados estadísticos a cada provincia para levantar la encuesta de datos del censo y contó con la presión del ministro de gobierno sobre los obispos. A fines de enero de 1878, solamente una parroquia había enviado los datos completos del año anterior y otras doce remitieron datos aceptables (Chiaramonti, 217: 2000). Ante esta insostenible situación, sin embargo, para M.A. Fuentes, en la interpretación de Gabriela Chiaramonti, era mucho más viable, coyunturalmente, introducir cierta uniformidad en los libros parroquiales para obtener datos fiables que obligar a los Concejos provinciales a crear y mantener los registros civiles (Chiaramonti, 225: 2000). Pero, al parecer, la administración de datos que sobrepasaban a los estrictamente parroquiales, por parte de clérigos, devino a la larga en una verdadera forma de hacerles dar cuenta de la necesidad de otra institución para estadísticas vitales.

Como sabemos, los registros parroquiales tuvieron validez en el Perú hasta el 14 de noviembre de 1936. En cambio, se prefirieron los datos parroquiales y con ellos, a pesar de las enormes dificultades de relacionamiento entre la Iglesia y el Estado, se realizaron los primeros informes estadísticos oficiales de la nación. Mientras tanto, el registro civil seguía inoperativo; contribuyendo a su retraso el advenimiento de la Guerra del 79 que paralizó la cotidianeidad de la función pública.

La necesidad del desarrollo del Estado republicano, a través del conocimiento de la realidad sociodemográfica y de los recursos del país¹, tropezó con la ineficacia de los gobernantes que no quisieron la separación de la Iglesia y el Estado como había sucedido, por ejemplo, en México y otros países. Las autoridades parroquiales se resistieron a dar cumplimiento a las exigencias gubernamentales y municipales de poner en práctica las normas registrales. A su vez, tanto los registros civiles, que se mantuvieron inoperativos hasta mucho después de la Guerra con Chile, y la administración de los propios libros parroquiales presentaba muchas deficiencias operativas y burocráticas. Sumábase a ello, la renuencia de la población a acudir a los registros civiles puesto que estuvo acostumbrada a inscribirse en los libros parroquiales.

En conclusión, el escenario histórico, en los orígenes del establecimiento del registro civil en el Perú estuvo plagado de muchas contradicciones, derivadas de su raigambre colonial — y de su débil conformación republicana que, además, se vio afectada por el conflicto bélico de la Guerra del Pacífico— que bloquearon la institucionalización plena del registro civil.

Durante el siglo XX, otras serían las dificultades, y otros los retos, de la trayectoria histórica del registro civil peruano. Esa historia continúa ya dentro de confines más amplios como la conformada por los miembros de la Comunidad Andina de Naciones. El Perú es tributario de esa historia mayor

que empieza a escribirse ahora, casi al final de haber sistematizado su experiencia originaria a lo largo de sus ciento cincuenta años de existencia.

2.1.2. Estudios o investigaciones anteriores en el Sector

En el Exterior

Las Naciones Unidas definen el registro civil como la inscripción obligatoria, continua y permanente de los hechos vitales ocurridos- y de sus características. . . y estipulado por medio de un decreto de regulación, con arreglo a los requisitos legales de cada país, El registro civil se lleva a cabo principalmente por el valor de los documentos legales establecidos, por ley. Sin embargo, la utilidad de estos documentos como fuente de estadísticas está siendo reconocida cada vez más. También hay una estructura dentro de la cual existe el registro civil, estructura que debe abarcar todos los sucesos vitales que se produzcan en la totalidad de las zonas geográficas y de los grupos de población que caben en el bobito nacional. El registro civil debe incluir los nacimientos vivos, las defunciones, la mortalidad fetal; los matrimonios y los divorcios. Un objetivo último es también incluir las anulaciones, las separaciones judiciales, las adopciones, las legitimaciones y los reconocimientos.

Con frecuencia el ámbito y el alcance del registro civil y de las estadísticas vitales varían de un país a otro.

Por lo tanto, es importante establecer una definición clara del sistema de registro civil y del de estadísticas vitales, así como de la interfaz entre ambos”.

Un sistema de estadísticas vitales procesa y tabula los datos relacionados con los sucesos vitales, que se inscriben ene1 sistema de registro civil para crear estadísticas sobre nacimientos vivos, defunciones, defunciones de niños menores de un año, defunciones fetales, matrimonio y divorcio.

El Sistema Administrativo de Estadísticas Vitales

Antecedentes. En materia de estadísticas vitales las unidades estadísticas susceptibles de recuento, descripción y análisis son los hechos vitales que corresponden a los hechos y actos de estado civil cuya inscripción constituye la función jurídica del registro civil; y que se trata, por tanto, de dos denominaciones diferentes para unos mismos hechos, según se considere el punto de vista jurídico o estadístico. No es, pues, por casualidad o capricho que se haya asignado al registro civil la tarea de recoger los datos básicos de las estadísticas vitales, porque ellos son datos adicionales relativos a cada uno de los hechos que se inscriben. De este modo, la población concurre solo una vez al registro civil a inscribir los hechos y actos que le conciernen y a proporcionar los datos necesarios para elaborar las estadísticas vitales nacionales. Debería evitarse crear un organismo paralelo al registro civil para recoger esos datos, para asegurar que la población no realice un doble y a veces triple o cuádruple trámite. En la práctica, sin embargo, muchos países mantienen en paralelo el registro civil, un registro de población, un registro de ciudadanos, un servicio de identificación, etc., con el resultado frecuente de superposición de funciones y de costos. A ello se agrega la incompatibilidad de los resultados.

Pero el registro civil es, ante todo, un organismo de tipo jurídico, cuyos funcionarios, en particular los que están a cargo de oficinas locales, deben poseer sólidos conocimientos sobre el derecho de familia de su país, para que puedan participar con eficiencia en el proceso de organización de la familia.

La compilación de las estadísticas vitales es un proceso complejo que constituye otra especialidad que requiere de estudios y conocimientos sólidos. Por eso es que, en muchos países, la elaboración, análisis y publicación de las estadísticas vitales está a cargo de un organismo distinto, separado e independiente del registro civil. Solo los sistemas más avanzados de registro civil dotados de poderosos medios de computación podrían elaborar también las estadísticas vitales, si lo desearan, o bien transferir los datos básicos en medios magnéticos para que el organismo

elaborador genere las tabulaciones necesarias de acuerdo a sus propios planes.

Naciones Unidas propone un sistema administrativo de Registros Civiles y Hechos Vitales donde coexisten tres grupos: el recolector de la información, el que procesa la información y un tercero que hace las veces de coordinador.

Funciones del organismo recolector

En relación con el sistema le corresponde:

- a. Promover la integridad del registro de los hechos vitales y actos de estado civil que se hace con fines jurídicos, porque ello conduce a la integridad de la información estadística que debe proporcionar al organismo elaborador;
- b. Recoger la información estadística que se haya acordado, relativa a cada hecho vital que se inscriba y transmitirla oportunamente al organismo elaborador;
- c. Participar en los procedimientos sistemáticos que se acuerden para corregir los errores que se detecten en los datos recolectados;
- d. Establecer mecanismos internos para medir la calidad de sus funciones, en cuanto a integridad, veracidad y oportunidad.

Funciones del órgano elaborador

En relación con el sistema le corresponde:

- a. Recibir y reunir los informes estadísticos provenientes del organismo recolector;
- b. Revisar la información;
- c. Poner en ejecución los procedimientos sistemáticos previamente convenidos para corregir los errores que ella puede contener;
- d. Codificar, evaluar la consistencia y calidad de la información, clasificar y tabular la información de acuerdo con los programas ya aprobados;
- e. Analizar y publicar la información y distribuirla entre los particulares interesados e instituciones locales, nacionales e internacionales, en cumplimiento de los convenios e intercambios convenidos;

- f. Establecer procedimientos internos para medir la calidad de las diferentes etapas de la elaboración;
- g. Establecer mecanismos para proporcionar informaciones estadísticas adicionales a personas e instituciones calificadas.

Funciones del órganos encargado de la coordinación del sistema

A este comité nacional le corresponde:

- a. Proponer medidas para reorganizar, fortalecer y controlar el funcionamiento del sistema y el cumplimiento de las normas legales aplicables al organismo recolector y al elaborador;
- b. Dictar las normas técnicas y administrativas necesarias, incluida la transferencia de información;
- c. Establecer los mecanismos de coordinación entre los organismos del sistema y con otros organismos interesados;
- d. Proponer normas presupuestarias par precisar la responsabilidad financiera de cada uno;
- e. Establecer sistemáticamente las necesidades estadísticas del país, revisar en consecuencia el contenido de los informes estadísticos y planificar las actividades del sistema, de acuerdo con esas necesidades y los recursos disponibles;
- f. Evaluar periódicamente el rendimiento del sistema;
- g. Estudiar procedimientos y técnicas para su perfeccionamiento, incluidas la introducción de computación y otra tecnología moderna, la configuración y establecimiento de bases de datos para fines legales, estadísticos y de salud;
- h. Estimular el uso de la información estadística.

Diagramas sobre el funcionamiento del sistema

En los gráficos siguientes se presentan cinco diagramas, el primero se refiere a los organismos integrantes de un sistema administrativo nacional de registro civil y estadísticas vitales y a su funcionamiento. Los otros cuatro, representan distintas opciones relacionadas con el flujo de los datos estadísticos.

Diagrama 1

Sistema administrativo nacional de registro civil y estadísticas vitales:
Organismos intervinientes y funcionamiento

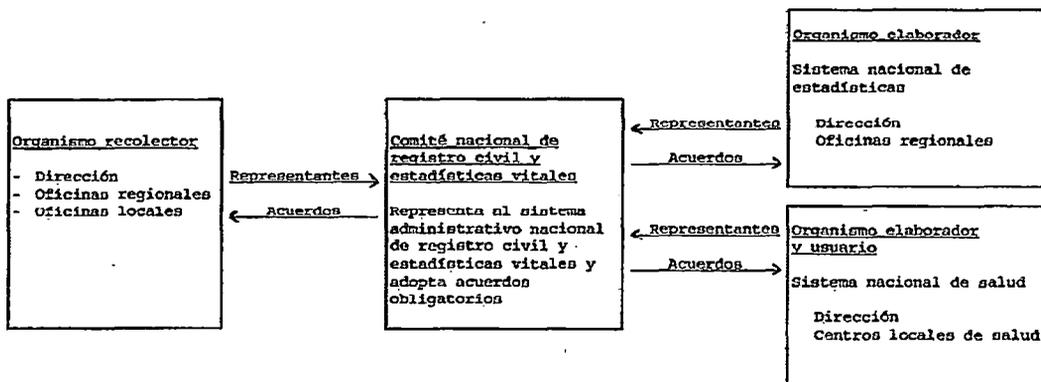


Gráfico No 05: Diagrama 1

Diagrama 2

Sistema administrativo nacional de registro civil y estadísticas vitales:
Flujo periódico de datos

Opción 1

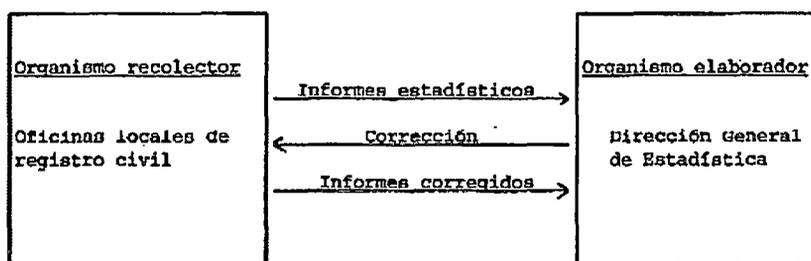


Gráfico No 06: Diagrama 2

Diagrama 3

Sistema administrativo nacional de registro civil y estadísticas vitales:
Flujo periódico de datos

Opción 2

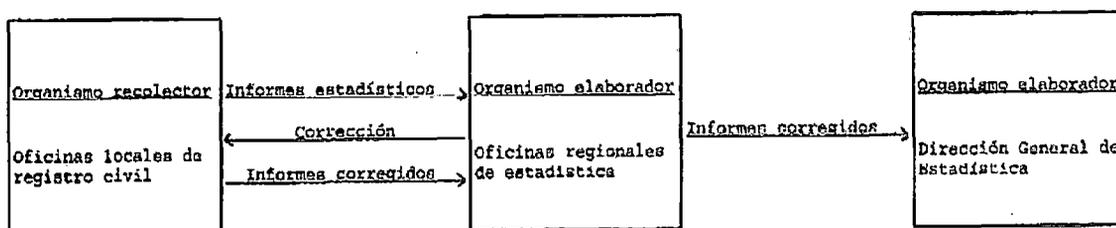


Gráfico No 07: Diagrama 3

Diagrama 4

Sistema administrativo nacional de registro civil y estadísticas vitales:
Flujo periódico de datos

Opción 3

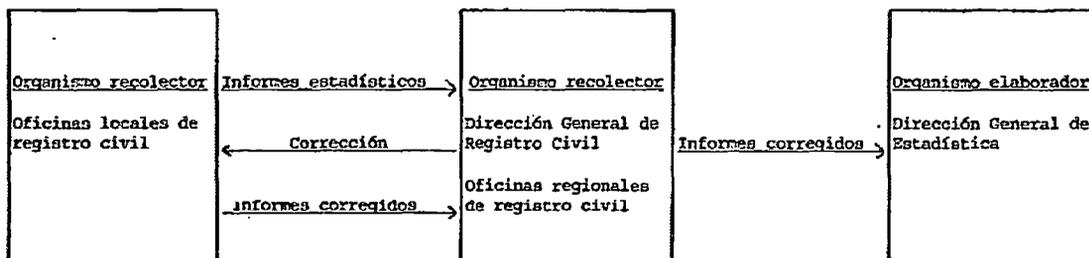


Grafico No 08: Diagrama 4

Diagrama 5

Sistema administrativo nacional de registro civil y estadísticas vitales:
Flujo periódico de datos

Opción 4

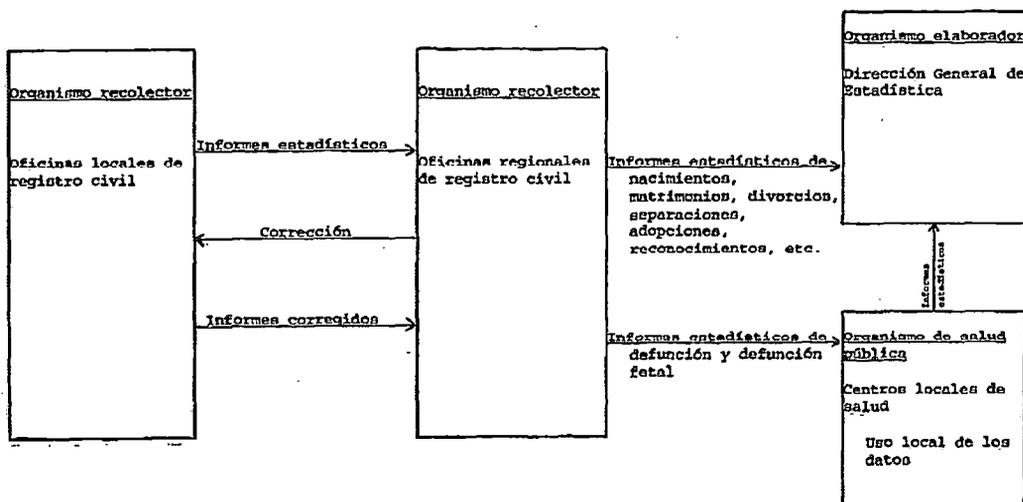


Grafico No 09: Diagrama 5

Aplicaciones intrainstitucionales

Mediante los datos de estadísticas vitales se logra la capacidad para cuantificar los sucesos vitales y producir varios indicadores y mediciones de carácter cuantitativo.

Algunos ejemplos de indicadores y mediciones concretos son las tasas de mortalidad infantil, tasas brutas de natalidad, mortalidad, mortalidad fetal, nupcialidad y divorcios, tasas globales de fecundidad, tasas de fecundidad por edades, tasas de mortalidad y nupcialidad, tablas de vida, esperanza de vida al nacer y tasas de mortalidad por causas.

Pueden obtenerse dichos indicadores y mediciones concretos no solo respecto de todo el país y de sus principales divisiones, sino también respecto de pequeñas zonas geográficas. Es importante señalar que para el cálculo de la mayoría de las tasas vitales se necesitan datos complementarios, provenientes de censos de población, encuesta por muestreo o proyecciones.

Usos y aplicaciones interinstitucionales

El acceso a la base de datos sobre estadística vitales por parte de otros organismos es importante para programas tales como las organizaciones de servicios sociales públicos, las dependencias especializadas en investigaciones independientes, los servicios médicos y los perfiles de población. Esos programas utilizan las estadísticas de natalidad y mortalidad para resolver las cuestiones actuales, determinar tendencias y proyectar nuevas orientaciones de los sucesos que se están considerando.

Usos y aplicaciones nacionales de las estadísticas vitales

El programa nacional de estadísticas vitales tiene la mas amplia gama de usos y aplicaciones respecto de todas las esferas citadas. Desde el punto de vista general, la elaboración de los informes y tabulaciones anuales de estadísticas vitales y su difusión a los demás organismos gubernamentales, a otras organizaciones y al publico en general insume mucho tiempo y gran trabajo a la dependencia competente. Las cuestiones metodológicas

relacionadas con la presentación y el análisis de los datos son factores importantes para su elaboración. El formato definitivo del informe de estadísticas vitales contiene grandes categorías de resultados, como la mortalidad y la natalidad por grupos de edad de cinco años, el género y la raza o el origen étnico, agrupados a escala nacional o de estado o provincia.

Aplicaciones en investigaciones

Las esferas en las que se realizan investigaciones y análisis utilizando los datos de estadísticas vitales son de vasto alcance y de contenido detallado. La utilidad de los datos depende de su compleción, su confiabilidad y su exactitud. Cuando la calidad de los datos se ajuste a normas aceptables sobre la base de esos tres criterios, existirá una fuerte motivación para utilizarlos con fines de investigación y análisis. Desde el punto de vista de la investigación, las estadísticas vitales brindan una amplia gama de datos médicos y de salud en las esferas de la natalidad, mortalidad, morbilidad y nupcialidad. Es particularmente importante la utilización de las estadísticas sobre mortalidad infantil, en la niñez y materna desagregadas por causa de muerte para diseñar y aplicar programas de intervención.

Aplicaciones demográficas

La utilización de las estadísticas vitales en la esfera del análisis demográfico depende en alto grado de la calidad y compleción de los datos. La exactitud de los datos y su recepción dentro de los plazos debidos son factores importantes para los usos con fines demográficos en los análisis de mortalidad, natalidad y población.

Aplicaciones en materia de servicios y recursos humanos

En la esfera de los servicios y recursos humanos, las estadísticas vitales pueden brindar información para detectar las condiciones de alto riesgo para la salud en relación con determinados subgrupos de población, zonas geográficas o servicios. Utilizando los resultados del análisis de esos datos, es posible adoptar decisiones acerca de los tipos de servicios y recursos necesarios para abordar esas condiciones. En relación con determinados

grupos de población, es necesario evaluar los servicios y recursos de salud existentes y la medida en la cual se utilizan, así como los recursos nuevos que se necesitan.

Fuente: Manuales de Sistema de Registros Civiles y Estadísticas Vitales Naciones Unidas.

En el Perú

Son los órganos encargados de la producción y elaboración de los hechos Vitales y la Identificación quienes en la actualidad manejan la información de manera desorganizada e individual, sin un lineamiento único que permita conversar en una sola línea la generación de la información.

RENIEC no es ajena a la realidad y conjuntamente con el INEI y el Ministerio de Salud se ha estado trabajando con algunos intentos de formalidad el tema de los Hechos Vitales y la Identificación.

En RENIEC

Reniec toma las riendas de la Identificación en el año 1996 con la emisión de las Libretas Electorales Mecanizadas, dando un gran salto al Documento Nacional de identidad, tanto en temas de seguridad como de disponibilidad. Y en lo referente a los Registros Civiles que registran los Hechos Vitales se ha iniciado el proceso de incorporación de las Oficinas Registrales de las Municipalidades desde el año 2005.

Se han hecho esfuerzos notables en este aspecto en la medida de que estamos a la vanguardia de las implementaciones tecnológicas a nivel Región; sin embargo en lo referente a el Sistema de Gestión Estadística no hay señas de una organización eficaz y eficiente.

En el Ministerio de Salud

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 166 -MINSA/OGEI-V.01 “Procedimiento para el flujo y calidad de los Formularios de Hechos Vitales del Nacido Vivo y de Defunción”, la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Oficina General de Comunicaciones la publicación de la presente resolución en el Portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp

2.2 Planteamientos Teóricos

El estudio seleccionado estará enmarcado dentro de un marco referencial teórico basado fundamentalmente en la aplicación de **Sistemas** como una nueva disciplina aplicada e interdisciplinaria en la Gestión Estadística de Hechos Vitales e identificación; la cual está orientada y se sustenta con **conceptos, principios básicos y técnicas más avanzadas:**

2.2.1. Conceptos

Se ha considerado necesario precisar conceptos significativos como parte del Marco Referencial, que va a servir como patrón comparativo a manera de modelo, para analizar la situación encontrada en la realidad actual del estudio (Resultados). Todos los **conceptos** obtenidos al interior del marco teórico se han obtenido de fuentes o autores referentes en el campo de la Administración, Sistemas, Estadística, todas tienen citas a pie de página; y, los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación; los conceptos son los siguientes:

Conceptos:

1. *Administración General,*
2. *Gestión,*
3. *Estadística,*
4. *Sistemas,*
5. *Sistema de Gestión Estadística,*

1. **Administración General:** Stoner, James, Freeman, R. y Edward, Gilbert jr. Daniel, conceptúan que: “...Se considera a la administración como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de

*los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización..."*¹. Asimismo indican que: "...La administración trata las cuestiones referentes al tiempo y a las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones...". La misma que:

- (1) Representa un intento por crear un futuro deseable, sin olvidar el pasado y el presente.
- (2) Se ejercita en una época histórica concreta y es reflejo de ella.
- (3) Es un ejercicio cuyas consecuencias y repercusiones surgen con el paso del tiempo.
- (4) Los gerentes actúan mediante relaciones que son vías de dos sentidos; una de las partes está sujeta a la influencia de la otra.
- (5) Los gerentes actúan mediante relaciones que tienen repercusiones que involucran a otras personas, para bien o para mal.
- (6) Los gerentes tienen muchas relaciones al mismo tiempo.

2. Gestión: En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. En la práctica se observa que el término *managements* traducido como administración pero también como gerencia. En algunos países la administración está más referida a lo público y la gerencia a lo privado. En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia. En el glosario del CINDA, por ejemplo, aparece gestión como equivalente a administración.

Lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar" como lo planteara H. Fayol al principio del siglo o Koontz [1].

Queremos destacar que en los textos de administración así como en sus funciones prácticas no aparece la palabra ejecución, pues si somos

¹ STONER, James A.F., FREEMAN, R. Edward, GILBERT JR. Daniel. Administración. 8va Edición. México: Editorial Prentice-hall hispanoamericana, S.A. 2009 Pág. 11

esquemáticos podríamos decir: *unos hacen y otros administran*. El gerente busca que los grupos y personas logren objetivos específicos en desarrollo de la misión de la organización.

A pesar de la esencia común a los tres conceptos, algunas personas le dan un alcance diferente a la administración, la gerencia y la gestión. A la gerencia, muchos expertos le están dando una connotación más externa, más innovadora y de mayor valor agregado en contraste con la administración que la consideran más interna, más de manejo de lo existente o de lo funcional. Algún conferencista hacía un símil con la famosa alusión bíblica: "Al administrador le dan tres denarios y conserva tres denarios. Al gerente le dan tres y devuelve más".

El profesor Augusto Uribe de la Universidad Pontificia Bolivariana defiende esa concepción de gerencia. La define como "El manejo estratégico de la organización". Para ello el gerente se encuentra con dos variables: política y tecnología, y requiere de los siguientes instrumentos: visión sistémica de la organización, información, creatividad e innovación[2].

En esa concepción, al gerente le corresponde una mirada al entorno de modo que la organización pueda generar desarrollo: tomar recursos y producir más recursos. Al administrador le corresponde más el mantenimiento y conservación. De manera similar el profesor Carlos Valencia ha defendido en sus cursos una concepción del gerente para enfrentar lo horizontal, lo transversal de la organización, lo cual lleva a la innovación que se materializa en lo fundamental por proyectos. A la administración se le concibe funcional o vertical [3].

La experta en gestión curricular, Julia Mora M., en visita a la Universidad, planteó los dos niveles de la gestión: El lineal o tradicional donde es sinónimo de administración: "Por gestión se entiende el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado". Se asume como dirección y gobierno actividades

La estadística se divide en dos grandes áreas:

- La estadística descriptiva, se dedica a los métodos de recolección, descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de los fenómenos de estudio. Los datos pueden ser resumidos numéricamente o gráficamente. Ejemplos básicos de parámetros estadísticos son: la media y la desviación estándar. Algunos ejemplos gráficos son: histograma, pirámide poblacional, clústers, entre otros.
- La estadística inferencial, se dedica a la generación de los modelos, inferencias y predicciones asociadas a los fenómenos en cuestión teniendo en cuenta la aleatoriedad de las observaciones. Se usa para modelar patrones en los datos y extraer inferencias acerca de la población bajo estudio. Estas inferencias pueden tomar la forma de respuestas a preguntas sí/no (prueba de hipótesis), estimaciones de características numéricas (estimación), pronósticos de futuras observaciones, descripciones de asociación (correlación) o modelamiento de relaciones entre variables (análisis de regresión). Otras técnicas de modelamiento incluyen anova, series de tiempo y minería de datos.

Ambas ramas (descriptiva e inferencial) comprenden la estadística aplicada. Hay también una disciplina llamada estadística matemática, a la que se refiere a las bases teóricas de la materia. La palabra «estadísticas» también se refiere al resultado de aplicar un algoritmo estadístico a un conjunto de datos, como en estadísticas económicas, estadísticas criminales, entre otros.

Origen

El término alemán *statistik*, que fue primeramente introducido por Gottfried Achenwall (1749), designaba originalmente el análisis de datos del Estado, es decir, la "ciencia del Estado" (también llamada *aritmética política* de su traducción directa del inglés). No fue hasta el siglo XIX cuando el término *estadística* adquirió el significado de recolectar y clasificar datos. Este concepto fue introducido por el inglés John Sinclair.

En su origen, por tanto, la Estadística estuvo asociada a los Estados, para ser utilizados por el gobierno y cuerpos administrativos (a menudo centralizados). La colección de datos acerca de estados y localidades continúa ampliamente a través de los servicios de estadística nacional e internacional. En particular, los censos suministran información regular acerca de la población.

Ya se utilizaban representaciones gráficas y otras medidas en pieles, rocas, palos de madera y paredes de cuevas para controlar el número de personas, animales o ciertas mercancías. Hacia el año 3000 a. C. los babilonios usaban ya pequeños envases moldeados de arcilla para recopilar datos sobre la producción agrícola y de los géneros vendidos o cambiados. Los egipcios analizaban los datos de la población y la renta del país mucho antes de construir las pirámides en el siglo XI a. C. Los libros bíblicos de *Números* y *Crónicas* incluyen en algunas partes trabajos de estadística. El primero contiene dos censos de la población de Israel y el segundo describe el bienestar material de las diversas tribus judías. En China existían registros numéricos similares con anterioridad al año 2000 a. C. Los antiguos griegos realizaban censos cuya información se utilizaba hacia el 594 a. C. para cobrar impuestos.

Estado actual

Durante el siglo XX, la creación de instrumentos precisos para asuntos de salud pública (epidemiología, bioestadística, etc.) y propósitos económicos y sociales (tasa de desempleo, econometría, etc.) necesitó de avances sustanciales en las prácticas estadísticas.

Hoy el uso de la estadística se ha extendido más allá de sus orígenes como un servicio al Estado o al gobierno. Personas y organizaciones usan la estadística para entender datos y tomar decisiones en ciencias naturales y sociales, medicina, negocios y otras áreas. La estadística es entendida generalmente no como un sub-área de las matemáticas sino como una ciencia diferente «aliada». Muchas universidades tienen departamentos

académicos de matemáticas y estadística separadamente. La estadística se enseña en departamentos tan diversos como psicología, educación y salud pública.

Al aplicar la estadística a un problema científico, industrial o social, se comienza con un proceso o población a ser estudiado. Esta puede ser la población de un país, de granos cristalizados en una roca o de bienes manufacturados por una fábrica en particular durante un periodo dado. También podría ser un proceso observado en varios instantes y los datos recogidos de esta manera constituyen una serie de tiempo.

Por razones prácticas, en lugar de compilar datos de una población entera, usualmente se estudia un subconjunto seleccionado de la población, llamado muestra. Datos acerca de la muestra son recogidos de manera observacional o experimental. Los datos son entonces analizados estadísticamente lo cual sigue dos propósitos: descripción e inferencia.

El concepto de correlación es particularmente valioso. Análisis estadísticos de un conjunto de datos puede revelar que dos variables (esto es, dos propiedades de la población bajo consideración) tienden a variar conjuntamente, como si hubiera una conexión entre ellas. Por ejemplo, un estudio del ingreso anual y la edad de muerte podría resultar en que personas pobres tienden a tener vidas más cortas que personas de mayor ingreso. Las dos variables se dicen que están correlacionadas. Sin embargo, no se puede inferir inmediatamente la existencia de una relación de causalidad entre las dos variables. El fenómeno correlacionado podría ser la causa de una tercera, previamente no considerada, llamada variable confusora.

Si la muestra es representativa de la población, inferencias y conclusiones hechas en la muestra pueden ser extendidas a la población completa. Un problema mayor es el de determinar que tan representativa es la muestra extraída. La estadística ofrece medidas para estimar y corregir por aleatoriedad en la muestra y en el proceso de recolección de los datos, así

como métodos para diseñar experimentos robustos como primera medida, ver diseño experimental.

El concepto matemático fundamental empleado para entender la aleatoriedad es el de probabilidad. La estadística matemática (también llamada teoría estadística) es la rama de las matemáticas aplicadas que usa la teoría de probabilidades y el análisis matemático para examinar las bases teóricas de la estadística.

El uso de cualquier método estadístico es válido solo cuando el sistema o población bajo consideración satisface los supuestos matemáticos del método. El mal uso de la estadística puede producir serios errores en la descripción e interpretación, afectando las políticas sociales, la práctica médica y la calidad de estructuras tales como puentes y plantas de reacción nuclear.

Incluso cuando la estadística es correctamente aplicada, los resultados pueden ser difícilmente interpretados por un inexperto. Por ejemplo, el significado estadístico de una tendencia en los datos, que mide el grado al cual la tendencia puede ser causada por una variación aleatoria en la muestra, puede no estar de acuerdo con el sentido intuitivo. El conjunto de habilidades estadísticas básicas (y el escepticismo) que una persona necesita para manejar información en el día a día se refiere como «cultura estadística».

4. Sistemas: Un **sistema** (del latín *systema*, proveniente del griego *σύστημα*) es un objeto compuesto cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual.¹ Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura (forma). Según el sistemismo, todos los objetos son sistemas o componentes de algún sistema.² Por ejemplo, un núcleo atómico es un sistema material físico compuesto de protones y neutrones relacionados

por la interacción nuclear fuerte; una molécula es un sistema material químico compuesto de átomos relacionados por enlaces químicos; una célula es un sistema material biológico compuesto de orgánulos relacionados por enlaces químicos no-covalentes y rutas metabólicas; una corteza cerebral es un sistema material psicológico (mental) compuesto de neuronas relacionadas por potenciales de acción y neurotransmisores; un ejército es un sistema material social y parcialmente artificial compuesto de personas y artefactos relacionados por el mando, el abastecimiento, la comunicación y la guerra; el anillo de los números enteros es un sistema conceptual algebraico compuesto de números positivos, negativos y el cero relacionados por la suma y la multiplicación; y una teoría científica es un sistema conceptual lógico compuesto de hipótesis, definiciones y teoremas relacionados por la correferencia y la deducción (implicación).

Sistemas conceptuales

Un sistema conceptual, sistema formal o sistema ideal es un constructo compuesto por conceptos de cuatro clases:

- (i) individuos, por ejemplo $x, 1, x + 1$,
- (ii) predicados, relatores o atributos, por ejemplo $P(\cdot), =, \in$;
- (iii) conjuntos, por ejemplo $\{1\}, \mathbb{N}, \emptyset$; y
- (iv) operadores, por ejemplo $+, \forall, \mathcal{H}$ (el hamiltoniano cuántico).

Así, los conceptos no son sistemas conceptuales, sino sólo componentes de sistemas conceptuales. Sí son sistemas conceptuales

- (i) los esquemas proposicionales, por ejemplo $P(x)$;
- (ii) las proposiciones, por ejemplo $P(1)$;
- (iii) las estructuras algebraicas, por ejemplo $\{\mathbb{Z}, +, \times\}$; y
- (iv) los contextos, por ejemplo una teoría.

El máximo sistema conceptual es el sistema del conocimiento humano. Por su parte, los símbolos y las concatenaciones de símbolos que designan sistemas conceptuales no son sistemas conceptuales (ni siquiera constructos) ellos mismos, sino cosas o sistemas materiales, respectivamente.: (i)

Sistemas materiales

Un sistema material, sistema concreto o sistema real es una cosa compuesta (por dos o más cosas relacionadas) que posee propiedades que no poseen sus componentes, llamadas propiedades emergentes; por ejemplo, la tensión superficial es una propiedad emergente que poseen los líquidos pero que no poseen sus moléculas componentes. Al ser cosas, los sistemas materiales poseen las propiedades de las cosas, como tener energía (e intercambiarla), tener historia, yuxtaponerse con otras cosas y ocupar una posición en el espacio tiempo.

El esfuerzo por encontrar leyes generales del comportamiento de los sistemas materiales es el que funda la teoría de sistemas y, más en general, el enfoque de la investigación científica a la que se alude como sistemismo, sistémica o pensamiento sistémico, en cuyo marco se encuentran disciplinas y teorías como la cibernética, la teoría de la información, la teoría del caos, la dinámica de sistemas y otras.

5. Sistema de Gestión Estadística:

SISTEMA	GESTION	ESTADISTICA
Un sistema es un objeto compuesto cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual.	Lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar"	La estadística es una ciencia que estudia la recolección, análisis e interpretación de datos, ya sea para ayudar en la resolución de la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado, de ocurrencia en forma aleatoria o condicional.

Del grupo de definiciones líneas arriba estimados podemos concluir la siguiente definición:

Es un conjunto de operadores, atributos, individuos que permiten organizar, dirigir, evaluar y controlar la recolección, análisis e interpretación de los datos.

2.2.2. Principios básicos

Como parte del Marco Referencial, que va a servir como patrón comparativo a manera de modelo, para analizar (el capítulo V) la situación encontrada en la realidad (en el capítulo IV); al interior del marco teórico, hemos considerado necesario precisar **los principios generales de Administración y los que son necesarios cuando se diseñan sistemas de administración como son el principio de autoridad, unidad de dirección y el de organización entre otros**, obtenidos, de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo de la Administración, todas tienen citas a pie de página; y, los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación entre los más representativos tenemos los siguientes **Principios más significativos** sin que el orden en que aparecen signifiquen que sean los más importantes:

Principios:

1. *Principio de Autoridad*
2. *Principio de Unidad de Dirección*
3. *Principio de Organización*
4. *Principio de Centralización*
5. *Principio de Liderazgo*

1. **Principio de Autoridad:** Indica que “...La autoridad como una combinación que se deriva de la posición del administrador y de sus características personales; “compuesta de inteligencia, experiencia, valores morales, etc...” (...) Por tanto; los jefes deben girar ordenes para que se hagan las cosas, aunque su autoridad formal les otorgue el derecho de mandar, los jefes no siempre logran la obediencia, a no ser que también tengan autoridad personal (por ejemplo, la experiencia pertinente (...)).

2. **Principio de Unidad de dirección:** De acuerdo a este principio: *“...Cada grupo de actividades con el mismo objetivo debe tener un director y un plan...”* (...) Por tanto; las operaciones de la organización con el mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo jefe y con un solo plan, por ejemplo el departamento de personal no debe tener dos directores, cada uno con una política diferente de contratación (...).

3. **Principio de Organización:** *“...Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización...”* (...) Por tanto; los jefes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional (...)

4. **Principio de Centralización:** *“...Se refiere al grado en el cual la autoridad se encuentra centralizada o descentralizada. Las circunstancias individuales determinaran el grado de centralización el mejor rendimiento general...”* (...) Por tanto; al reducir la participación de los subordinados en la toma de decisiones se centraliza; al aumentar su papel en ella se descentraliza, sin embargo los jefes deben cargar con la responsabilidad última, pero que al mismo tiempo deben otorgar a sus subalternos autoridad suficiente para realizar su trabajo debidamente, el problema radica en encontrar el grado de centralización adecuado para este caso (...).

5. **Principio de Liderazgo:** *“...Es una relación de influencia entre líderes y seguidores que se esfuerzan por un cambio real y resultados que reflejen sus propósitos compartidos...”* (...) Por lo tanto; la influencia se entiende como la autoridad de su posición formal, usando recompensas, coerción y habilidad a través del carisma personal; los propósitos compartidos hacen que los líderes y sus seguidores se muevan hacia la meta general; el cambio es lo que diferencia al líder del gerente en razón que el primero cree en el cambio y está preparado para ello sin embargo el gerente solo se enfoca en los aspectos técnicos.

2.2.3. Técnicas más avanzadas

Como parte del Marco Referencial, que va a servir como patrón comparativo a manera de modelo, para analizar (el capítulo V) la situación encontrada en la realidad (en el capítulo IV); al interior del marco teórico, hemos considerado necesario precisar **las técnicas más conocidas y aplicables como instrumentos de gestión** en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación. Todas estas se han obtenido, de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo de la Administración, Sistemas, Planeamiento Estratégico, Toma de decisiones, Gestión económica, y Estadística, entre otros, todas tienen citas a pie de página; y, los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación, entre las más representativos tenemos las siguientes **Técnicas más Avanzadas**, sin que el orden en que aparecen signifiquen que sean los más importantes:

Técnicas Avanzadas:

1. *Planeamiento estratégico*
2. *BSC – Tablero de Control*
3. *Gestión de Calidad*
4. *GIS*
5. *Inteligencia de Negocios*
6. *Control Estadístico de Procesos*
7. *Otras técnicas:*
 - a) *Pruebas no paramétricas: La prueba binomial*
 - b) *Dicotomía*

Técnicas Avanzadas:

1. Planeamiento estratégico

Hemos descrito antes el concepto de planificación; fase que conforma uno de los ejes vehiculares sobre los que gravita cualquier sistema de

información; en tanto que como determinante de los objetivos de la organización, y en los diferentes niveles y departamentos de la empresa, debe servir de herramienta para aportar información a la toma de decisiones.

La tipología de la planificación puede estudiarse desde es el espacio temporal al que se aplica, o el nivel directivo que lo ejerza.

Encontramos así las siguientes:

- Planificación estratégica, centrada en temas amplios y duraderos que aseguran la efectividad de la empresa. Se establecen objetivos y metas a largo plazo, y la lleva a cabo la alta dirección.
- Planificación operativa, que se establece a corto plazo y está orientada a la consecución de un objetivo determinado. La lleva a cabo la dirección de control y los directivos de operaciones.
- Y planificación táctica, que se centra en el enlace que puede establecerse entre la planificación estratégica y la operativa.

A su vez la planificación se estructura en las siguientes fases:

- Evaluación de las condiciones actuales. Es la etapa previa para cualquiera de los tipos de planificación (estratégica, operativa o táctica). Mientras en la planificación estratégica se adopta una visión panorámica de los ambientes interno y externo de la organización; en la planificación operativa, la evaluación se hace no tanto en las tendencias, como en datos del tipo de flujo de caja, o de cuotas de mercado, ya que se centra en objetivos y metas más específicas.
- Determinación de los objetivos y metas. Esta fase aparece una vez evaluadas las condiciones vigentes.
 - Los objetivos son fines específicos, medibles y planteados a corto plazo y su consecución previa es precisa para poder alcanzar las metas de la organización.
 - Las metas son estados o condiciones futuras que contribuyen a la finalidad última de la organización.

- Establecimiento de un plan de acción. Las acciones son medios específicos para el logro de los objetivos. O dicho de otro modo los cursos de acción son la causa de la existencia de los objetivos.
- Asignación de recursos. Es la fase en la que se presupuestan los recursos (financieros, humanos, etc...) para cada plan importante.
- Ejecución. Es la asignación de personas y responsabilidades para llevar a cabo un plan. Requiere de las "políticas" que son declaraciones escritas que reflejan los objetivos básicos de un plan y trazan directrices que permiten elegir las acciones para alcanzar los objetivos.
- Control de la ejecución. Incluye todas las actividades de gestión que tienen por objeto asegurar que los resultados actuales se corresponden con los resultados planeados.

2. BSC – Tablero de Control

Durante el último cuarto de esta centuria se han abordado numerosos aspectos en el seno empresarial, sin embargo el análisis conjunto de lo que podríamos denominar Dirección estratégica y Evaluación del desempeño, ha resultado para importantes firmas definitivo, en cuanto a obtención de resultados de su gestión. Precisamente, una de las herramientas que conjuga perfectamente estos dos conceptos es el conocido BALANCED SCORECARD (BSC)-(CMI, Cuadro de mando integral), difundido por R.S. Kaplan y D. Norton desde enero-febrero de 1992 y que, en EE.UU., ya ha sido aplicado en más del 50% de las grandes multinacionales. Tal como indican Kaplan y Norton (1997), la consultora Renaissance Solutions, Inc. -dirigida por el propio Norton- centraba uno de sus objetivos fundamentales en la asesoría de estrategias empresariales, empleando el BSC de forma que se colaborase con la empresa en la traducción y puesta en práctica de la estrategia.

(<http://www.ciberconta.unizar.es/LECCION/bsc/INICIO.HTML>)

Dicha herramienta se fundamenta y elabora -tradicionalmente- en torno a cuatro perspectivas fundamentales:

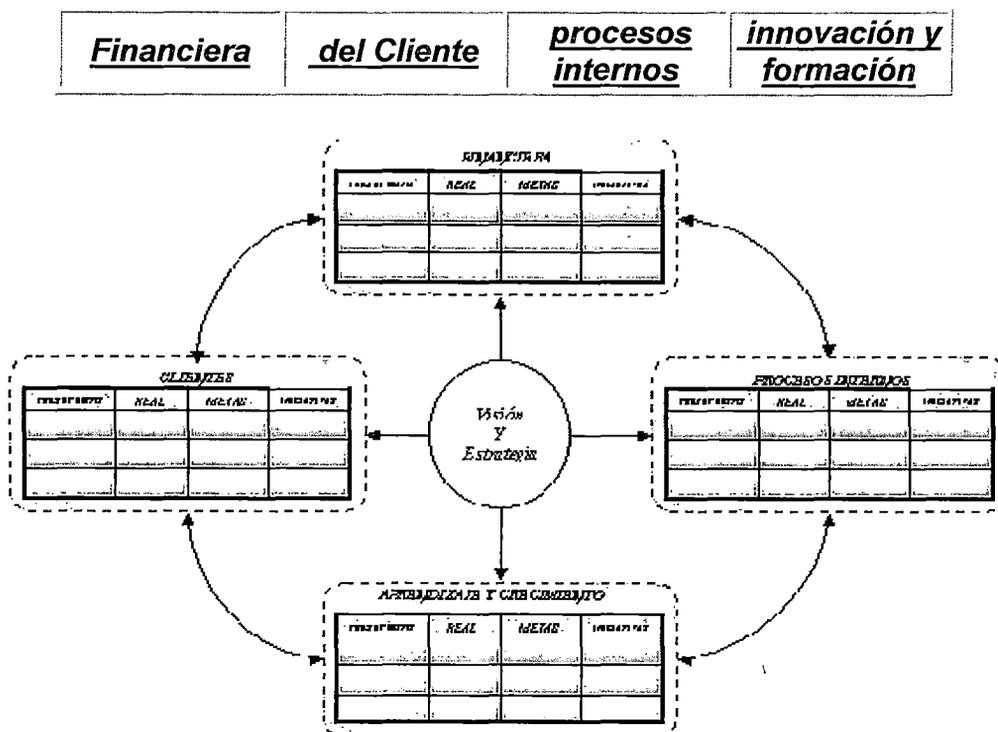


Grafico No 11: Perspectivas del Balanced Scorecard

Esta herramienta-metodología-enfoque se basa en la configuración de un mapa estratégico gobernado por la relaciones CAUSA-EFECTO. Lo importante es que ninguna perspectiva funciona de forma independiente, sino que nosotros podemos tomar la iniciativa actuando en cualquiera de ellas. En términos generales y a grandes rasgos, el primer paso sería la definición de los objetivos FINANCIEROS, siendo precisos para alcanzar la Visión. Debemos indicar que estos objetivos constituirían el efecto de nuestra forma de actuar con los CLIENTES y, a su vez, el logro de sendos objetivos dependerá necesariamente de cómo hayamos programado y planificado los PROCESOS INTERNOS. Por último, el BSC plantea que el logro unificado de todos estos objetivos pasa -lógicamente- por una FORMACIÓN-APRENDIZAJE y CRECIMIENTO continuos, siendo uno de los pilares básicos de esta metodología.

En definitiva, estamos hablando de un Sistema de gestión estratégica, más aún "de Implantación estratégica" útil para la gestión de la propia estrategia.

Como señalan Kaplan y Norton, las empresas innovadoras están empleando el enfoque de medición del CMI para desarrollar procesos de gestión decisivos:

- Traducción y/o transformación de la visión y la estrategia.
- Comunicación y vinculación con los objetivos e indicadores estratégicos.
- Planificación, establecimiento de objetivos y alineación de las iniciativas estratégicas.
- Aumento del feedback y de la formación estratégica

Hace ya unos años que en la empresa ha tomado especial relevancia el concepto de Control de Gestión, aunque debemos asumir que éste surgió debido a una serie de circunstancias como las diferencias con respecto a los propósitos, estímulos, exigencias y necesidades, entre los intereses individuales de los responsables y los intereses generales de la propia organización.

Asimismo, los procesos -cada vez más heterogéneos- han ido tomando un grado de complejidad más elevado, los recursos son cada vez más restringidos, y el proceso de toma de decisiones va centrándose en parcelas de la empresa más específicas, convirtiéndolo en más autónomo.

Ante esta situación, la búsqueda de herramientas de apoyo para los procesos de gestión y de toma de decisiones ha sido primordial y, por esta razón, vamos a centrarnos en este tema en el desarrollo de los principales elementos a tener en cuenta con respecto al Cuadro de mando.

(<http://www.5campus.com/LECCION/Cmando/INICIO.HTML>)

3. Gestión de Calidad

La fase actual de la gerencia de calidad es el reciente movimiento de la gerencia del conocimiento, que, en continuidad con los desarrollos pasados, ha descubierto y valorado que la raíz de la calidad de los productos y de las actividades, más allá de normas pertinentes y procesos bien diseñados, se encuentra en la calidad de las personas, en su calidad profesional, emocional y moral (que resucita en las exigencias actuales de la ética pública en el gobierno contra los hechos de arbitrariedad y corrupción).

En resumen son tres los grandes momentos de la evolución y afirmación de la gestión de calidad. El primer tiempo fue el control de la calidad (1910 – 1950) Taylor; el segundo tiempo fue el aseguramiento de la calidad, (1950 – 1980) Deming, Juran, Ishikawa; el tercer tiempo es la calidad total, de los ochentas hacia delante. Premios internacionales Deming (japonés), el Malcolm Baldrige (norteamericano) y el premio para la excelencia de la fundación europea para la gestión de calidad.

En el sector público ha sido la Nueva Gestión Pública el movimiento que, en busca de incrementar la capacidad directiva de los gobiernos y aumentar su capacidad de respuesta a los problemas sociales con resultados tangibles, ha impulsado a los gobiernos a incorporar la calidad a la prestación de los servicios públicos.

El problema real de la Gestión de Calidad pública no es el problema técnico relativo a la recopilación de información sobre el perfil sociodemográfico, económico y hasta de cliente del ciudadano ni el relativo al procesamiento de la información para transformar sus expectativas en atributos normativos y mensurables de servicio, para lo cual existen métodos probados. El problema es político, pues “la voz del ciudadano”, particularmente cuando que está en juego es determinar los estándares de servicio que los ciudadanos deben esperar y exigir, no es algo que se produzca de manera espontánea.

El aporte de la gestión de calidad total a la teoría y diseño de organizaciones consiste precisamente en el enfoque de procesos, que estructura la actividad productiva y directiva de la organización a partir de los requerimientos de sus clientes.

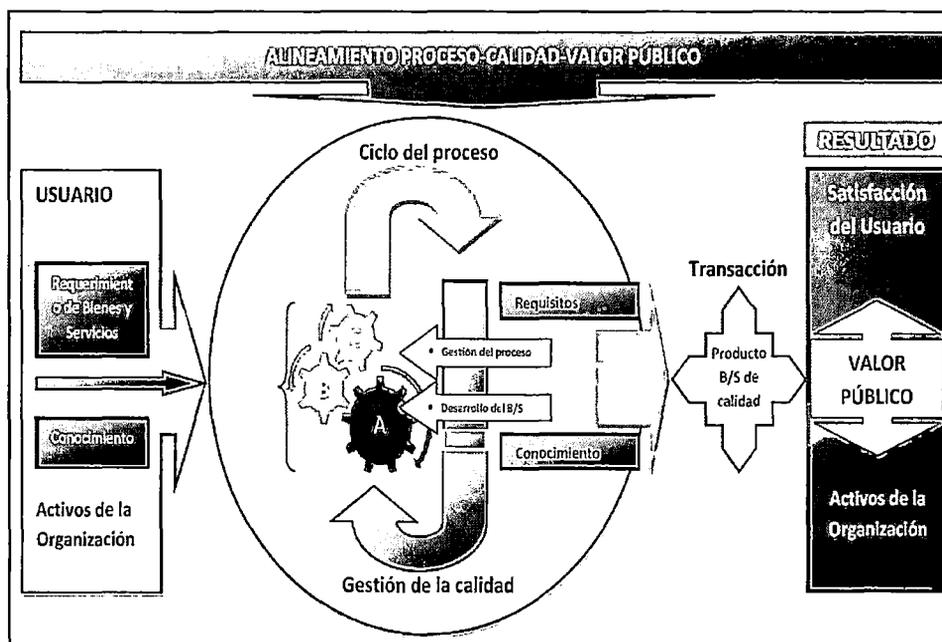
El valor de la organización por procesos es su interés por asegurar de manera directa y expresa la generación de valor a los clientes o los mercados de la organización, bajo el argumento de que la generación de valor al consumidor o al ciudadano es el factor que hace posible la significación social y la supervivencia de una empresa o un gobierno.

Esto nos lleva al principio del eje de la Gestión de Calidad: la descentralización de las decisiones hacia los directivos y operadores responsables del proceso.

El llamado control estadístico del proceso, que aparece desde los años veinte con “la carta/gráfica de control” de W. Shewhart, transforma hechos en datos o cifras y, en razón de los métodos estadísticos que emplea, básicos o refinados, permite registrar la variabilidad natural de las operaciones y resultados de los sistemas sociales y explicar las variaciones que ocurren a fin de reducirlas o eliminarlas.

Este desenlace indeseado de la Gestión de Calidad conforme a normas ISO, que ocurre porque la calidad del servicio público no interesa por sí misma, tiene también otro factor adicional, la desvinculación entre organización y procesos. Esto ocurre cuando no obstante que el modelo ISO considera y exige que la organización sea un “sistema de procesos”, un sistema de calidad, lo que ocurre en la práctica es una miscelánea de rediseños y certificaciones de procesos singulares aislados, que se encuentran por aquí y por allá en la organización, sin interdependencias ni eslabonamientos, sin que se hayan tampoco elegido los procesos que son de valor estratégico para el futuro de la comunidad política o de valor a los ciudadanos usuarios del servicio o los procesos clave para el cumplimiento de la misión pública

de la organización, el reordenamiento de la institución, la satisfacción del ciudadano, el restablecimiento de la confianza social, etc.



Elaborado: JIZP-2010

Grafico No 12: Alineamiento de Proceso – Calidad – Valor Publico

La alineación de los planes estratégicos con las políticas de estado referidas a la identificación y el acceso a los servicios responde a un método a aplicar para el desarrollo de planes estratégicos.

Estableceremos un alineamiento entre los procesos que realiza la institución, los niveles de calidad que debe alcanzar a través de ellos y el valor público esperado por la ciudadanía a través de los servicios y/o productos generados por la institución. Todos enmarcados en los Planes y Normas vigentes actualmente.

Sin embargo es necesario resaltar de que el corazón en esta trilogía son los procesos, que darán origen a servicios y productos de calidad y se generara el valor publico esperado; por lo que se hace necesario tomar en cuenta un modelo de Gestión de Calidad Total o de Excelencia, para lo cual dentro de los tres modelos Internacionales existentes, tenemos el de Deming (japonés), el Malcolm Baldrige (norteamericano) y el premio para la excelencia de la fundación europea para la gestión de calidad; hemos

escogido el Modelo de Malcolm Baldrige ya que la institución esta en la línea de ese modelo al concursar en el año 2010 al Premio Nacional de la Calidad promovido por la Sociedad nacional de Industrias y haber obtenido el Segundo Puesto con la Medalla de Plata.

La Calidad Total es una estrategia global de gestión de toda la organización

ETAPAS DE LA EVOLUCION DEL ENFOQUE DE LA CALIDAD

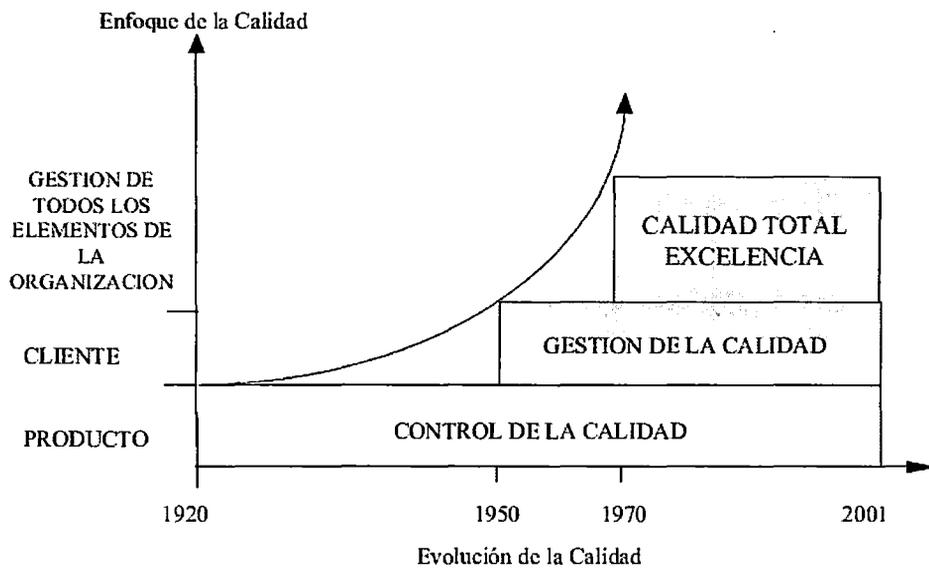


Gráfico No 13: Etapas de la evolución del enfoque de la calidad

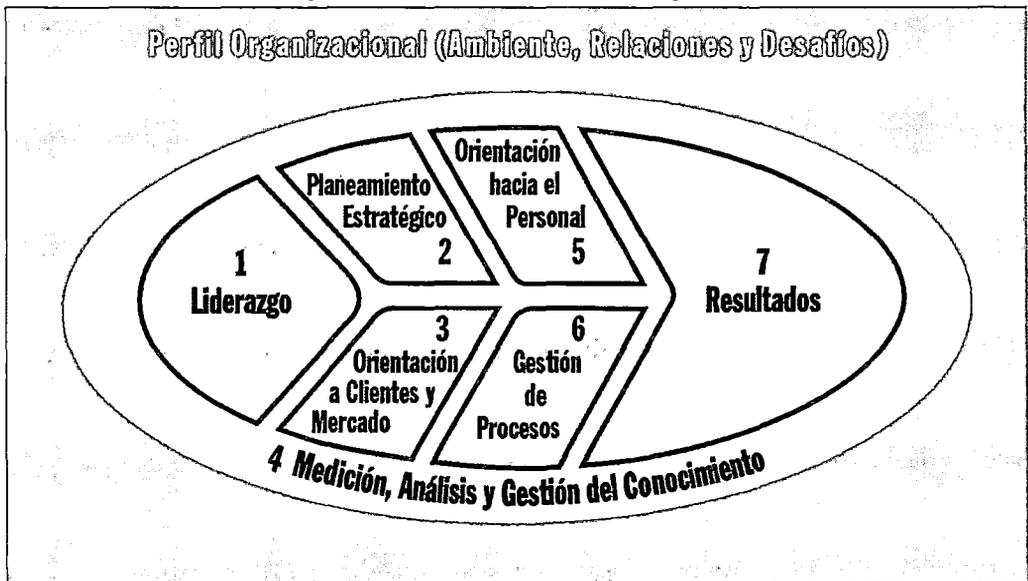


Gráfico No 14: Marco General del Modelo de Excelencia en la Gestión: Una Perspectiva de Sistema

4. GIS

De modo simplificado, un SIG combina *layers* (niveles de información) de un lugar de modo de ofrecer una mejor comprensión sobre este lugar. La selección de los layers a ser combinados, depende del propósito: encontrar el mejor local para una nueva tienda, analizar daños ambientales, observar crímenes similares en una ciudad para detectar patrones, y etc. (ESRI)

SIG es un sistema de hardware, software y datos que facilita el desarrollo, modelamiento y visualización de datos geo referenciados multivariados (vários layers). (NOAA)

SIG es un sistema de hardware y software para gerenciamiento y visualización de datos espaciales. Es similar aun gerenciador de Bancos de Datos que se utiliza principalmente en datos espaciales y no solamente tabulares. (NOAA)

SIG puede ser considerado como un equivalente high-tech del mapa. Un mapa individual contiene mucha información que es usada de modos diferentes por diferentes individuos u organizaciones. Los SIG representan un medio de localizarnos en relación al mundo que nos rodea. (University of Edinburgh)

En un sentido estricto, un SIG es un sistema de computadores capaz de almacenar, manipular, y mostrar información referenciada geográficamente, esto es, datos identificados de acuerdo con su localización. Pueden también ser considerados parte del sistema los usuarios y los datos utilizados. (USGS)

Siendo su empleo muy variado podemos considerar los siguientes:

Organización de datos: almacenar datos de modo de substituir una mapoteca analógica por una mapoteca digital posee ventajas obvias, entre las cuales pueden ser citadas una reducción en el espacio físico; el fin del

deterioro de los productos en papel; la pronta recuperación de los datos; la posibilidad de ser producidas copias sin pérdida de calidad; y diversas otras.

Visualización de datos: la posibilidad de seleccionar los niveles de información deseados, montándose mapas temáticos de acuerdo con el contexto supera cualquier producto en papel. A pesar de subestimada, la capacidad de análisis del ojo humano es esencial en un estudio que involucra la información espacial.

Producción de mapas: en general los SIG poseen Herramientas completas para la producción de mapas, tornando bastante simples la inclusión de grillas de coordenadas, escalas gráfica y numérica, leyenda, norte y textos diversos, siendo mucho más indicados para la cartografía del que los simples sistemas CAD.

Consulta espacial: posiblemente la función más importante de los SIG. La posibilidad de preguntar cuáles son las propiedades de un determinado objeto, o en cuales lugares tienen tales propiedades, Esto vuelve la interacción entre el usuario y los datos extremadamente dinámicos y poderosos.

Análisis espacial: consiste en el uso de un conjunto de técnicas de combinación entre los niveles de información, de modo de evidenciar patrones dentro de datos anteriormente ocultos al analista. Es una manera de inferir significado a partir de los datos.

Previsión: Uno de los propósitos de los SIG es el de verificación de escenarios, modificándose los parámetros de manera de avaluar como los eventos, naturales o no, ocurrirían si las condiciones fuesen diferentes, obteniendo un conocimiento más general de los objetos o área en estudio.

(http://www.gratisweb.com/arcgis/tav_conc_es.htm)

5. Inteligencia de Negocios

Se denomina **Business Intelligence** al conjunto de estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento

mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa. Este conjunto de herramientas y metodologías tienen en común las siguientes características: Accesibilidad a la información, es decir, los datos son la fuente principal de este concepto. Lo primero que deben garantizar este tipo de herramientas y técnicas será el acceso de los usuarios a los datos con independencia de la procedencia de estos; Apoyo en la toma de decisiones, esto significa que se busca ir más allá en la presentación de la información, de manera que los usuarios tengan acceso a herramientas de análisis que les permitan seleccionar y manipular sólo aquellos datos que les interesen; y Orientación al usuario final, es decir, se busca independencia entre los conocimientos técnicos de los usuarios y su capacidad para utilizar estas herramientas.

De acuerdo a su nivel de complejidad las soluciones de *Business Intelligence* se pueden clasificar en: Consultas e informes simples (Queries y reports); Cubos OLAP (On Line Analytic Processing); Data Mining o minería de datos.

Business Intelligence tiene como mínimo tres componentes: *Multidimensionalidad*, esto indica que la información que se encuentra dispersa y en diferentes fuentes como hojas de cálculo, bases de datos, etc., se reúne para proveer a las unidades orgánicas la accesibilidad, poder y flexibilidad para analizar información; *Data Mining*, es la aplicación de criterios para identificar tendencias y comportamientos para extraer información y descubrir las relaciones en las bases de datos que revelen comportamientos poco evidentes; y *Agentes* que son programas que pueden realizar tareas muy básicas sin que intervenga el ser humano.

Un grupo de análisis utiliza herramientas y técnicas para ordenar sobre los datos y crear inteligencia. El resultado final es la producción de respuestas "inteligentes", en un contexto propio. En algunos caso es un proceso simple como la creación de un reporte. En otros caso, son la creación de

indicadores. Tal vez en esta fase, sean generados requerimientos adicionales pues los analistas puede que encuentren nuevas preguntas que necesiten ser contestadas.

Al contar con una herramienta que permita la explotación de los datos provenientes de un repositorio de datos, como lo es el Data Mart, , y que este sea flexible así como, de fácil utilización por el usuario final, permitirá tener como productos y soluciones los siguientes:

- ✓ La creación de informes predefinidos.
- ✓ La personalización de la página principal por el usuario.
- ✓ Generación automática de lenguajes estándar desde un entorno común para el usuario.
- ✓ Análisis OLAP
- ✓ Drill-Down (Profundizar en la información navegando por hipervínculos).
- ✓ Integración de ésta con otras herramientas de la organización.
- ✓ Configuración de alertas por el usuario
- ✓ Suscripción a informes.
- ✓ Formatos de salida estándar (HTML, PDF, MS Office...)
- ✓ Combinación de varios informes de diversas fuentes de información en uno solo.

La información debe ser accesible por cualquier persona de la organización de manera que permita difundir un mensaje único y real, para que sean conscientes de la situación de su organización.

Las Aplicaciones Analíticas pueden ser múltiples como:

- ✓ Informes de gestión (con indicadores clave)
- ✓ Evoluciones temporales (comparación de datos) – Predecir valores futuros
- ✓ Ranking
- ✓ Gráficos

Marco del Business Intelligence

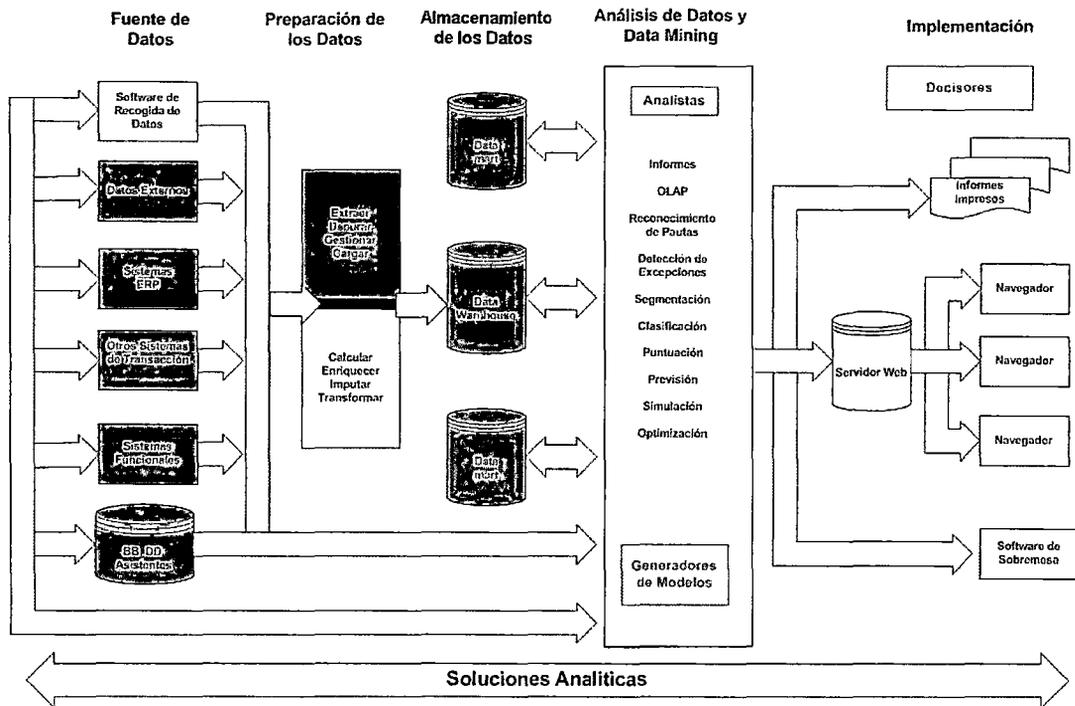


Grafico No 15: Marco del Business Intelligence

6. Control Estadístico de Procesos

Los gráficos de control, basándose en técnicas estadísticas, permiten usar criterios objetivos para distinguir variaciones de fondo de eventos de importancia. Casi toda su potencia está en la capacidad de monitorizar el centro del proceso y su variación alrededor del centro. Recopilando datos de mediciones en diferentes sitios en el proceso, se pueden detectar y corregir variaciones en el proceso que puedan afectar a la calidad del producto o servicio final, reduciendo desechos y evitando que los problemas lleguen al cliente final. Con su énfasis en la detección precoz y prevención de problemas, SPC tiene una clara ventaja frente a los métodos de calidad como inspección, que aplican recursos para detectar y corregir problemas al final del producto o servicio, cuando ya es demasiado tarde.

Además de reducir desechos, SPC puede tener como consecuencia una reducción del tiempo necesario para producir el producto o servicio. Esto es debido parcialmente a que la probabilidad de que el producto final se tenga

que retrabajar es menor, pero también puede ocurrir que al usar SPC, identifiquemos los cuellos de botella, paradas y otros tipos de esperas dentro del proceso. Reducciones del tiempo de ciclo del proceso relacionado con mejoras de rentabilidad han hecho del SPC una herramienta valiosa desde el punto de vista de la reducción de costes y de la satisfacción del cliente final.

En los años 1920s Walter A. Shewhart fue el primero en utilizar el Control Estadístico de Procesos. Después, W. Edwards Deming aplicó los métodos del SPC en los Estados Unidos durante La Segunda Guerra Mundial, mejorando con éxito la calidad en la producción de municiones y otros productos de importancia estratégica. Deming ha contribuido decisivamente a introducir los métodos del SPC en la industria japonesa después de la guerra.

Shewart creó la base para el gráfico de control y el concepto del control estadístico durante experimentos diseñados cuidadosamente. Mientras Dr. Shewhart se inspiraba en teorías matemáticas y estadísticas puras, descubrió que datos derivados de procesos físicos raramente producen una "curva de distribución normal" (una distribución gaussiana, también llamada "curva en campana"). Descubrió que las variaciones en los datos de producción no se comportan siempre de la misma manera que en la naturaleza (Movimiento browniano de partículas). El Dr. Shewhart concluyó que mientras cada proceso muestra una variación, algunos procesos muestran variaciones controladas naturales dentro del proceso (causas comunes de variación), mientras otros muestran variaciones descontroladas que no están siempre presentes en el proceso causal (causas especiales de variación).

(http://es.wikipedia.org/wiki/Control_estad%C3%ADstico_de_procesos)

7. Otras técnicas:

En la mayoría de las áreas de conocimiento es relativamente frecuente encontrarse con variables **DICOTOMICAS o DICOTOMIZADAS**, es decir con

variables categóricas que solo toman dos valores: **Éxito-Fracaso, A Favor-En Contra, Tratados-No Tratados, Recuperados-No Recuperados, Aprobados-Suspensos, Positivo-Negativo, etc.** Podemos llamar, de forma genérica ACIERTO Y ERROR a los dos niveles de una variable de este tipo².

La prueba Binomial permite averiguar si una variable dicotómica sigue o no un determinado modelo de probabilidad. En Concreto, permite contrastar la hipótesis de que las proporción observada de **aciertos** se ajusta a la proporción teórica de una distribución Binomial (lo cual se traduce, según veremos, en la posibilidad de contrastar hipótesis sobre proporciones y sobre cuantiles). John Arbuthnott (1710) fue el primero en utilizar este procedimiento para demostrar que la proporción de varones nacidos en Londres, en un determinado periodo de tiempo era significativamente mayor que la proporción de mujeres.

a) La Prueba Binomial, se emplea cuando los resultados del experimento, se expresan en forma dicotómica. Los dos tipos de resultados se pueden clasificar en **ÉXITO o FRACASO**, y aplicar la formula de la probabilidad Binomial para poder calcular la probabilidad de ocurrencia de la hipótesis nula formulada. Comparando esta probabilidad **Bx** con el nivel de significación adoptado alfa por el investigador para el experimento, se procede a tomar la decisión con uno de los casos posibles siguientes.

b) Definir Dicotomía: Definir que valores de las variables seleccionadas van a utilizarse como categorías.

c) Obtener los datos: Si la variable seleccionada es dicotómica, esta opción, deja las cosas como están, es decir, deja que sean los propios valores de la variable los que definan la dicotomía.

En este caso, la Hipótesis que permite contrastar la prueba Binomial. Definir dicotomía, permite decir, entre otras cosas, que tipo de contraste se desea

² Azzimonti Renso. Bioestadística aplicada. Disponible en: [www.JC - arroi_pss@ ciudad.com.ar](http://www.JC-arroi_pss@ciudad.com.ar). Consultada el 11 de Setiembre del 2009.

llevar a cabo con la prueba Binomial: sobre una proporción (si la variable es dicotómica) o sobre la mediana o cualquier otro cuantil (si la variable es al menos ordinal).

2.3 Entorno Nacional

2.3.1. Entorno Político

El Perú tiene una superficie de 1 285 216 Km². Es el tercer país más grande de América del Sur, después de Brasil y Argentina.

Limita con 5 países sudamericanos: Por el norte con Ecuador y Colombia, por el Este con Brasil y Bolivia, por el Sur con Chile y por el Oeste con el Océano Pacífico.

La cordillera de los Andes se erige paralela al Océano Pacífico, dividiendo al Perú en tres regiones geográficas:

Región costa, abarca el 10.6 % del total del territorio, zona bañada por el Océano Pacífico con áreas desérticas, hermosas playas y fértiles valles.

Región sierra, abarca el 31.8 % del territorio. Zona montañosa dominada por la Cordillera de los Andes. Alcanza los 6768 m.s.n.m. en la Cumbre de Huascarán.

Región selva, es la región más grande abarca el 57.6 % del total del territorio, zona de vegetación tropical de la cuenca del río Amazonas, donde se ubican las más grandes reservas de la naturaleza. Perfil demográfico – social.

Según el último Censo 2007, la población ha presentado un crecimiento promedio anual para el periodo 1993 – 2007 de 1,6%, lo cual confirma la tendencia decreciente observada en los últimos 46 años.

La migración interna constituye procesos sociales que tienen un carácter histórico estructural, comienzan muy fuertemente a finales de la década de los 50 e inicio de los 60; siendo polos de atracción la capital del Perú y las principales ciudades de la costa, luego de la sierra y en los últimos años, la selva. Estas aceleraron el proceso de urbanización en el país.

2.3.2. Entorno Económico

Según la Constitución Política, la iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Deuda externa cercana a los 30 mil millones de dólares.

A finales de la década de los 80 el Perú atravesó una de las peores crisis económicas al darse cifras récord de inflación (7650 % en 1990)

La década de los 90 se caracterizó por la privatización de las empresas estatales.

El nuevo milenio nos presenta a un país cuyas exportaciones se han cuadruplicado en 7 años.

País que produce una variedad de productos debido a la biodiversidad y variedad de climas.

2.3.3. Entorno Social

Según el último Censo 2007, la población ha presentado un crecimiento promedio anual para el periodo 1993 – 2007 de 1,6%, lo cual confirma la tendencia decreciente observada en los últimos 46 años.

La migración interna constituye procesos sociales que tienen un carácter histórico estructural, comienzan muy fuertemente a finales de la década de los 50 e inicio de los 60; siendo polos de atracción la capital del Perú y las principales ciudades de la costa, luego de la sierra y en lo últimos años, la selva. Estas aceleraron el proceso de urbanización en el país.

Altos niveles de pobreza. A diciembre del 2007 el 39.3 % del total de la población es pobre, pero hay departamentos como Huancavelica que el 85.7% de la población es pobre.

2.3.4. Entorno Cultural

La «Declaración de México sobre las Políticas Culturales» destaca que «en su sentido más amplio, la cultura puede considerarse actualmente como el

conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias». A partir de esta definición, suscrita también por el Perú, cabe afirmar que nuestro país es depositario de una antigua, diversa y compleja riqueza-cultural.

La región andina fue el centro de una importante y original civilización en los albores de la historia. El Perú actual ocupa el centro de ese espacio geográfico que alberga el principal patrimonio arqueológico de América del Sur y mantiene vivas, dentro del sincretismo y la interacción que caracterizan a todo proceso cultural, lenguas, cosmovisiones y tradiciones ancestrales que sustentan la identidad de sus pueblos y son parte esencial de su diversidad. En esa diversidad –que responde, en milenaria decantación, a los retos de un medio natural especialmente adverso y a sucesivos encuentros y confrontaciones– radica, precisamente, la mayor riqueza cultural del país.

Algunos de los restos arqueológicos más notables de la cultura andina – Chavín de Huántar, Nazca, Chan Chan, Machu Picchu– han merecido ser inscritos, por su originalidad, valor excepcional y estado de conservación, en la Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO. Este patrimonio arqueológico incluye territorios extraordinarios que han merecido también ser inscritos por la UNESCO en la citada Lista: el Parque Nacional del Abiseo, el Parque Nacional Huascarán y el Parque Nacional del Manu.

La conquista española – con todo lo traumático de la experiencia – alteró el proceso cultural andino y significó el nacimiento de nuevas expresiones y manifestaciones criollas y mestizas, en las que se sustenta también, con los conflictos y contradicciones del caso, la diversidad de nuestro país. Al aporte cultural europeo, fundamentalmente hispano, se suma la presencia cultural africana y, posteriormente, la asiática. Expresiones arquitectónicas sobresalientes de este proceso de mestizaje son los centros históricos de Cusco, Lima y Arequipa, que también han merecido ser inscritos en la Lista

del Patrimonio Mundial. Gozan, igualmente, de reconocimiento internacional la obra de los cronistas, la Escuela Cusqueña de pintura y otras manifestaciones artísticas, arquitectónicas, literarias, artesanales e intelectuales del llamado *barroco mestizo*, el neoclasicismo y la Ilustración en el que fuera el más importante virreinato español en América del Sur. El Perú accedió a la vida como Estado independiente sin respetar su pluralidad cultural, ni facilitar a la mayor parte de sus pobladores el acceso al cabal ejercicio de la ciudadanía. Cerca de dos siglos de vida republicana – en las que primaron los gobiernos dictatoriales, la discriminación de amplias capas de la sociedad peruana y la exaltación excluyente de los componentes occidentales de la cultura peruana –no han permitido aún que nuestro país alcance niveles satisfactorios de crecimiento económico, equidad, estabilidad institucional ni que, en el tema que nos ocupa, exprese cabalmente la riqueza de su bagaje cultural.

Los desvelos por revertir esta crítica situación han marcado la vida de muchos peruanos e inspiran la acción gubernamental. Las limitaciones y el fracaso del Perú republicano – en medio de tensiones y desgarramientos, y a pesar de la indiferencia y la escasez de recursos– no han impedido que el país siga produciendo importantes expresiones culturales, especialmente significativas en los campos de la creación artística y la reflexión intelectual. Parte de la diversidad de sus expresiones culturales ha logrado sobrevivir a los embates de políticas y conductas homogenizadoras y constituye un componente esencial de la riqueza cultural del Perú.

Desde el Inca Garcilaso de la Vega, migrar ha sido una constante de nuestros principales creadores en el campo de la cultura. A partir de la segunda mitad del siglo XX, la migración masiva de la población rural hacia las ciudades trastoca las características del Perú ancestral y gesta un nuevo proceso de creación y revalorización cultural. Aunque sumida mayoritariamente en la pobreza y sin acceder a servicios básicos de calidad, más del 70 % de la población vive hoy en las ciudades y participa en la

dinámica urbana.

No obstante este contexto, los peruanos conservan todavía importantes tradiciones ancestrales, aunque simultáneamente acceden, especialmente los más jóvenes, a nuevos conocimientos y comportamientos propios de la sociedad de la información y el mundo globalizado. De otro lado, debe tenerse en cuenta que en las últimas dos décadas cerca del 10 % de nuestra población migró del país en busca de mejores horizontes. Esta ola migratoria – cuya contribución a la economía nacional es, por cierto, muy significativa– impulsa también nuevos procesos culturales aún no suficientemente estudiados.

Afirmar el ejercicio de la ciudadanía, con la consecuente revalorización de su diversidad cultural y de sus características multiculturales y multilingüísticas, y estimular el potencial creativo y la capacidad receptiva ante las innovaciones del mundo de hoy, son tareas ineludibles que deben ser asumidas cabalmente por el Estado, la sociedad civil y la empresa privada de nuestro país.

Si bien el Estado peruano alentó desde sus inicios la existencia de instituciones dedicadas a promover la educación y la cultura (existen, por ejemplo, leyes de protección del patrimonio arqueológico que datan de 1822), debe reconocerse que los esfuerzos realizados, algunos especialmente importantes, resultaron insuficientes y que se implementaron también políticas discriminatorias y excluyentes que restaron valor y reconocimiento a expresiones fundamentales propias de la diversidad cultural del país.

A partir de las primeras décadas del siglo XX, sectores ilustrados de las capas medias iniciaron un importante proceso de revaloración de diversas manifestaciones de la cultura andina que paulatinamente llegaron a incidir en algunas políticas públicas.

Esta revaloración coincide con el inicio de un creciente interés en los medios académicos de Europa y EEUU por nuestro pasado prehispánico.

La creación de la Casa de la Cultura del Perú en 1962, convertida en 1971 en Instituto Nacional de Cultura, persiguió el desarrollo sistemático de una política cultural del Estado, con la respectiva labor de promoción. No obstante sus logros, carencias presupuestales y falta de visión política, no han permitido actuar con la eficacia requerida, aunque no pueden dejar de reconocerse avances importantes en el área de la protección patrimonial. Merece destacarse también la importante labor de promoción cultural realizada por universidades y empresas públicas y privadas en las últimas décadas. Cabe esperar que el convencimiento de la íntima vinculación que existe entre cultura y desarrollo oriente la gestión pública y privada. Es absolutamente indispensable aprovechar la riqueza cultural del país en la formulación de políticas de desarrollo y tener en cuenta que el excepcional patrimonio peruano y sus incesantes expresiones creativas constituyen nuestra principal ventaja comparativa al proyectar la imagen del Perú en el mundo. Se trata de un importante *capital cultural* que debe ser debidamente aprovechado

2.3.5. Entorno Ambiental

La Política Nacional del Ambiente es de cumplimiento obligatorio en los niveles del gobierno nacional, regional y local y de carácter orientador para el sector privado y la sociedad civil. Se estructura en base a cuatro ejes temáticos esenciales de la gestión ambiental, respecto de los cuales se establecen lineamientos de política orientados a alcanzar el desarrollo sostenible del país:

Eje de Política 1 - Conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la diversidad biológica

Eje de Política 2 - Gestión Integral de la calidad ambiental

Eje de Política 3 - Gobernanza ambiental

Eje de Política 4 - Compromisos y oportunidades ambientales internacionales.

2.4 Marco Normativo

2.4.1. Constitución de la República

La Constitución Política del Perú de 1993, en el Artículo 183º, prevé la creación de un organismo constitucionalmente autónomo encargado de organizar y mantener el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. No es sino hasta el 12 de Julio de 1995 que, mediante Ley 26497, se crea el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, fecha a partir de la cual se establecen las líneas principales de la misión de esta institución y que permitieron un significativo avance en materia de registro e identificación de los peruanos, en consonancia con el desarrollo de la actividad registral fundamentada en criterios jurídicos, tecnológicos y científicos que ha cambiado ostensiblemente aspectos sustantivos de la vida nacional.

Corresponde al RENIEC de manera exclusiva y excluyente las funciones de planear, organizar, dirigir, normar y racionalizar las inscripciones registrales de su competencia, entre los que se encuentran los nacimientos, matrimonios, defunciones y demás actos que modifican el estado civil de las personas. La anarquía que imperó durante décadas en el Registro del Estado Civil y la llosa organización del ex Registro Electoral del Perú, ha sido superada por el RENIEC, a fin de garantizar uno de los derechos más importantes de la persona durante su ciclo vital: la IDENTIDAD.

2.4.2. Leyes y dispositivos normativos vigentes

Ley Orgánica del RENIEC. N ° 26497. 12 de Julio de 1995, el **Artículo N° 2** dispone que “..... El Registro Nacional de identificación y Estado Civil es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de Identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. Con tal fin desarrollará técnicas y procedimientos automatizados que permitan un manejo integrado y eficaz de la información...”

La trayectoria histórica de los registros civiles en el Perú -y por ende, de la identificación de las personas- se remonta a los tiempos de la colonia, cuando era la Iglesia Católica la que cumplía, de acuerdo a cánones eclesiásticos, las funciones registrales de los hechos vitales. En la época republicana viene a ser el Estado el que se hace cargo de dichas funciones propias del Derecho Civil, lo que se conoce universalmente como la secularización de dicho proceso, delegándose en una primera fase esas responsabilidades a las Autoridades Políticas como son las prefecturas, subprefecturas y gobernaciones (Decreto del 21 de junio de 1852) y posteriormente a las municipalidades (decreto del 29 de noviembre de 1856). En la actualidad la función registral civil y el proceso de identificación ciudadana están a cargo del RENIEC y se delegan funciones registrales a los registradores en las diferentes municipalidades del país.

Desde su instauración en 1852, hasta 1995, los Registros del Estado Civil carecieron de dirección y organización sistémica que permitiera el desarrollo de la función registral, derivando en prácticas incorrectas, que fueron asumidas como norma, obviando el carácter esencialmente jurídico del registro civil. Es en este marco de referencia que se crea el RENIEC, y su primer objetivo fue crear un sistema nacional, e integrarlo, apoyándose en la tecnología de avanzada, dotándole de la normatividad y los instrumentos adecuados, para alcanzar tal fin. Un sistema registral abarca, tanto aspectos institucionales, como métodos registrales y de servicio, funciones técnicas y jurídicas, labores de orientación, coordinación, fiscalización y promoción. Este proceso de integración se centró en las siguientes tareas:

- a) Preparación y aprobación de un marco jurídico que uniformice los procedimientos en todas las oficinas registrales.
- b) Generación del liderazgo del RENIEC y su reconocimiento como órgano rector, a través de la competencia por adhesión.
- c) Orientación permanente para garantizar la unidad de criterio del sistema, y la correcta aplicación de las normas.

d) Mejoramiento del nivel de formación de los registradores de estado civil en materia técnico registral.

e) Reconocimiento de la función registral como una actividad de interés nacional, y no solo como una actividad de interés comunal.

f) Eliminación progresiva de la inscripción registral informal, a través de la regularización de la delegación funcional a las municipalidades de centro poblado menor y comunidades nativas.

Como componente importante de la modernidad, está la vigencia del tema de la ciudadanía que, en función de cada época, ha generado diversas teorías sobre derecho electoral. En el Perú el Registro Electoral se crea en el año 1931 y se formaliza por la Constitución de 1932, con la finalidad de registrar a los electores en el territorio de la República, encargando la función de supervigilancia al Jurado Nacional de Elecciones.

2.5 Relaciones Interinstitucionales

2.5.1. Relaciones con Entidades Públicas

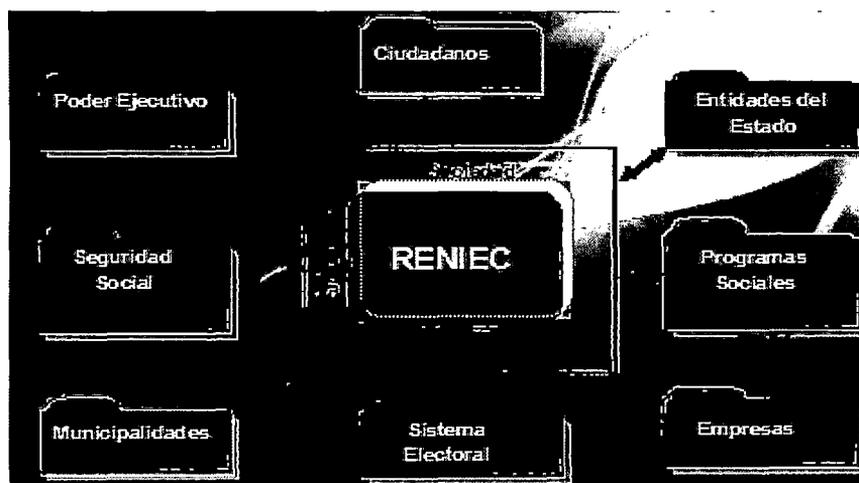


Grafico No 17:
Relaciones de
RENIEC.

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS: Promueve, coordina y articula la política general del Gobierno de manera participativa, transparente

y concertada para contribuir al desarrollo sostenible del país con democracia, equidad y justicia social.

Asimismo, realiza el seguimiento de las políticas y programas de carácter multisectorial del Poder Ejecutivo, coordinando acciones con el Poder Legislativo y con los Organismos Constitucionales Autónomos, conciliando prioridades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de interés nacional.

Enfrentar la Desnutrición Infantil se establece como un objetivo de prioridad nacional, pues genera pérdidas irreparables para familias en pobreza y extrema pobreza, que disminuyen la generación futura de sus ingresos.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN: Como parte de las tareas de reestructuración que el Estado peruano se ha propuesto con miras a convertirse en un aparato moderno, flexible y adecuado a las necesidades de una nación emergente que se prepara para asumir los enormes retos que le plantea el crecimiento, el Ministerio de Educación ha definido su misión estratégica como una tarea de promoción del desarrollo de la persona.

MINISTERIO DE SALUD: Tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país; proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y los actores sociales.

MINISTERIO DE AGRICULTURA: Promueve el desarrollo de los productores agrarios organizados en cadenas productivas, en el marco de la cuenca como unidad de gestión de los recursos naturales, para lograr una agricultura desarrollada en términos de sostenibilidad económica, social y ambiental.

MINISTERIO DE JUSTICIA: Cuya finalidad es la de asesorar jurídica y legalmente al Poder Ejecutivo, garantizando el estado de derecho, colaborando con las entidades públicas encargadas de la administración de justicia, asistiendo en la asesoría y defensa legal gratuita e impulsando una cultura de paz; sistematiza y difunde la normatividad vigente y promueve la

difusión de los derechos humanos para el fortalecimiento de la pacificación del país.

MINISTERIO DEL INTERIOR: En armonía con las disposiciones constitucionales y la Política General del Estado, se encarga de proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas, mantener y restablecer el orden interno democrático, el orden público y la seguridad interna del país; competente para intervenir en todos los asuntos relacionados con el cumplimiento de su finalidad: Gobierno Interior, Seguridad Interna, Función Policial, Movimiento Migratorio y Naturalización, Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil, entre otras que la ley le asigna, generando una cultura de convivencia pacífica y solidaridad que contribuya con el país, para alcanzar el bienestar y el desarrollo humano.

MINISTERIO DE DEFENSA: En concordancia con la Política del Estado se encarga de formular y ejecutar la política de Defensa Nacional para el cumplimiento de los mandatos que la Constitución y las leyes asignan al Sector, a través de la modernización y fortalecimiento institucional; la formación, calificación y entrenamiento de los recursos humanos; la renovación y optimización de los recursos materiales; todo ello sobre la base de los principios de convergencia e interoperabilidad, eficiencia y transparencia administrativa y el respeto al Estado de Derecho.

PROGRAMAS SOCIALES: Comprenden las diversas acciones llevadas a cabo por el Estado orientadas al alivio de la pobreza. Comprende acciones tales como generación de empleo temporal, programas de nutrición salud básica y planificación familiar, alimentación escolar, desarrollo de infraestructura sanitaria y educativa, entre otros

GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES: A los Gobiernos Regionales, les corresponden, dentro de su jurisdicción, la coordinación y ejecución de los planes y programas socio-económicos regionales, así como la gestión de actividades y servicios inherentes al Estado, conforme a Ley. Sus bienes y rentas propias se establecen en la ley. Apoyan a los Gobiernos Locales. No

los sustituyen ni duplican su acción ni su competencia. Los Gobiernos Locales son las Municipalidades Provinciales y Distritales conforme a Ley. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

ESTRATEGIA NACIONAL CRECER: Establece la intervención articulada de las entidades que conforman el Gobierno Nacional, Regional y Local que se encuentra directamente o indirectamente vinculados con la lucha contra la desnutrición crónica infantil, especialmente en los niños menores de cinco años, bajo la dirección de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales – CIAS.

MIMDES: Este sector “formula, aprueba, ejecuta y supervisa las políticas de mujer y desarrollo social, promoviendo la equidad de género, es decir la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, igualdad de oportunidades para la niñez, la tercera edad y las poblaciones en situación de pobreza y pobreza extrema, discriminadas y excluidas.”

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES: Este Ministerio tiene la imperiosa necesidad de poder identificar a todos los ciudadanos peruanos que residen en el exterior.

2.5.2. Relaciones con Entidades Privadas

RENIEC con el transcurrir de los años ha ido ocupando un lugar expectante dentro de la organización del Estado y también dentro del contexto del Sector privado en la medida de que la identidad se ha vuelto una herramienta única para la identificación de las personas frente a los diferentes entes de la sociedad; el caso más saltante está el empleo de la verificación biométrica vía la impresión digital en las Notarías Públicas, donde de manera indubitable se verifica que la persona que está realizando algún trámite es quien dice ser; el otro medio de interacción con los Bancos es la verificación vía las consultas en línea que realizan a la base de datos del RENIEC, donde allí también se verifica vía medios visuales la identidad de la persona que está realizando algún trámite en la agencia. Un tercer

grupo de interacción que está creciendo progresivamente, está referido a las Clínicas y/o Hospitales quienes al tener pacientes N.N. no pueden conocer a sus familiares y lo más importante, no pueden tomar decisiones sobre su salud, es por eso de que RENIEC brinda el servicio de identificación de las personas N.N. en el mismo lugar donde es solicitado.

2.5.3. Relaciones con Entidades del Exterior

REGLAMENTO CONSULAR DEL PERÚ

DECRETO SUPREMO N° 076-2005-RE

(Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 05/10/2005)

(Partes Pertinentes)

Nota: El presente Reglamento Consular prevé disposiciones específicas sobre la Expedición del DNI en las Oficinas Consulares. Anteriormente, el tema fue regulado por el DS 002-79-RE del 17/01/1979. Con la creación del RENIEC (12/07/1995), la práctica consular se fue adecuando a las nuevas normas para la expedición del DNI. En esa línea, el presente documento representa la adecuación formal y definitiva de normativa consular para la expedición del DNI a los peruanos residentes en el extranjero.

CAPÍTULO IV

FUNCIONES RELATIVAS A LA TRAMITACIÓN DEL DOCUMENTO

NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN

Características del DNI

Artículo 328°

Las Oficinas Consulares tienen a su cargo la tramitación del Documento Nacional de Identidad (DNI) de los peruanos residentes en la circunscripción consular. El DNI se caracteriza por ser:

- a) Documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de identidad personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado.
- b) El título de sufragio del ciudadano a cuyo favor ha sido otorgado. Conforme a la Ley Orgánica de Elecciones el ciudadano peruano sólo podrá votar en la Mesa de Sufragio correspondiente al domicilio que figura en dicho documento.
- c) De uso obligatorio para todos los nacionales. Su empleo se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley Orgánica del RENIEC; del Reglamento de las Inscripciones del RENIEC y demás normas conexas.
- d) Un documento de identidad del ciudadano que para surtir efectos legales en lo que corresponda, debe contener o estar acompañado de la constancia de sufragio en las últimas elecciones en las que se encuentre obligado a votar o, en su defecto, las correspondientes dispensas o multas por no haber sufragado. En todo caso, queda a salvo el valor identificatorio del DNI. El Documento exigible para identificar a su titular,

por lo que ninguna persona, autoridad o funcionario podrá exigir, bajo modalidad alguna, la presentación de documento distinto al DNI. Tampoco podrá requisar o retener el documento bajo responsabilidad. Otorgado a todos los peruanos nacidos dentro o fuera del territorio de la República. El documento emitido tendrá un código único de identificación, el mismo que se mantendrá invariablemente hasta el fallecimiento de la persona, como único referente identificatorio de la misma.

Concordancia:

LORENIEC (12/07/1995) Art. 26; 29

REGLAMENTO (25/04/1995) Art. 84; 89; 2DF; 3DF

Presencia obligatoria del nacional ante el funcionario consular

Artículo 329°

La tramitación requiere de la presencia obligatoria del nacional ante el funcionario consular para iniciar el trámite de obtención, duplicado o renovación del DNI. Las Oficinas Consulares quedarán facultadas para realizar servicios consulares itinerantes en lugares alejados de su jurisdicción, ocasión en la cuál se desplegarán campañas masivas de tramitación del Documento Nacional de Identidad para quienes tienen dificultades de traslado a las Oficinas Consulares.

Obligatoriedad del DNI

Artículo 330°

El DNI es obligatorio para los ciudadanos peruanos que cumplen la mayoría de edad, para cuyo efecto deberán presentar los documentos que señale la ley. La Libreta Militar no constituye requisito indispensable para la obtención del Documento Nacional de Identidad (DNI) y podrá ser presentada en forma alternativa a la partida de nacimiento.

2.6 Contexto Internacional

2.6.1. Megatendencias Mundiales

La Nueva Gestión Pública

No es de extrañar que el movimiento de la reforma del sector público se haya difundido con tanto entusiasmo en el mundo. Gravita en torno a ella el supuesto –o creencia- que su ejercicio *“conduce a un gobierno más económico y eficiente, con servicios de mayor calidad y programas más eficaces, y además, simultáneamente, introduce cambios como la ampliación del control político, mayor libertad a los gerentes para que lleven a cabo su gestión, mayor transparencia gubernamental y una mejora de la imagen de aquellos ministros y líderes más comprometidos”* (Pollit y Bouckaert, 2000). En el marco de este emprendimiento, el paradigma de la Nueva Gestión Pública (en inglés, *New Public Management*) se ha convertido en el cuerpo

doctrinario común imperante en la agenda de la reforma burocrática en numerosos países de la OCDE desde finales de los años setenta (Hood, 1991).

Si bien puede considerarse a la reforma administrativa como *“un subconjunto de todo el desempeño político, no una serie de esfuerzos técnicos separados de ella”* (Ingraham, 1997: 326)², el denominado “modelo convencional” de la NGP reconoce básicamente a la reforma de la gestión pública como *“una serie de cambios intencionales de las estructuras y procesos de organizaciones del sector público con el objetivo de que funcionen mejor -en algún sentido-”* (Pollit y Bouckaert, 2000). En correspondencia con esta definición básica, la etapa inicial de la reforma se caracterizó por la aplicación de las tecnologías de gestión privada en el ámbito de las organizaciones públicas, la racionalización de estructuras y procedimientos, la revisión de los procesos de toma de decisiones y el incremento de la productividad de los empleados públicos.

En esencia, los principios y técnicas que configuran el *“management público”* se presentaron como un conjunto de iniciativas aplicables a todo tipo de organizaciones y caracterizadas por su “neutralidad política”. Sobre todo en los Estados Unidos, país que acuñó en sus ámbitos académicos el concepto de *“public management”* como reemplazante del término “administración pública”, se destacaban los beneficios que traería aparejada *“una fusión entre la orientación normativa de la administración pública tradicional y la orientación instrumental de la gestión general”* (Perry y Kraemer, 1983:10). A diferencia, en Francia, Alemania y los países nórdicos, los especialistas continúan utilizando con mayor asiduidad la expresión “administración

² Además de la reforma de la gestión pública, el autor señala -dentro del conjunto de medios para mejorar el desempeño gubernamental- las *reformas políticas* (por ejemplo, cambios en los sistemas electorales o los procedimientos legislativos) y *cambios sustanciales en las políticas clave* (por ejemplo, nuevas políticas de gestión macroeconómicas, reformas en el mercado laboral o cambios fundamentales en la política social) (Ingraham, 1997: 326).

Pública”, lo que sugiere cierta resistencia al uso del nuevo concepto, basada en la desconfianza en torno a la factibilidad de una rápida combinación entre los valores de la NGP y los valores de la administración pública tradicional³.

Precisamente, puede considerarse a los Estados Unidos como uno de los países promotores del modelo para la nueva gerencia pública, a partir de la importante difusión alcanzada por la obra conocida como la *“Reinvención del Gobierno”*. El puntapié inicial tuvo lugar cuando la administración del gobierno de Clinton llevó a cabo un estudio del sector público, el *“Análisis de la Actuación Nacional” (NPR)*, con el objeto de impulsar *“un gobierno que ponga a la gente en primer lugar, mediante la creación de un claro sentido de misión, tomando el timón más que los remos, delegando autoridad, sustituyendo normas y regulaciones por incentivos, formulando objetivos por resultados, buscando soluciones de mercado más que soluciones administrativas, y cuando ello fuese posible midiendo el éxito de las acciones de gobierno en términos de satisfacción del usuario.”* (Gore, 1993;7)⁴

El primer diagnóstico de los analistas de la NPR recalca las dificultades que presenta el Estado a raíz de su sobredimensionamiento, con una estructura gubernamental *“llena de organizaciones diseñadas para un entorno que ya no existen...”* Mientras que las burocracias estatales centralizadas se corresponden con los patrones culturales de la primera mitad del siglo XX, hoy el desafío pasa por la transformación de las organizaciones públicas siguiendo un modelo acorde con la era de la información.

³Para Perry y Kraemer, si bien en ambos conceptos puede quedar reflejada la preocupación por las cuestiones de “eficacia”, la noción de “administración pública” involucra un conjunto de valores, como la democracia, la responsabilidad por la gestión, la equidad y la probidad, mientras que el campo de los estudios de la “gestión pública” aportaría -como visión innovadora- las dimensiones para (...) *“comprender cómo las organizaciones públicas, principalmente gubernamentales, pueden llevar a cabo las misiones que se les asignan”* (Perry y Kraemer, 1983: 11). En otros casos, también genera reticencia la asimilación directa de la propuesta managerial con la *“voluntad de privatización o de rentabilización de los servicios públicos”* (Gibert, 1980).

⁴La elaboración del informe de la NPR se desarrolló en tres etapas. En sus comienzos (al inicio de la década de 1990), la NPR puso énfasis en *cómo trabaja el gobierno*, más exactamente *cómo debería trabajar el gobierno*. Durante su segunda etapa, la NPR se centró en *lo que el gobierno hace y lo que debería hacer*. A fines de la misma década, tuvo lugar la tercera fase, tras el objetivo de abocarse *en los resultados y en las agencias de «alto impacto»*, así como también en usar *“una medición de los resultados para transformar la gestión federal”*. (Aberbach y Rockman, 1999)

Principalmente, el movimiento modernizador, pretende cambiar la administración pública y la cultura administrativa focalizando en los resultados organizacionales, la gestión individual y los incentivos del mercado (incluyendo, cuando sea posible, la privatización). De este modo, las estructuras y culturas burocráticas del pasado, regidas por reglas, serán sustituidas por entidades más pequeñas, flexibles y orientadas al usuario. El punto de llegada es un Estado mínimo que desarrolle sólo las funciones que son necesarias de una forma eficaz y efectiva.

(Aberbach y Rockman, 1999) Lawrence R. y Thompson (1999) han sistematizado los diversos conceptos que tuvieron mayor influencia en el modelo estadounidense, partiendo de las ideas difundidas por Osborne y Gaebler en su famoso libro *“Reinventando el Gobierno”*. Los principios que, según los autores, guiarían la acción modernizadora son las denominadas *“CincoR”*: *“Reestructuración”*, *“Reingeniería”*, *“Reinvención”*, *“Real ineación”* y *“Reconceptualización”*.

“Reestructurar” significa eliminar de la organización todo aquello que no contribuye a aportar un valor al servicio o producto suministrado al público. La reestructuración se efectúa una vez identificadas las competencias centrales de la organización y las tareas cuya prestación podría contratarse externamente. La consigna *“el gobierno debería eliminar lo que no necesita”* implica afrontar el arduo desafío de resolver *«qué cosas»* debería hacer el gobierno, en función de los propios valores e intereses políticos. Supuestamente, la reestructuración tendría que ser guiada por la planificación y el establecimiento de prioridades, tales como el mantenimiento de la calidad del servicio y la retención de empleados valiosos. En principio, se apunta a suprimir lo que es obsoleto, la duplicación (incluida la superposición de programas) y la eliminación tanto de *«privilegios de especial interés»* como de todo aquello que no sea *“transparente”*⁵ (Lawrence y Thompson, 1999).

⁵ A propósito de esta iniciativa, Aberbach y Rockman (1999) acotan que, detrás del mandato que impone reestructurar, se encuentra el objetivo de resolver definitivamente el problema del déficit fiscal creado por el Estado de Bienestar, para lo cual ha sido fundamental emprender la reducción del gasto público.

“*Reingeniería*” es un concepto de cambio organizacional que se ha difundido con mucha fuerza en los años noventa (Hammer y Champy, 1993; Hammer y Stanton, 1995) y que propone, en esencia, «*empezar de nuevo*», más que tratar de «*arreglar*» los problemas existentes mediante soluciones parciales. Como tecnología de gestión, sus dispositivos están orientados hacia los procesos, prescindiendo de las tareas y las posiciones establecidas en las jerarquías organizacionales. La reingeniería aprovecha las ventajas de la tecnología informática para promover un trabajo más inteligente, que elimine el “papeleo” innecesario y redundante. La consigna «*trabajar mejor*» va de la mano del «*coste menos*» pero, como pone de manifiesto un autor, muchas veces la segunda termina predominando sobre la primera, creando un grave contrasentido: “*buscar un gran ahorro a corto plazo puede socavar un esfuerzo mayor de mejorar la gestión e incrementar los costes a largo plazo*” (Kettl, 1997). Aún más, el énfasis puesto en la reducción del gasto puede atentar contra el propósito de sostener servicios públicos de calidad aunque, al decir de Pollit y Bouckaert (2000), esto dependerá en gran medida de los diferentes contextos y del rol que cumplan los avances tecnológicos y la pertinencia de su puesta marcha.

“*Reinventar*” es crear en el seno de la administración pública una “cultura de espíritu empresarial” que facilite la introducción de mecanismos de mercado y pensamiento estratégico en el sector público. Ahora, las organizaciones públicas tendrán que operar con una orientación de planificación estratégica de largo plazo, centrándose en los resultados, remitiéndose a los incentivos del mercado y tomando en cuenta las actitudes y los comportamientos del «cliente-ciudadano», para satisfacer plenamente sus demandas y expectativas (Lawrence R. y Thompson, 1999). “*Colocar a los clientes en primer lugar*”, según prescribe el Informe *NPR*, implica captar su punto de vista (a través de encuestas u otras técnicas de esta naturaleza) como una forma de obligar a competir a las agencias, tanto internamente como con proveedores externos de servicios. En los casos en que el monopolio estatal fuera inevitable, las organizaciones deberían adoptar un perfil más acorde con el de las “empresas de negocios” (Aberbach y Rockman, 1999).

A la reinvención le sucede la “*Realineación*”. Definida la estrategia de mercado, los funcionarios tendrán que gerenciar el cambio de las estructuras de forma coherente y articulada con lo planificado. Realignar a la organización y al personal detrás de los objetivos establecidos no es otra cosa que cumplir con el dictado según el cual “la estructura sigue a la estrategia”. “*La realineación es, en esencia, la implementación de la estrategia de reinvención. Sin embargo, mientras que la reinvención tiene que ver con cambios en la forma de operar de la organización en su entorno externo, la realineación se centra en el cambio hacia el interior de la organización*” (Lawrence R. y Thompson, 1999: 263). Las experiencias en la administración estadounidense indican que el paso inicial de la realineación es el establecimiento de un nuevo circuito de responsabilidades en el seno de la unidad que se desea cambiar.

La noción de “*Reconceptualización*”, apunta básicamente a mejorar en todas sus dimensiones al ciclo de aprendizaje organizacional. Reconceptualizar es desarrollar en el sector público una nueva manera de pensar el fenómeno gerencial, promoviendo organizaciones con capacidad de adaptación y forjadoras de conocimiento. De este modo, podrá crearse una cultura diferente en la gestión pública, que involucre a su agentes en lo que ha dado en llamarse una “visión compartida sobre el futuro”. Para alcanzar un proceso de reconceptualización exitoso es imprescindible reformular la política de gestión de los recursos humanos, apuntando a la cooptación de “gerentes públicos” con capacidad de liderazgo y empleados comprometidos con los objetivos de la agencia, de manera tal de poder conferir mayor poder a estos últimos para conseguir los resultados propuestos.

En términos generales, los documentos de la OCDE rescatan estos principios, aunque cuestionan la “versión restringida” del *New Public Management*, asentada sobre tres valores básicos (la trilogía *economía, eficacia y eficiencia*) y con énfasis en la gerencia de contratos, la introducción de mecanismos de mercado en el sector público y la vinculación del pago con el desempeño. En los lineamientos directrices aportados por

esta organización se distinguen un conjunto de rasgos clave en las reformas de la gerencia pública orientados a: a) devolver autoridad, otorgar flexibilidad; b) asegurar el desempeño, el control y la responsabilidad; c) desarrollar la competencia y la elección; d) proveer servicios adecuados y amigables a los ciudadanos; e) mejorar la gerencia de los recursos humanos; f) explotar la tecnología de la información; g) mejorar la calidad de la regulación; h) fortalecer las funciones de gobierno en el centro (OCDE, 1995).

Sin embargo, la OCDE alerta sobre la posibilidad de considerar a los principios de la NGP como un modelo unívoco de reforma y transferible a cualquier país, sin tomar en cuenta los diferentes sistemas políticos y administrativos que, naturalmente, implicarán formas de operacionalización muy divergentes de estos criterios considerados como “bastante abstractos”. Así, podrá ser conveniente reformas más profundas, o reformas selectivas e incrementales, por medio de distintas estrategias y alternativas, adoptando un enfoque “pragmático” antes que “dogmático” (OCDE, 1995).

La reconceptualización planteada podría explicar el progresivo desplazamiento de los programas de modernización hacia un espectro más amplio de valores que los que dominaron en el comienzo de la reforma (*economía, eficiencia y eficacia*), bajo el auge del neoliberalismo y las sucesivas presiones por la reducción del gasto público para resolver la crisis fiscal. Paulatinamente, cobran sentido los preceptos de “*adaptabilidad*”, “*innovación*”, “*representación*” y “*participación*” como ideas fuerza para la configuración de un “*paradigma post-burocrático*” (Barzeley y Armajani, 1992) que, como se intentará dejar reflejado en los puntos siguientes, no necesariamente podrá escoger del ámbito privado todos los recursos convenientes para su alcance.

(La nueva Gestión Pública, Andrea López).

Globalización

Del mismo modo que las sociedades identifican la democracia con la nueva política, así también se identifica la globalización con la nueva economía. Es un proceso en marcha del cual no podemos autoexcluirnos. Aparece en todos los debates públicos y en todos los medios de comunicación. En el sector público y privado. Era percibido como una amenaza y como una oportunidad. "Llamamos globalización al proceso político, económico, social y ecológico que está teniendo lugar actualmente a nivel planetario, por el cual cada vez existe una mayor interrelación económica entre unos lugares y otros, por más alejados que ellos se encuentren"³. En Europa se prefiere usar, el concepto de *mundialización* del profesor Fernando Braudel, el cual no es otra cosa que el otro nombre del capitalismo (comercial en el XVI, industrial y financiero en el XIX y XX), y consideran que la *globalización* no es sino un concepto puesto a circular por los neoliberales y transnacionales desde fines de los años setenta pero que no entra en contradicción con la mundialización.

La globalización contemporánea es más rápida, más barata y más profunda⁴. La aceleración de la globalización y la densificación de la interdependencia transfronterizas globales conducen a un "encogimiento del mundo". Los Estados nación, sólo se pueden manejar y configurar en forma limitada individualmente. Las redes y estructuras universales influyen unas en otras, se compenetran, y surgen efectos en cadena que también pueden desembocar en riesgos sistémicos globales. "El mundo todavía no es una sociedad global, pero ya no es un mundo de Estados"⁵. Las economías nacionales, suponían que podían utilizar para su provecho el acceso a los mercados en vía de globalización, pero una economía en vías de globalización también significa que existen presiones competitivas crecientes. Los ciudadanos también creían que podían beneficiarse de un

³ SANCHEZ Carlos. Globalización, publicado en Mundinteractivos, S.A. Análisis de la Globalización, Economía - Banco Mundial, julio 2000.

⁴ KEOHANE, Robert y NYE, Joseph Jr. Introduction: Governance in a global world, 2000.

⁵ CZEMPIEL Otto Weltpolitik im Umbruch, 1993. Citado por Dick Messner, en Globalización y Gobernabilidad Global. Nueva Sociedad No 176. Diciembre 2001.

mayor acceso a una variedad de bienes y servicios, pero también se exponían a las consecuencias de las crisis financieras globales⁶.

La ubicación geográfica deja de ser un obstáculo insuperable a la comunicación, de manera que los individuos podemos participar en muy diversas redes: se multiplican así nuestros sentimientos de pertenencia y disminuye el papel de los espacios y las tradiciones locales como fuentes de identidad. Es un hecho que la globalización favorece la individuación. Sea como fuere, la realidad de hoy, reclama un estilo de pensar que privilegie las relaciones y las redes y que valore, en las dicotomías y definiciones, simples instrumentos conceptuales y no hechos esenciales.

La globalización, redefine a las ciudades en su función y alcances que produce tres efectos significativos: primero, reduce las distancia entre los territorios, con el cual los conceptos principales del desarrollo urbano (accesibilidad, centralidad, velocidad) se modifican, segundo, acelera y multiplica la historia en espacios distintos y distantes, y tercero, el espacio principal de socialización queda circunscrito al ámbito de las nuevas tecnologías de la comunicación⁷. Todas las grandes ciudades, especialmente las metrópolis y las megalópolis, están afectadas por el desarrollo de la economía internacional y están cada vez más influidas por la competencia internacional entre las ciudades. No obstante, la globalización no sólo está limitada por procesos demográficos y económicos globales sino que también se incluyen otros aspectos o dimensiones que frecuentemente procede de las metrópolis o están localizados en estas aglomeraciones urbanas.

Globalización es una idea que se puede definir como la formación de redes en tiempo y espacio a una escala transnacional. Más específicamente, la globalización hace sentir sus efectos cuando se da un proceso de transformación local y regional por medio de una expansión transnacional y en virtud de conexiones internacionales. De ahí que el concepto de

⁶ MAYNTZ, Renate. Los Estados Nacionales y la gobernanza global. National Status and Global Governance. Revista del CLAD Reforma y Democracia No 24, Caracas, Octubre 2002

⁷ CARRION, Fernando. Pobres ciudades de pobres. Mimeo, consultoria para Oxfam GB.

globalización pueda entenderse con ayuda de la idea de acción a distancia en la medida en que esa acción involucre actores o procesos en territorios nacionales diferentes. La globalización consiste, en suma, en un distanciamiento espacio-temporal desplegado a nivel mundial (Anthony Giddens), donde las transformaciones en métodos de transporte y tecnologías de la información han incrementado la rapidez con la que el capital, las mercancías, las personas y la información se mueven alrededor del mundo, empequeñeciéndolo, y, como consecuencia, alterando nuestra percepción del espacio y el tiempo⁸.

La globalización está íntimamente relacionada con las transformaciones estructurales locales que ocurren en las ciudades cuando se dan procesos de acción a distancia. Los movimientos estructurales por parte de regiones y Estados nacionales para hacer frente al despliegue de fuerzas que acompaña a la extensión mundial de los mercados puede considerarse una parte significativa de los procesos de globalización. Las transformaciones regionales en la esfera de la política económica y en los modos en que tal política se implementa también constituyen síntomas de la globalización. No se trata, por tanto, de entender la globalización como una mera expansión del “espacio de los flujos” sino más bien de desarrollar un análisis en el que los procesos de acción a distancia se comprendan en su contexto estructural y territorial⁹.

Competitividad

Las condiciones actuales en las que se desenvuelven las empresas, en un ambiente cada vez más globalizado, generan mayores exigencias para ser más competitivos. En este sentido es imperativo que se desarrolle y ponga en marcha un Plan Nacional de Competitividad que contemple un conjunto de medidas a ser ejecutadas en el corto y mediano plazo para incrementar la competitividad del país.

⁸ DEL CERRO Santa María Gerardo. Ciudades y globalización: un enfoque teórico, *New School for Social Research*, RES n° 4 (2004) pp. 199-218.

⁹ CASTELLS, Manuel . *The Rise of the Network Society*, Cambridge: Blackwell, 1996, pp. 376-429. Referido por Del Cerro Santa Maria, obra citada.

En términos generales la mejora de la competitividad de las empresas pasa fundamentalmente por que puedan acceder a insumos, materias primas y bienes de capital a precios internacionales; el costo de la mano de obra tenga niveles comparables con los países de la región que son nuestros competidores en el comercio mundial y no existan sobrecostos en la economía.

El tema central para lograr la competitividad en las empresas, es el incremento de la productividad de todos los recursos, humanos y físicos.

El no lograrlo colocaría a nuestras empresas en una posición vulnerable, ya que muchos de los países con los cuales competimos, no sólo poseen niveles de productividad mucho más elevados, si no que han logrado una institucionalidad que estimula el aumento permanente de la productividad, aumentando de esta manera la brecha con esos países.

Es evidente que una de las tareas pendientes en el país es justamente impulsar las medidas necesarias que permitan a las empresas ser más competitivas. Los indicadores internacionales sobre competitividad, si bien son referenciales, nos muestran que hemos avanzado poco y que nos estamos rezagando con relación a otros países de Latinoamérica y del mundo.

En el Informe Global de Competitividad Mundial 2004-2005, documento preparado por el World Economic Forum, el Perú aparece en la posición 67, descendiendo diez ubicaciones respecto al año anterior en el Índice de Competitividad del Crecimiento.

Con el avance de la globalización el término "competitividad" es muy utilizado para intentar explicar el desempeño de las economías en el mercado mundial.

En la actualidad se han desarrollado distintas formas para medir la competitividad de las naciones. Así, el World Economic Forum, en colaboración con el Instituto de Desarrollo Internacional de la Universidad de Harvard, prepara el Informe Global de Competitividad (GCR) que es el resultado de un estudio, completo y de amplio alcance, fundamentado sobre

los principios de la teoría económica y que tiene como objetivo medir el crecimiento potencial de los países en un período de 5 a 10 años.

Para el GCR la competitividad se define como la capacidad que tiene un país para lograr altas tasas de crecimiento, por lo que es necesario desarrollar un “clima” económico, político y social que le permita incrementar la productividad de sus factores de producción.

En este sentido, el GCR elabora el Índice de Competitividad para el Crecimiento (GCI), que intenta resumir las principales características estructurales que pueden pronosticar un crecimiento a mediano plazo.

La tarea de lograr mayores niveles de competitividad no sólo corresponde al sector empresarial sino también al Estado que tiene que impulsar una Reforma que permita eliminar las distorsiones existentes y crear un clima que favorezca de manera efectiva las inversiones, que generen empleo digno, y por tanto se logre mayores niveles de bienestar.

Las tareas que se deben emprender en el ámbito de las empresas para incrementar la competitividad del país se deben centrar en mejorar la capacidad de absorción de tecnología, en especial las referidas a las de información, así como el mejoramiento de la calidad educativa que permita contar con un capital humano apto y calificado.

Las acciones a desarrollar fuera del ámbito de la empresa se centran en lograr una mayor eficiencia en las instituciones del sector público, así como en el Poder Judicial y en el propio gobierno.

El Perú se encuentra en un proceso de apertura comercial a través de la reducción de los aranceles, de la eliminación de las barreras no arancelarias y de la negociación de Acuerdos Comerciales, porque considera que la liberalización comercial permite que los distintos sectores de la economía alcancen un mayor desarrollo como resultado del acceso a mercados ampliados y un incremento de los niveles de inversión productiva.

Para que ello se cumpla es necesario que se superen los factores y sobrecostos que limitan el accionar de las empresas, pues sólo así se podrá apreciar de manera real los efectos que traen sobre la economía los acuerdos de libre comercio, en especial en el incremento de las

exportaciones agrícolas, agroindustriales, manufactureras y de servicios, basados en la inversión y el mayor dinamismo que se debe observar en la generación de empleo.

Sin embargo, para que todas estas acciones que se deben emprender sean posibles debe cumplirse una condición esencial: Que todos los sectores involucrados en el desarrollo nacional concilien posiciones respecto al futuro de nuestro país. Sólo una vez consensuada esta premisa lograremos encontrar la senda al desarrollo.

(Plan Nacional de Competitividad: Síntesis).

2.6.2. Competitividad con otros documentos a nivel seguridad

Creación del Pasaporte Andino

EL CONSEJO ANDINO DE MINISTROS DE RELACIONES EXTERIORES,

VISTOS: Los artículos 3 y 16 del Acuerdo de Cartagena, la Decisión 458 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores sobre Lineamientos de la Política Exterior Común, la Directriz 26 consignada en el Acta del XI Consejo Presidencial Andino, y la Propuesta 52 de la Secretaría General;

CONSIDERANDO: Que los Países Miembros se han fijado como meta constituir el Mercado Común Andino a más tardar en el año 2005;

Que la creación del documento de viaje denominado Pasaporte Andino se constituirá en un instrumento que coadyuvará a la consolidación de una conciencia y cohesión comunitaria entre los nacionales de los Países Miembros y a la identificación internacional de la Comunidad Andina como un conjunto de países comprometidos con un proyecto integrador común;

Que la creación de un pasaporte andino como decisión soberana de cada uno de los Países Miembros afianza su compromiso comunitario;

Que el Comité Andino de Autoridades de Migración (CAAM), en su Quinta Reunión Ordinaria aprobó el Anteproyecto de Decisión de creación del Pasaporte Andino;

DECIDE:

Artículo 1.- Crear el documento de viaje denominado “Pasaporte Andino”, el cual estará basado en un modelo uniforme y podrá ser utilizado por los nacionales de los Países Miembros en sus movimientos migratorios.

Artículo 2.- El Pasaporte Andino tendrá las siguientes características básicas:

- a) El formato será de tipo libreta con bordes redondeados de 88 mm por 125 mm.
- b) La carátula y contracarátula del pasaporte serán de color “burdeos”.
- c) Las leyendas tendrán color dorado.
- d) La parte superior de la carátula consignará la leyenda “COMUNIDAD ANDINA”, la cual estará centrada e impresa en caracteres de mayores dimensiones, seguido a renglón siguiente del escudo nacional del País Miembro emisor y su nombre oficial.
- e) Adicionalmente, la carátula contendrá, en la parte inferior, la denominación “PASAPORTE”, tanto en idioma español como inglés.

Estas características se aplicarán al pasaporte nacional ordinario o común.

Artículo 3.- La Secretaría General, en un plazo de seis meses, presentará a consideración del Comité Andino de Autoridades de Migración (CAAM), una propuesta de régimen uniforme sobre las características

técnicas específicas mínimas de nomenclatura y seguridad del Pasaporte Andino, con base en las recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y con el apoyo de la Organización Internacional para las Migraciones, la cual será aprobada por el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores mediante Decisión.

Artículo 4.- La creación del Pasaporte Andino es una decisión soberana de los Países Miembros. Sin menoscabo de lo dispuesto en la presente Decisión, su expedición se sujetará a lo establecido en las respectivas legislaciones nacionales.

Artículo 5.- El Pasaporte Andino entrará en vigencia a más tardar el 31 de diciembre de 2005. Si un País Miembro adelantara la puesta en vigencia del Pasaporte Andino antes de esa fecha, comunicará ese hecho a la Secretaría General de la Comunidad Andina y a los demás países para su correspondiente reconocimiento.

Artículo 6.- La presente Decisión entrará en vigencia desde la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

DISPOSICION TRANSITORIA

Única.- El Comité Andino de Autoridades de Migración (CAAM) realizará un seguimiento semestral sobre el desarrollo alcanzado por cada País Miembro, en desarrollo de lo previsto en la presente Decisión, hasta que se logre la plena instrumentación del Pasaporte Andino.

Dada en la ciudad de Valencia, Venezuela, a los veintidós días del mes de junio del año dos mil uno.

(<http://www.comunidadandina.org/normativa/dec/D504.htm>)

Licencia de Conducir

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y DE SEGURIDAD DE LA LICENCIA DE CONDUCIR

Las licencias de conducir de la clase "A" tendrán las características siguientes:

a) Dimensiones y características

- Tamaño rectangular de medidas 8.50 x 5.40 cm, con 0.30 milésimas de grosor (CR80.030) y laminado de seguridad.
- Resistente a deformaciones.
- Alta durabilidad y coercitividad.
- Formato preimpreso con diseño, trama y colores exclusivos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el mismo que será entregado en medio magnético.

b) Impresión de seguridad

- Inviolabilidad de información.
- Impresión arco irisada a color y antiescáner.
- Deberá permitir la impresión posterior de la imagen digitalizada a color del rostro mediante la utilización de láser a color.
- Fondo de líneas finas a todo color.
- Impresión de líneas finas a todo color.
- Impresión con baño UV de las siglas "MTC" en tinta fluorescente invisible a simple vista, pero visible bajo luz ultravioleta de onda corta (en donde se muestra el color rojo).
- Impresión de las siglas "MTC" con "tinta óptimamente variable", que cambia de un color a otro según el ángulo de observación, las mismas estarán ubicadas en la parte derecha del anverso de la licencia de conducir.
- Adicionalmente a las medidas de alta seguridad física que debe incluir la licencia de conducir, esta deberá incluir también alta seguridad lógica mediante un código óptico verificable electrónicamente.

c) Laminado de seguridad

- La licencia de conducir contará con una lámina de seguridad transparente
- Impresión de las siglas "MTC" con "tinta óptimamente variable traslúcida", que cambia de color según el ángulo de observación, pero traslúcida para permitir la visualización de los datos consignados en el documento, las siglas estarán impresas al azar en toda la extensión de la lámina. Esta impresión no deberá impedir la lectura del código de alta seguridad lógica.

2.7 Experiencias Exitosas

2.7.1. Experiencias exitosas en otras instituciones

El INEI ha implementado dentro de su página web el Sistema de Difusión de los Censos Nacionales.

INEI INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA PERÚ

Sistema de Difusión de los Censos Nacionales

Data Warehouse Technology

Bienvenido al Sistema de Difusión de los Censos Nacionales

- 1 Censos de Población y Vivienda 2007
- 2 Censo de Comunidades Indígenas 2007
- 3 Registro Nacional de Municipalidades
- 4 Información más Consultada
- 5 Ayuda para el Usuario

Bienvenidos al Sistema de Difusión de los Censos Nacionales

Data Warehouse Technology

Sistema desarrollado por el INEI, que facilita el uso de la información estadística generada a partir de los resultados de los Censos Nacionales, proporcionando datos a nivel nacional, departamental, provincial, distrital y centros poblados.

A diferencia de los sistemas clásicos, este sistema utiliza un Data Warehouse que permite realizar consultas y obtener respuesta en tiempo real con múltiples dimensiones (espacio y diversas temáticas); haciéndolo más flexible y dinámico.

También ofrece fichas técnicas que dan una explicación del dato que el usuario está buscando con la facilidad de exportarlo a una hoja de cálculo.

El Data Warehouse busca atender a una diversidad de usuarios que requieran información estadística entre los que encontramos aquellos responsables de la toma de decisiones tanto a nivel público como privado, académicos, profesionales, estudiantes y público en general.

Para mayor información escribanos: infodw@inei.gob.pe o llenar ficha de suscripción.

Usuarios registrados

Si ya está registrado en nuestro sistema ingrese los siguientes datos:

E-mail: _____

Contraseña: _____

Grafico No 18: Sistema del INEI

En Guatemala

Estadísticas Vitales

El Instituto Nacional de Estadística (INE), a través de la Sección de Estadísticas Vitales y la colaboración de las Municipalidades y los Registros Civiles, ha elaborado la presente publicación para dar a conocer información estadística relacionada con los hechos vitales: Nacimientos, Defunciones, Mortinatos, Matrimonios y Divorcios, provenientes de cada Municipio de la República.

Usos o aplicaciones: Cuantifica y analiza los indicadores demográficos de Natalidad, Mortalidad General, Mortalidad Infantil, Nupcialidad, Divorcialidad, los mismos tienen como finalidad contribuir al planeamiento de políticas macroeconómicas y proyecciones de población.

Características especiales: Podemos obtener información especializada como lo son datos de Mortalidad Materna, Mortalidad Infantil, Muertes Violentas, cuadros por causas de muerte especificadas.

Método estadístico: Registros Administrativos.

Cobertura geográfica: Nacional, Departamental, Municipal dividido en área urbana y rural.

Método de recolección: Los registros civiles de cada municipalidad envían la papelería a las delegaciones departamentales y luego estas trasladan la información a las oficinas centrales por encomienda y correo.

Fuentes de información: Registros Civiles de toda la república.

Periodicidad de la información: Mensual.

Número de boletas que se procesan al año: 800,000

¿Qué versión se utiliza para la codificación?

Clasificación Internacional de Enfermedades Décima Revisión (OPS, OMS).
Clasificación de ocupaciones y rama de actividad económica en base al censo de 1981.

Periodicidad de la publicación: Anual.

Principales usuarios:

Nacionales: Ministerio de Educación, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Asociación Pro-bienestar Familiar, Secretaria de la Presidencia de la Mujer , ONG, Centro de Investigaciones Económicas Nacionales (CIEN), Secretaria de Planificación de la Presidencia , Universidades y Estudiantes en general.

Internacionales: Naciones Unidas, Organización Internacional del Trabajo (OIT), UNICEF, Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Mundial de la Salud (OMS), Centro Latinoamericano de Demografía (CELADE), Organización Internacional de Migraciones (OIM).

Información disponible: Cifras del año 2005 definitivas y Cifras del año 2006 preliminares.

Existen convenios de cooperación e intercambios de información con otras instituciones: Si con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Fuente de financiamiento: Nacional.

(<http://www.ine.gob.gt/index.php/demografia-y-poblacion/42-demografiaypoblacion/88-estadisticas-vitales>)

2.8 Ratios de Gestión

2.8.1. Indicadores de Gestión

Todo el Sistema de Gestión Estadístico se basa en información que organizada de alguna manera generara los indicadores que se desean de

acuerdo a cada nivel de jerarquía que se tiene dentro de la organización y además del uso que se le dé a dicha información, pudiéndose definir que existe información ESTRATEGICA, TACTICA Y OPERATIVA.

Se puede definir un indicador como un elemento constitutivo de una característica observable, a partir de la cual se realiza una medición cualitativa o cuantitativa, para definir la situación actual de la institución, que en un análisis longitudinal permite evidenciar el cambio con respecto al tiempo. Este indicador debe ser comparado con un referente o estándar, el cual define el desarrollo deseable que se debe tener y hacia el cual hay que aproximarse.

Debemos de saber discernir entre **indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión**. Como un ejemplo vale más que mil palabras. Lo vamos a realizar teniendo en cuenta los indicadores que podemos encontrar en la **gestión de un pedido**.

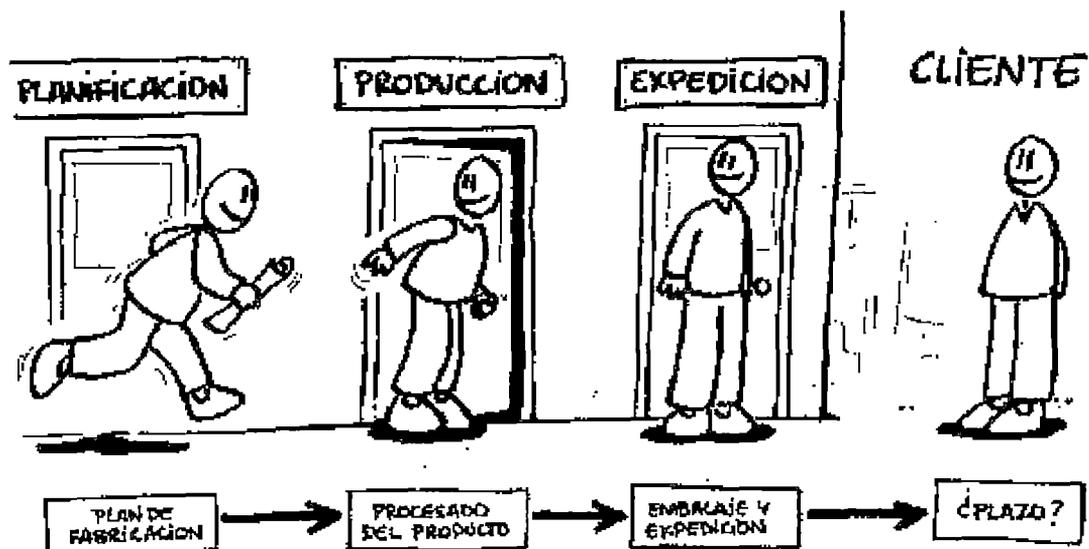


Grafico No 19: Etapas de una orden de pedido

Indicadores de cumplimiento: teniendo en cuenta que cumplir tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con los ratios que nos indican el grado de consecución de

tareas y/o trabajos. *Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos, cumplimiento del cuello de botella, etc..*

Indicadores de evaluación: Teniendo en cuenta que evaluación tiene que ver con el rendimiento que obtenemos de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con los ratios y/o los metodos que nos ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. *Ejemplo: evaluación del proceso de Gestión de pedidos siguiendo las directrices del modelo Reder de EFQM.*

Indicadores de eficiencia: teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos. *Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, Periodo de maduración de un producto, ratio de piezas / hora, rotación del material, etc.*

Indicadores de eficacia: Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. *Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.*

Indicadores de gestión: teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso. *Ejemplo: administración y/o gestión de los "buffer" de fabricación y de los cuellos de botella (Ver teoría de las limitaciones TOC).*

Los indicadores de gestión son claves para el pilotaje de los procesos relacionados. Cualquiera de los OTROS indicadores citados sirve para ver la evolución del proceso de **GESTIÓN DE PEDIDOS**. Pero los indicadores que realmente sirven para pilotar el mismo son **los indicadores de gestión**. En

este caso, la gestión del buffer, es el verdadero artífice que nos permite ver la situación del proceso en todo momento y administrar los recursos necesarios para prevenir y cumplir realmente con los pedidos de los clientes y optimizar esos cuellos de botella que nos están limitando y/o que hemos considerados como límites.

Es muy frecuente en las organizaciones establecer indicadores de eficacia y de eficiencia y esperar el resultado de los mismos para tomar acciones. Pero es más que evidente que con esto solo conseguiremos establecer acciones para el futuro, dejando el presente a las inclemencias de los elementos. Que para el caso que nos ocupa siempre estarán basados en esas leyes de Murphy, cuyo máximo exponente es que si algo puede salir mal estemos seguros que así será. Seguro que ahora mismos se os están ocurriendo algunos ejemplos.

Los ejemplos más gráficos los encontramos en las medidas de satisfacción de los clientes y en el "time to market" de nuevos productos. El primero de ellos está relacionado con todas esas encuestas, más o menos complejas, a las que sometemos y/o nos vemos sometidos. Y el segundo está relacionado con la necesidad de saber el tiempo que nos cuesta lanzar los nuevos productos. Es evidente que los indicadores aludidos siempre se referirán a comportamientos pasados. Esto está bien, pero estaréis conmigo que son del todo insuficientes para gestionar el día a día de los procesos de una empresa o una organización.

2.9 Hipótesis

2.9.1. Hipótesis Global

“...El Sistema de Gestión Estadística en RENIEC Actualmente, adolece de incumplimientos, restricciones, deficiencias y empirismos normativos que afectan negativamente el aprovechamiento al máximo de la información de manera oportuna, eficiente y exacta; porque no se consistencia e integra la información adecuadamente y oportunamente o porque existen restricciones en el acceso a la información para

procesar y difundir o por no contar con un sistema de recolección de datos e información adecuado o por no contar con información oportuna para la toma de decisiones...”.

2.9.2. Sub hipótesis (Anexo 04)

a. **Sub hipótesis “a”** “...Se presentan **Incumplimientos** de ***consistencia de la información*** en el Sistema de Gestión Estadística: hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías estadísticas, o porque es muy alto el nivel de competitividad de los otros documentos a nivel seguridad, o por el entorno Político...”.

b. **Sub hipótesis “b”** “...Se presentan **Incumplimientos** de ***Integración de los Datos*** en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías de Sistemas, o porque no se aplican las Leyes y dispositivos normativos vigentes, o porque es muy alto el nivel de competitividad de los otros documentos a nivel seguridad...”.

c. **Sub hipótesis “c”** “...Se presentan **Restricciones** de ***Acceso a la Información para procesar y difundir*** en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teoría de Sistemas, o por no aplicar principios de difusión de información y técnicas avanzadas, o por no disponer de indicadores de gestión, o por desconocer los derechos que la Constitución ampara, o por no respetar las leyes y dispositivos normativos de acceso a la información, o por no corresponder a las Megatendencias Mundiales o por el entorno Cultural...”.

d. **Sub hipótesis “d”** “...Se presentan **Deficiencias** en el ***sistema de recolección de datos e información*** en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías estadísticas y de sistemas, o por desconocer de leyes y dispositivos normativos para la recolección, o por desconocimiento de los buenos resultados de experiencias en otras instituciones...”.

e. **Sub hipótesis “e”** “...Se presentan **Empirismos Normativos** de la **Información Oportuna para la toma de decisiones** en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; porque no se aplican teorías de gestión, o por la no aplicación de conceptos de oportunidad, o por el desconocimiento de la aplicación de leyes y dispositivos normativos vigentes, o por el entorno político, o por el entorno económico, o por el entorno social o por el entorno ambiental...”.

2.10 Variables

2.10.1. Identificación de las variables

Dados los cruces que consideran las sub hipótesis de la matriz (Anexo 4), para plantear hipótesis en la presente investigación se requiere obtener datos de los dominios de las siguientes variables:

Variables de la Realidad (A)

(Variables Intervinientes)

A1 = Consistencia de la Información

A2 = Integración de los datos

A3 = Acceso a la Información para procesar y difundir

A4 = Sistema de Recolección de datos e información

A5 = Información oportuna para la toma de decisiones

Variables del Marco Referencial (-B)

(Variables Independientes)

a) Variables Teóricas

-B1 = Teorías.

-B2 = Conceptos.

-B3 = Principios y Técnicas Avanzadas.

b) Variables de Ratios de Gestión

-B4 = Indicadores de Gestión.

c) Variables del Marco Normativo

-B5 = Constitución de la Republica.

-B6 = Leyes y dispositivos normativos vigentes.

d) Variables del Contexto Internacional

-B7 = Megatendencias Mundiales.

-B8 = Competitividad con otros documentos a nivel seguridad.

e) Variables del Entorno Nacional

-B9 = Entorno Político.

-B10 = Entorno Económico.

-B11 = Entorno Social.

-B12 = Entorno Cultural.

-B13 = Entorno Ambiental.

f) Variables de experiencias exitosas

-B14 = Experiencias exitosas en otras instituciones.

g) Variables de relaciones interinstitucionales

-B15 = Relaciones con entidades públicas.

-B16 = Relaciones con entidades privadas.

-B17 = Relaciones con entidades del exterior.

Variable del Problema (-X)

(Variables Dependientes)

-X1 = Incumplimientos.

-X2 = Restricciones.

-X3 = Deficiencias.

-X4 = Empirismos Normativos.

2.10.2. Definición de las variables

2.10.2.1. Variables de la Realidad.- (Variables Intervinientes)

A1 = Consistencia de la Información

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: "**Consistencia es la integración de la variedad de seres y aspectos de la realidad en un solo sistema que**

todo lo abarca. Es fundamental, ya que los seres no pueden existir sin consistir con los demás seres con los cuales forman un sistema consistente, al que llamamos existencia. Por lo tanto, para los seres que forman parte de la variedad de lo existente, existir es consistir, situación que se hace extensiva a la información”.

A2 = Integración de los datos

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: ***“La integración de datos se centra principalmente en las bases de datos. Una base de datos es una colección organizada de datos. Podemos decir que es algo similar a un sistema de archivos, el cual es un grupo estructurado de archivos para que puedan ser encontrados, accedidos y manipulados fácilmente”.***

A3 = Acceso a la Información para procesar y difundir

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: ***“El acceso a la información es el derecho que tiene toda persona de buscar, recibir y difundir información en poder del gobierno. Las Naciones Unidas, en una de sus primeras asambleas generales afirmó que: “la libertad de información es un derecho fundamental y... la piedra angular de todas las libertades a las que están consagradas las Naciones Unidas”. En otras palabras, es un derecho instrumental que puede ser utilizado para garantizar el cumplimiento de otros derechos esenciales del ser humano”.***

A4 = Sistema de Recolección de datos e información

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: ***“La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la***

observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicará en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación en común”.

A5 = Información oportuna para la toma de decisiones

Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: **“Conjunto de datos que procesados se convierten en información y que por estar en el momento adecuado sirve para la toma de decisiones”.**

2.10.2.2. Variables del Marco referencial (-B) (Variables Independientes)

a. Variables teóricas

-B1 = Concepto.

Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la característica de explicitar: **“...es la originalidad teórica que enriquece el desarrollo científico...” “...es la articulación de las teorías científicas...”; “...es el conjunto de imágenes con significado que poseemos en nuestra conciencia y del que nos auxiliamos para identificar las cosas observadas...”¹⁰**

-B2 = Principios básicos.

Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: **“... verdades fundamentales, o lo que considera que lo son en un momento determinado, que explican las relaciones entre dos o mas conjuntos de variables; usualmente una variable será dependiente y la otra independiente; pueden ser descriptivas, que explican lo que pasara, o prescriptivas (o normativas), que indican lo que una persona debería hacer; en el último caso, los principios reflejan alguna escala de valores, tales como**

¹⁰ TORRES BARDALES C.; Orientaciones Básicas de Metodología De La Investigación Científica; Ed. Libros y Publicaciones Lima Séptima EDICA. 2000; Pág. 80

eficiencia, y por lo tanto implican juicios de valor...”¹¹ “...es un enunciado preposicional que explicita una constante de cambio de la realidad que antes ha sido una ley o un axioma; y que, está siendo usado al inicio de un desarrollo teórico...”¹².

-B3 = Técnicas mas avanzadas.

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de comunicar: *“...Se considera técnica al conjunto de heurísticas y procedimientos que se apoyan en estándares, es decir, que utilizan una o varias notaciones específicas en términos de sintaxis y semántica y cumplen unos criterios de calidad en cuanto a la forma de obtención del producto asociado...”¹³.*

b. Variables del Entorno Nacional

-B9 = Entorno Político.

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: *“Conjunto de acciones que influyen en el accionar de la institución que están orientadas al que hacer Político”.*

-B10 = Entorno Económico.

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: *“Conjunto de acciones que influyen en el accionar de la institución que están orientadas al que hacer Económico”.*

-B11 = Entorno Social.

¹¹ Ibid (5); Pág. 879

¹² CASTILLO MALPARTIDA Polo Humberto. Abastecimiento Tarea de Todos. Ed. ADECSA. Primera Edición, Lima 1998. Pág. 166

¹³ GOOGLE Técnicas y Practicas (2009 , abril) <http://www.csi.map.es/csi/metrica3/tecnicas.pdf> visitada el 11 de abril de 2009

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Conjunto de acciones que influyen en el accionar de la institución que están orientadas al que hacer Social”***.

-B12 = Entorno Cultural.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Conjunto de acciones que influyen en el accionar de la institución que están orientadas al que hacer Cultural”***.

-B13 = Entorno Ambiental.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Conjunto de acciones que influyen en el accionar de la institución que están orientadas al que hacer Ambiental”***.

c. Variables del Marco Normativo

-B5 = Constitución de la Republica.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“La constitución es la norma fundamental de un Estado soberano, las bases jurídicas indispensables desde donde empezara a edificarse los poderes del estado y sus funciones. Tal vez parezca poco trascendental el papel que cumple la Constitución en una Nación, pero el entendimiento y el respeto a las leyes son el camino fundamental para hilar los cimientos que cada país requiere para su prosperidad. Según el trato, la interpretación y la fortaleza de una Constitución se puede medir el desarrollo de cada Estado”***.

-B6 = Leyes y dispositivos normativos vigentes.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“...Disposiciones legales de carácter administrativo, destinada a la aplicación concreta de las normas contenidas en una ley o decreto...”*** ***“... Norma o conjunto de normas e instrucciones que dirigen, guían u orientan una acción; una cosa o a una persona...”***

d. Variables de las Relaciones Interinstitucionales

-B15 = Relaciones con entidades públicas.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Conjunto de acciones, documentos, tratados que permiten interactuar a RENIEC con entidades públicas”***.

-B16 = Relaciones con entidades privadas.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Conjunto de acciones, documentos, tratados que permiten interactuar a RENIEC con entidades privadas”***.

-B17 = Relaciones con entidades del exterior.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Conjunto de acciones, documentos, tratados que permiten interactuar a RENIEC con entidades del exterior”***.

e. Variables del Contexto Internacional

-B7 = Mega tendencias Mundiales.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Las proyecciones***

que realizan los analistas sobre el futuro del mundo globalizado. Es decir, las tendencias científicas, económicas y sociales, que influirán en el futuro próximo”.

-B8 = Competitividad con otros documentos a nivel seguridad.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: **“Las características que tienen los documentos actuales que sirven para evitar cualquier tipo de fraude frente a instituciones públicas y privadas”.**

f. Variables de Experiencias Exitosas

-B14 = Experiencias exitosas en otras instituciones.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: **“Que entidades, o países han obtenido algún tipo de avance en materia del Sistema de Gestión Estadístico: Hechos Vitales e Identificación”.**

g. Variables de Ratios de Gestión

-B4 = Indicadores de Gestión.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: **“Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos”.**

2.10.2.3. Variables del Problema (-X)

(Variables Dependientes)

-X1 = Incumplimientos.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: **“En la parte de la**

realidad en que las disposiciones de una Norma deben cumplirse, estas no se han cumplido”.

-X2 = Restricciones.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Cuando el logro de un objetivo (o el cumplimiento de sus metas), se dificulta por topes internos en la capacidad de alguna unidad, la que reduce a ese tope, la producción de toda esa parte de la realidad, entidad o empresa”.***

-X3 = Deficiencias.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“Cuando el logro de un objetivo se dificulta, por fallas o errores al hacer lo necesario para lograrlo”***

-X4 = Empirismos Normativos.

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar todo lo concerniente a: ***“El conjunto de normas internas que rigen el que hacer de RENIEC, que no ha incorporado en su enunciado, ni está actualizada o no considera; un planteamiento teórico directamente relacionado”***

2.10.3.

Clasificación de las Variables.-

VARIABLES	
CAUSA MAYORITARIA	<p>A = De la Realidad. A1 = Consistencia de la Información A2 = Integración de los datos A3 = Acceso a la información A4 = Acceso a la información A5 = Acceso a la información</p>
CAUSA MINORITARIA	<p>-B = Del Marco Referencial -B1 = Teorías -B2 = Conceptos -B3 = Principios -B4 = Indicadores de gestión -B5 = Constitución de la republica -B6 = Leyes y dispositivos normativos vigentes -B7 = Megatendencias mundiales -B8 = Competitividad con otros documentos a nivel seguridad -B9 = Entorno Político -B10 = Entorno Económico -B11 = Entorno Social -B12 = Entorno Cultural -B13 = Entorno Ambiental -B14 = Experiencias exitosas en otras instituciones -B15 = Relaciones con entidades publicas -B16 = Relaciones con entidades privadas -B17 = Relaciones con entidades del exterior</p>
CAUSA L EXPLICATIVA-EFECTO	<p>-X = Del Problema -X1 = Incumplimientos de consistencia de información e integración de los datos -X2 = Restricciones de acceso a la información -X3 = Deficiencias en el sistema de recolección de datos e información -X4 = Empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones</p>

Cuadro No 06: Clasificación de las Variables

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Según su Propósito-Finalidad

Investigación Aplicada

3.1.2. Según Su Criterio

No Experimental

3.1.3. Según Su Característica

Cuanti-Cualitativa

3.1.4. Según Su Profundidad

Descriptiva - Explicativa

3.2. Diseño de la Investigación Ejecución (Estadística)

3.2.1. Universo en Estudio. El universo de la presente investigación comprende a la sumatoria de todos los datos de los dominios de todas las variables que ***se han identificado en el numeral 2.7.1 sobre identificación de las variables***; las que son: ***Consistencia de la Información, Integración de los datos, Acceso a la Información para procesar y difundir, Sistema de Recolección de datos e información, Información oportuna para la toma de decisiones, Teorías, Conceptos, Principios, Indicadores de gestión, Constitución de la república, Leyes y dispositivos normativos vigentes, Megatendencias mundiales, Competitividad con otros documentos a nivel seguridad, Entorno Político, Entorno Económico, Entorno Social, Entorno Cultural, Entorno Ambiental, Experiencias exitosas en otras instituciones, Relaciones con entidades publicas, Relaciones con entidades privadas, Relaciones***

con entidades del exterior, incumplimientos, restricciones, deficiencias y empirismos normativos.

3.2.2. Técnicas e Instrumentos y Fuentes o Informantes de recolección de datos. (Anexo N° 5) Cada Sub Hipótesis se ha contrastado a partir de los datos de los dominios de las variables que cada una de ellas cruza, por ello para poder contrastarlas y obtener los datos de los dominios de esas variables, se ha aplicado las siguientes técnicas, instrumentos, recurriendo a los siguientes informantes: Personal de RENIEC así como Funcionarios, directivos, empleados y trabajadores del ámbito Estadístico, Registral e Informático, indicados en el numeral 3.2.3.1, que tienen la responsabilidad de la generación y preparación de información y de manera particular la Sub Gerencia de Estadística.

a) **La técnica del análisis documental.** Se ha utilizado, como instrumentos de recolección de datos: **fichas textuales y de resumen;** teniendo como fuentes libros, manuales, tratados e Internet sobre Administración Moderna, tratados sobre la Gestión Administrativa, Constitución de la Republica, el Sistema Estadístico Nacional, Megatendencias Mundiales, Análisis de la Realidad Peruana, informes y otros documentos de las Oficinas estudiadas y de instituciones similares; que usamos para obtener datos de los dominios de las variables: ***Teorías, Conceptos, Principios, Indicadores de gestión, Constitución de la república, Leyes y dispositivos normativos vigentes, Megatendencias mundiales, Competitividad con otros documentos a nivel seguridad, Entorno Político, Entorno Económico, Entorno Social, Entorno Cultural, Entorno Ambiental, Experiencias exitosas en otras instituciones, Relaciones con entidades publicas, Relaciones con entidades privadas, Relaciones con entidades del exterior.***

b) **La técnica de la encuesta.** Se ha utilizado como instrumento **un cuestionario;** recurriendo como informantes al personal de RENIEC y aquellos que laboran en las diversas actividades del ***Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación,*** el cual se ha aplicado para obtener los datos del dominio de las siguientes variables:

- 1) Consistencia de la Información,**
- 2) Integración de los datos,**
- 3) Acceso a la Información para procesar y difundir,**
- 4) Sistema de Recolección de datos e información,**
- 5) Información oportuna para la toma de decisiones,**

3.2.3. Población y Muestra

3.2.3.1. Población de Informantes

a) En las Regiones del Perú existen las Jefaturas Regionales quienes representan la máxima autoridad en materia registral de Hechos Vitales e Identificación, siendo sus oficinas subordinadas las Agencias, Oficinas Registrales, Oficinas Registrales Auxiliares, Puntos de Atención quienes cumplen la función administrativa y operativa de las actividades de identificación e identidad a nivel regional.

b) El total de Informantes suman 60 trabajadores, la muestra ajustada determina un tamaño equivalente a 52 personas, quienes representan el TOTAL de la Población Censal, que se describe de la siguiente manera:

- Gerentes y Subgerentes
- Jefes Regionales
- Administradores de Agencia
- Registradores Civiles
- Registrador de Oficina Registral RENIEC

3.2.3.2. Tamaño de la muestra. La formula utilizada para determinar el tamaño de la muestra referente a los informantes es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Donde:

N = 70 = Población: Número de Personas

n = Valor de la muestra inicial (preliminar)

no = Muestra Ajustada por población finita.

Z = 1.96 = Para un nivel de confianza del 95%

E = 5% = Error Estándar

p = 50% = Probabilidad a favor

q = 50% = Probabilidad en contra

El proyecto ha determinado el tamaño óptimo de la muestra como sigue:

a. **Tamaño Inicial o sin Ajustes:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.025} = 384$$

b. **Tamaño Definitivo de la Muestra, o Muestra Ajustada:**

$$N = \frac{384}{1 + 384/60} = \frac{384}{7.4} = 52$$

3.2.4. Técnicas de Tratamiento de Los Datos. Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados, (rubro 3.2.2.) se ha procesado a través del programa computarizado de informática **SPSS 18.0**; y con ellos se realizarán los cruces que consideran las sub hipótesis; y con precisiones porcentuales, con prelación en su ordenamiento de relevancia de mayor a menor; esta información se sustenta a través de cuadros, gráficos, etc. Por lo cual los resultados evidenciarán una realidad la

misma que se ha analizado para contrastar cada sub hipótesis y por extensión la Hipótesis Global.

3.2.5. Técnicas de Análisis e Interpretación de la información:

- a) Con respecto a las informaciones que se presentan como resúmenes, cuadros, gráficos, etc. se formulan apreciaciones objetivas. Las apreciaciones correspondientes a informaciones del dominio de variables que han sido cruzadas en una determinada sub hipótesis, estas serán usadas como premisas para contrastar esa sub hipótesis.
- b) El resultado de la contrastación de cada sub hipótesis (que pueda ser prueba total, prueba parcial, disprueba parciales o disprueba total) ha dado base para formular una conclusión parcial (**es decir que tenemos tantas conclusiones, parciales como sub hipótesis hayamos planteado**). ***Las conclusiones parciales, a su vez, se ha usado como premisas para contrastar la hipótesis global.***
- c) El resultado de la contrastación de la hipótesis global, (que también puede ser prueba total, prueba y disprueba parciales o disprueba total) nos dará base para formular la conclusión general de la investigación.
- d) Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis fundamentan cada parte de la propuesta de solución al problema nuevo que dio lugar al inicio de la investigación.

3.2.6. Contrastación de Hipótesis.-

a) Hipótesis

H₀: Los trabajadores del RENIEC conocen el sistema de gestión estadística: hechos Vitales e identificación en una proporción **mayor o igual** a 0.5

H₁: Los trabajadores del RENIEC no conocen el sistema de gestión estadística: Hechos Vitales e Identificación en una proporción **menor** a 0.5

b) Nivel de Significancia

Utilizaremos un $\alpha = 0.05$

1. Trabajo de Campo

Se utilizara el resultado de la Encuesta (población Total)

2. Función de Prueba o Estadígrafo

Se utilizara la prueba Binomial para una muestra grande es decir:

$N > 25$ con una aproximación a la distribución normal, cuyo estadígrafo es el siguiente:

$$Z = \frac{X - NP}{\sqrt{NPQ}}$$

Donde:

X: La proporción de Trabajadores que no conocen los principios de inteligencia de negocios.

P: La proporción optima que es 0.05.

Q: Diferencia de la Proporción Optima es decir $1 - P = 0.05$.

N: La Población que en este caso es 59

3. Decisión

Grupo	Categoría	Casos	Proporción observada	Proporción de prueba	P - Valor
Grupo 1	Si	12	0.20	0.5	0.012
Grupo 2	No	47	0.80		
Total		59	1		

En el grupo 1 se observara que conocen el sistema de gestión estadística

En el grupo 2 se observara que no conocen el sistema de gestión estadística

Utilizando la prueba Binomial podemos asegurar con un 95% de confianza ($P = 0.012 < 0.05$) que el personal del RENIEC desconoce el sistema de gestión estadística.

3.2.6.1. Diseño Estadístico: Validación de Hipótesis.-

a) **Los Resultados:** se han obtenido utilizando la “***Estadística Descriptiva***” mediante los cuadros y gráficos estadísticos los que se muestran y explicarán.

b) **Validación de los Resultados:** Hipótesis – Sub Hipótesis

La validación se ha realizado a través de la Estadística Inferencial, utilizando la herramienta de estadística: **Prueba de Hipótesis Binomial** la cual permite contrastar la Hipótesis en base a sus variables cualitativas **DICOTOMICAS**, las cuales presentan dos opciones. ***Esta prueba se ha aplicado a cada una de las variables independientes del Marco Referencial y a las variables de la realidad, más no a las variables del problema.***

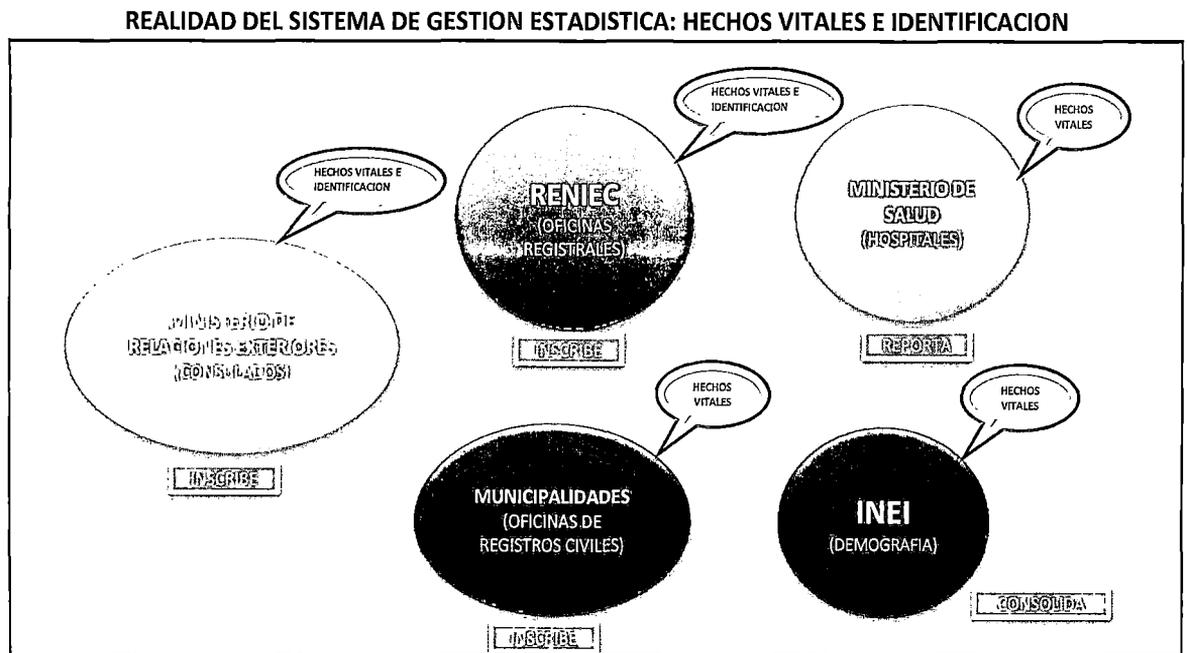
Esta prueba **binomial**, nos permite validar lo que se afirma en las sub hipótesis descritas en el numeral 2.6.2 e indicado en el anexo N° 4.

c) **En Conclusión** se ha validado categóricamente las Sub hipótesis las mismas que por la profundidad de sus explicaciones se sustentan, y demuestran por si solas en el capítulo que corresponde, así mismo por el análisis lógico del estudio es válido para este tipo de Investigación.

Prueba estadística Binomial Empero sin ánimo de redundar sino en demostrar que también este tipo de estudio de investigación por la finalidad que persigue, por su carácter y su profundidad y las características que muestra el estudio de investigación, también se ha elaborado un estudio especial y se ha aplicado ***la prueba estadística Binomial***, para lo cual se ha tenido que dicotomizar todas las variables del marco referencial y las variables de la realidad.

CAPITULO IV RESULTADOS

Descripción de la Situación Actual del Sistema de Gestión Estadística:
Hechos Vitales e Identificación.



Grafica No 20: Hechos Vitales e Identificación

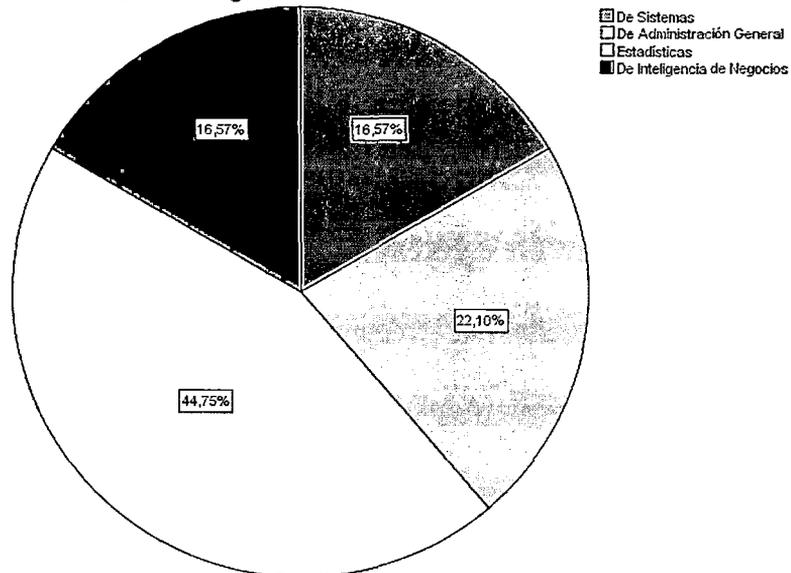
De la gráfica podemos evidenciar que existen varios entes involucrados en la generación de estadísticas vitales principalmente, ya que el tema de identificación al parecer está claro que solo es RENIEC quien lo trabaja.

Es entonces menester de uno de los integrantes de este grupo organizar y poner a funcionar el sistema de gestión estadística: Hechos Vitales e Identificación.

4.1 Situación Actual de la Consistencia de la información

2.1. De entre los siguientes, marque con una (X) La Teoría que Usted conoce y aplica en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación

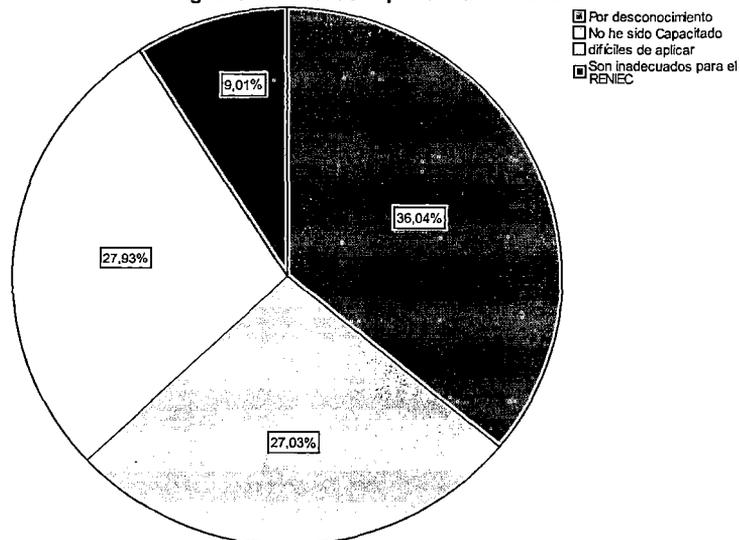
De entre los siguientes, marque con una (X) La Teoría que Usted conoce y aplica en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación



Grafica No 21

2.2. Cuáles son las razones por las que No se aplican las Teorías en el Sistema de gestión Estadística que no ha marcado:

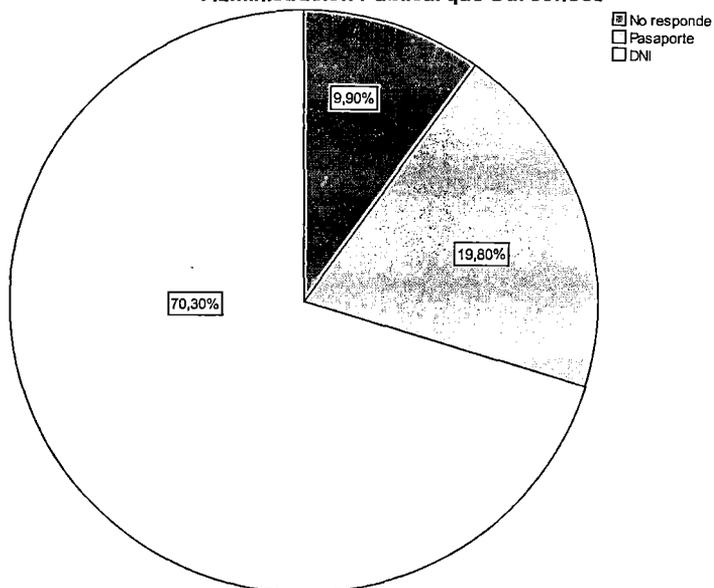
Cuales son las razones por las que No se aplican las Teorías en el Sistema de gestión Estadística que no ha marcado:



Grafica No 22

2.3. De entre los siguientes marque con una (X) el Documento más seguro en la Administración Pública. que Ud. conoce

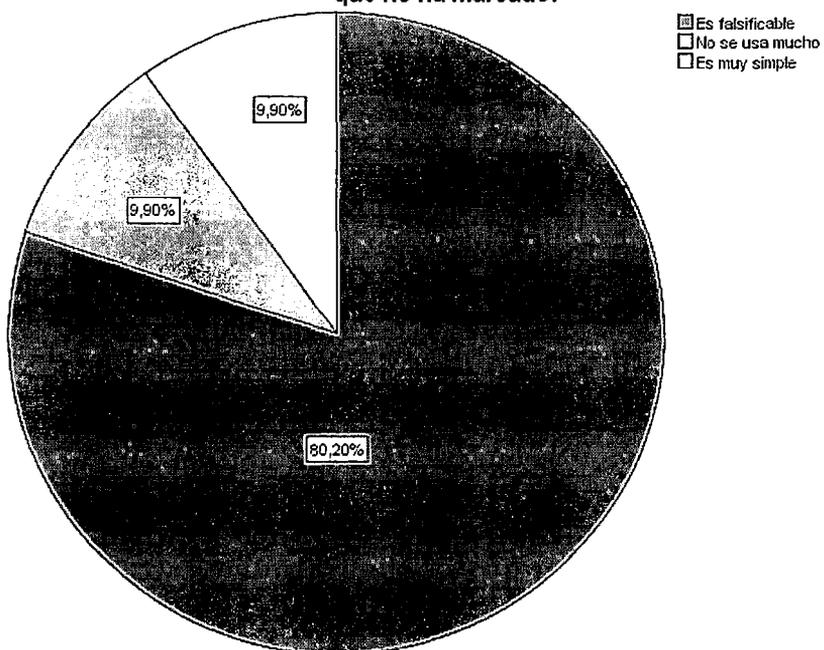
De entre los siguientes marque con una (X) el Documento más seguro en la Administración Pública. que Ud. conoce



Grafica No 23

2.4. Cuáles son las Razones del No cumplimiento de la seguridad de los documentos que no ha marcado:

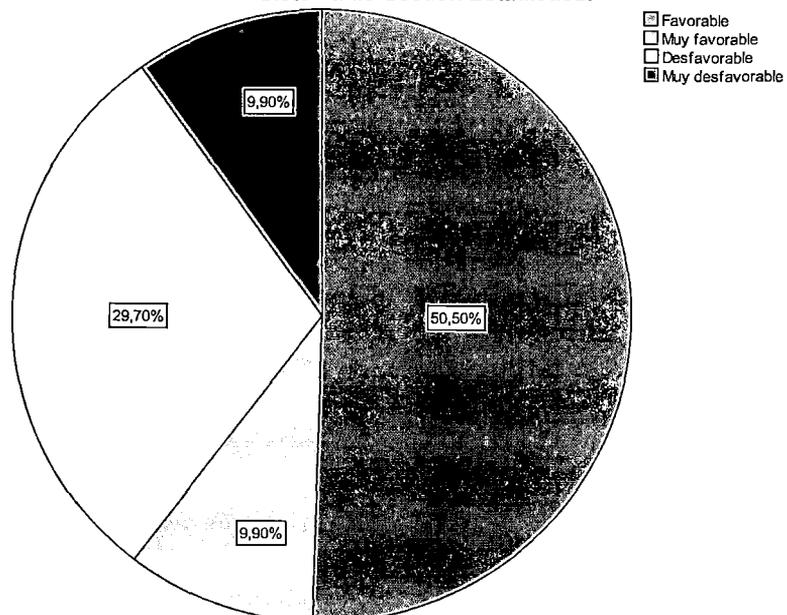
Cuales son las Razones del No cumplimiento de la seguridad de los documentos que no ha marcado:



Grafica No 24

2.5. De entre los siguientes, marque con una (X) como afecta el entorno político al Sistema de Gestión Estadística:

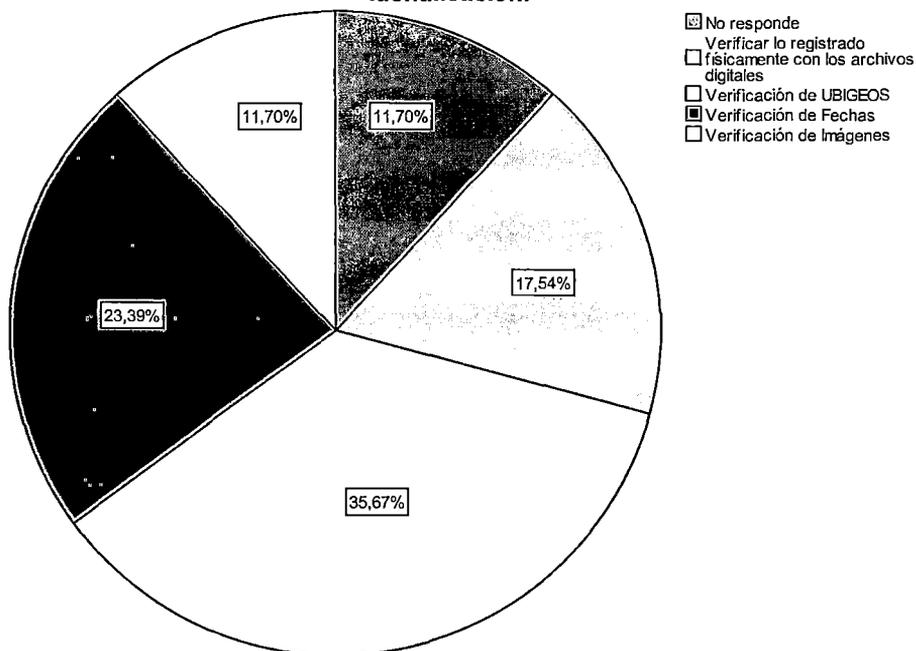
De entre los siguientes, marque con una (X) como afecta el entorno político al Sistema de Gestión Estadística:



Grafica No 25

2.6. De entre los siguientes, marque con una (X) la Consistencia de la Información que conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

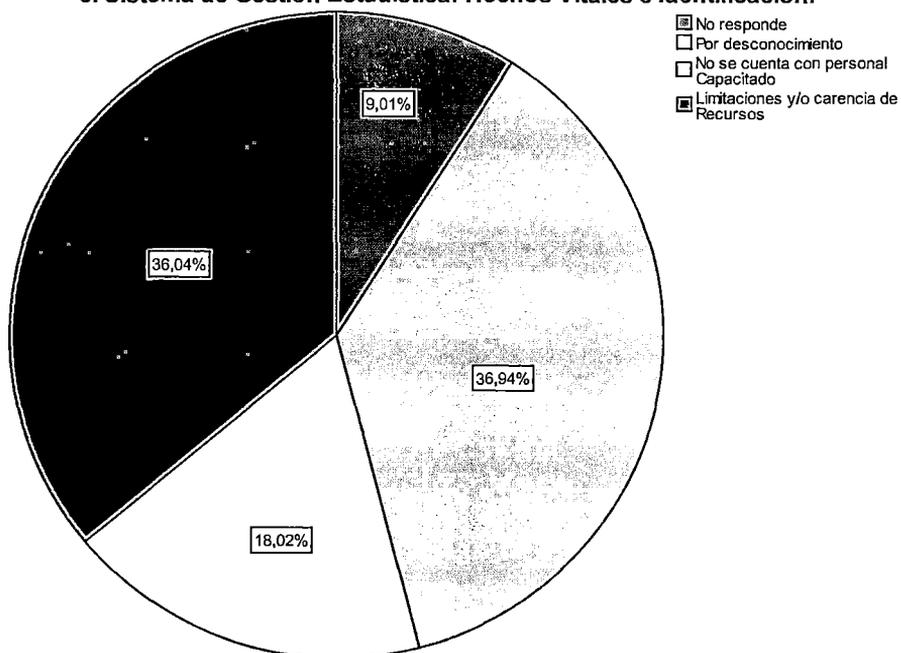
De entre los siguientes, marque con una (X) la Consistencia de la Información que conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.



Grafica No 26

2.7. Cuáles son las Razones de la No aplicación de la Consistencia de la Información el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Cuales son las Razones de la No aplicación de la Consistencia de la Información el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

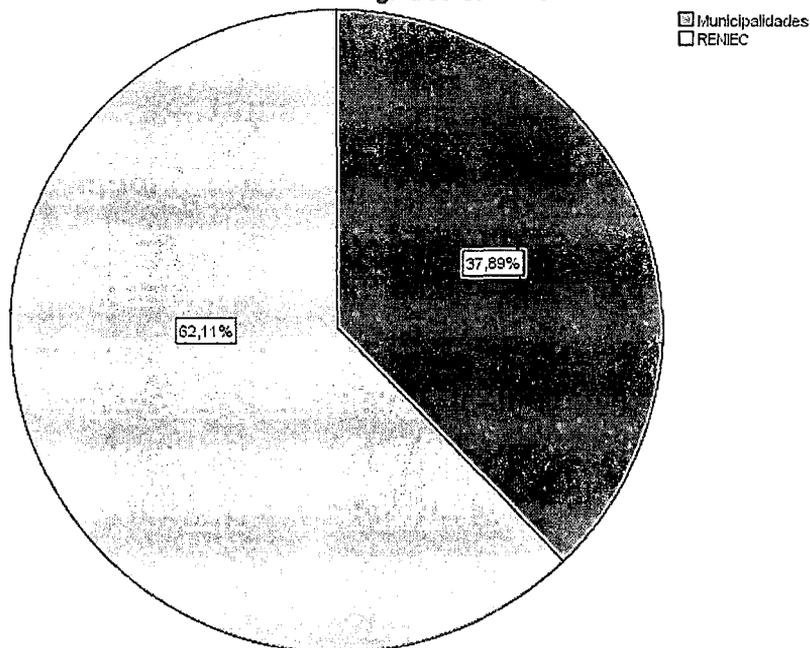


Grafica No 27

4.2 Situación Actual de la Integración de los Datos

3.1. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución manejan Los Registros Civiles:

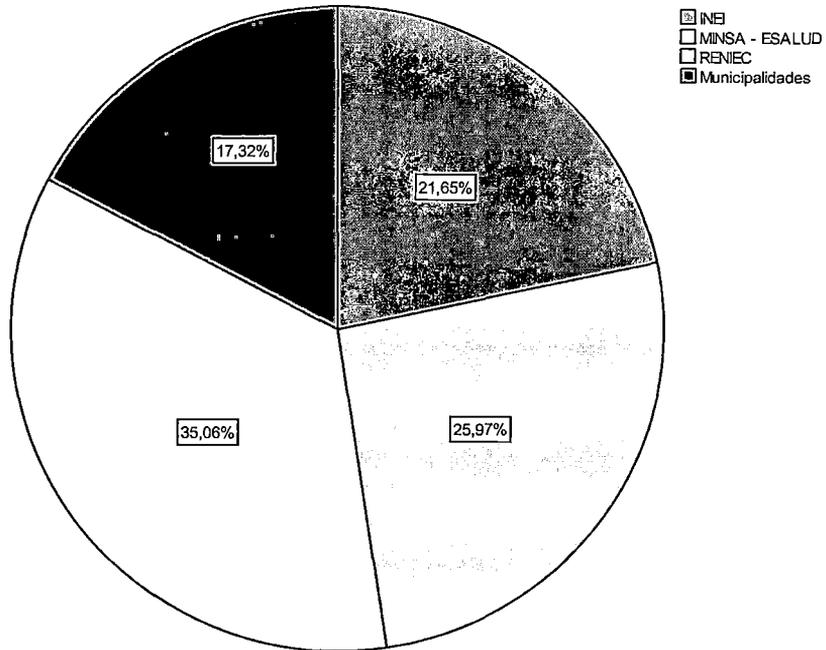
De entre los siguientes, marque con una (X) que Institución manejan Los Registros Civiles :



Grafica No 28

3.2. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas de los Hechos Vitales?

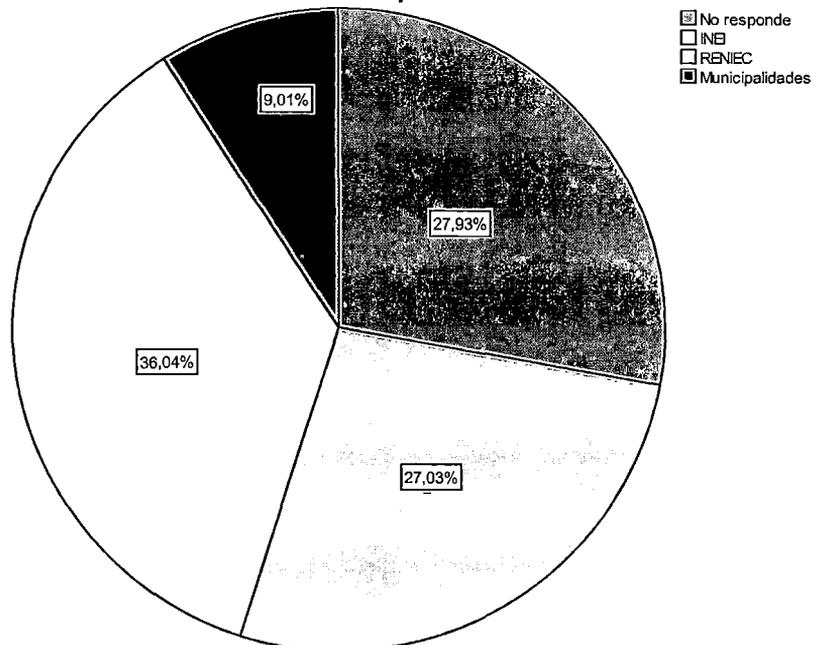
De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas de los Hechos Vitales?



Grafica No 29

3.3. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas oportunas?

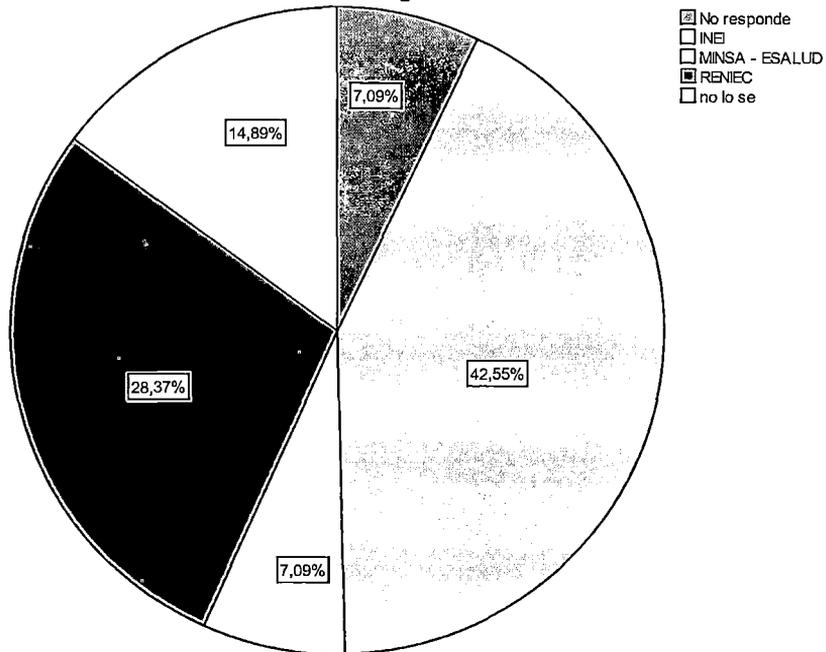
De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas oportunas?



Grafica No 30

3.4. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución cuenta con un sistema de gestión estadística?

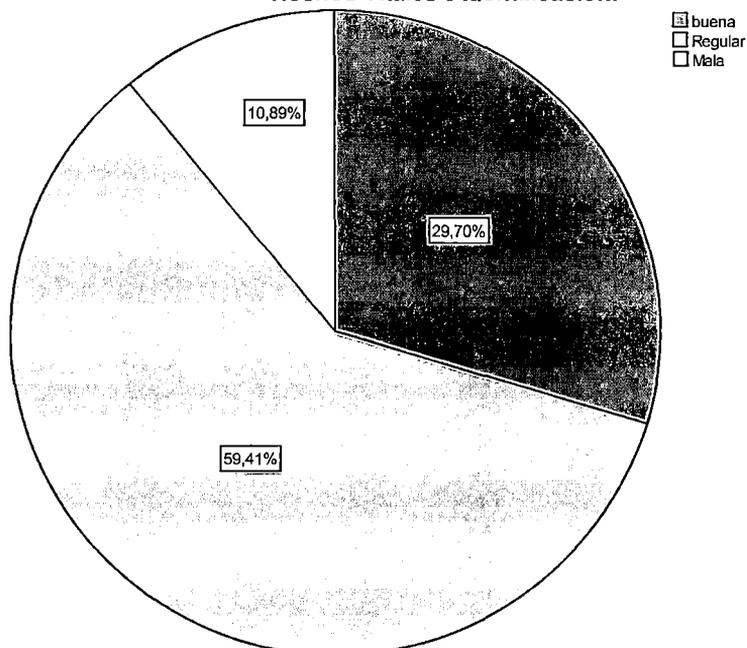
De entre los siguientes, marque con una (X) que institución cuenta con un sistema de gestión estadística?



Grafica No 31

3.5. Cómo evalúa la Integración de los datos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

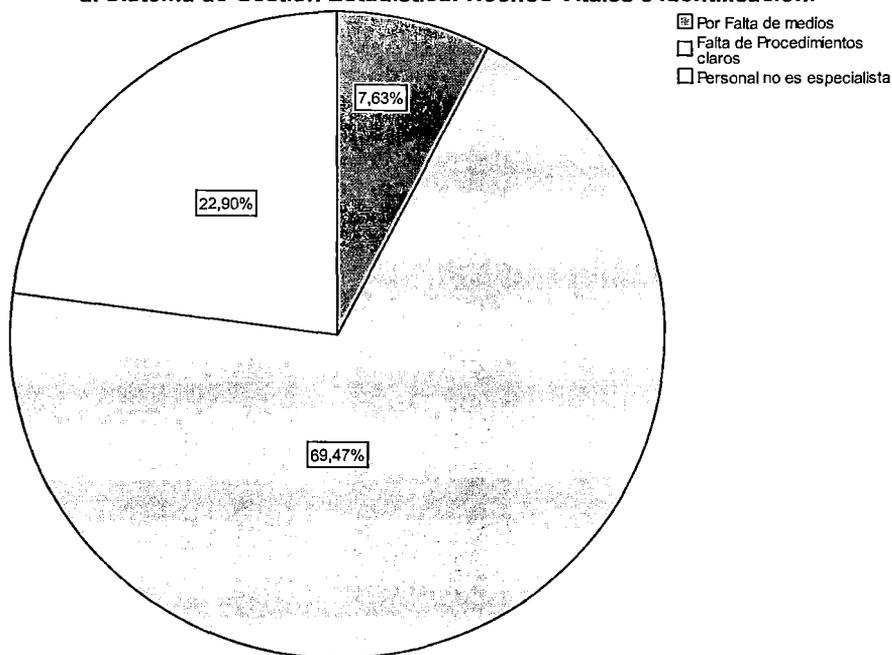
Como evalúa la Integración de los datos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.



Grafica No 32

3.6. Cuáles son las Razones del Incumplimiento en integración de los datos respecto al Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Cuales son las Razones del Incumplimiento en integración de los datos respecto al Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

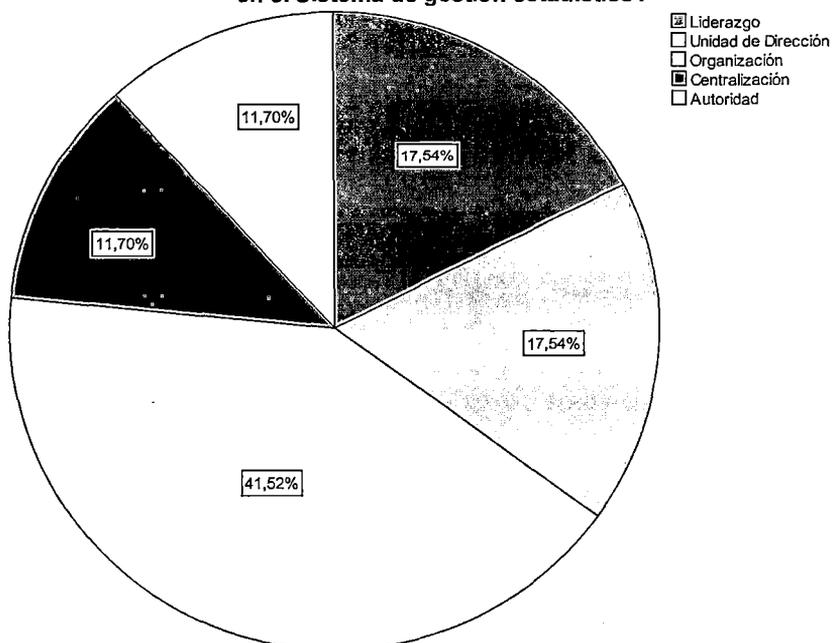


Grafica No 33

4.3 Situación Actual de los Accesos a la información para procesar y difundir

4.1 De entre las siguientes marque con una (x) que Principio no se está cumpliendo en el Sistema de gestión estadístico?

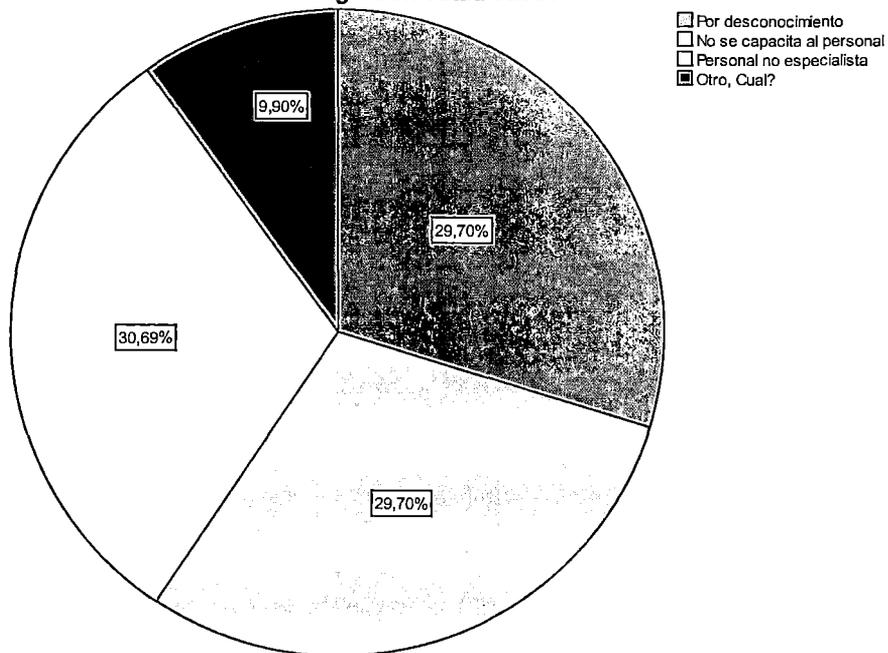
De entre las siguientes marque con una (x) que Principio no se está cumpliendo en el Sistema de gestión estadístico?



Grafica No 34

4.2 Porque razones cree Ud. que no se cumplen los principios en el sistema de gestión estadístico?

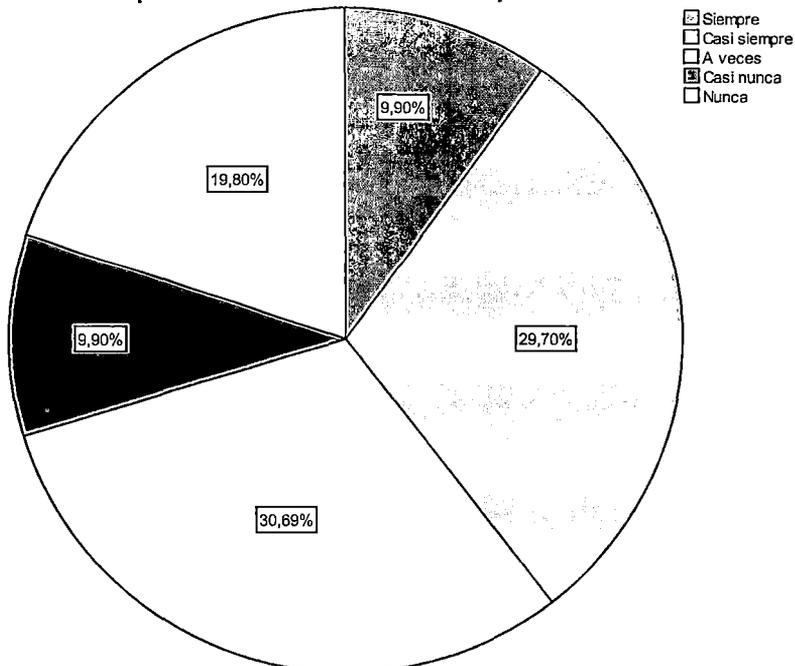
Porque razones cree Ud. que no se cumplen los principios en el sistema de gestión estadístico?



Grafica No 35

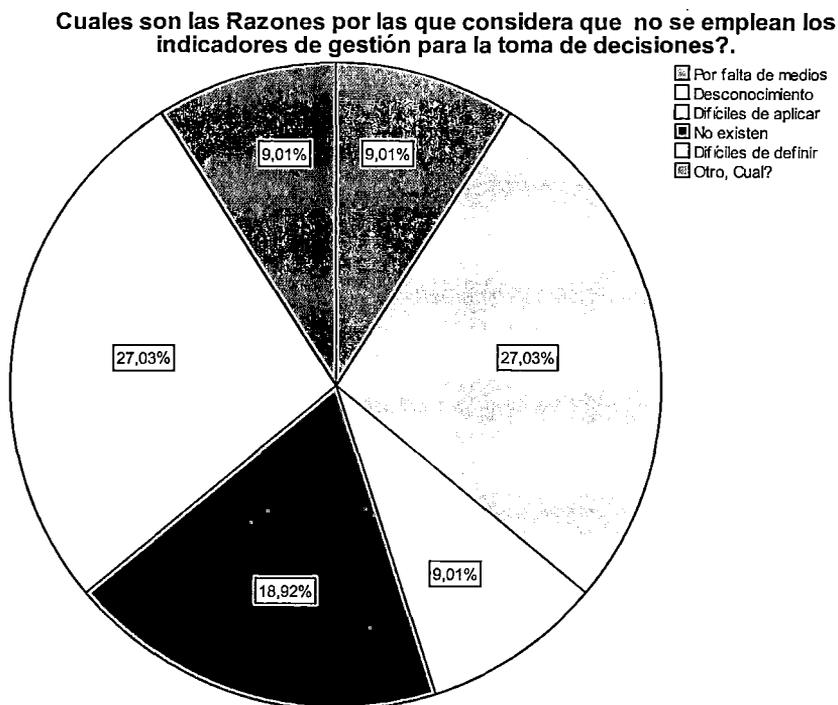
4.3. Emplea Ud. Indicadores de Gestión para la toma de decisiones?

Emplea Ud. Indicadores de Gestión para la toma de decisiones?



Grafica No 36

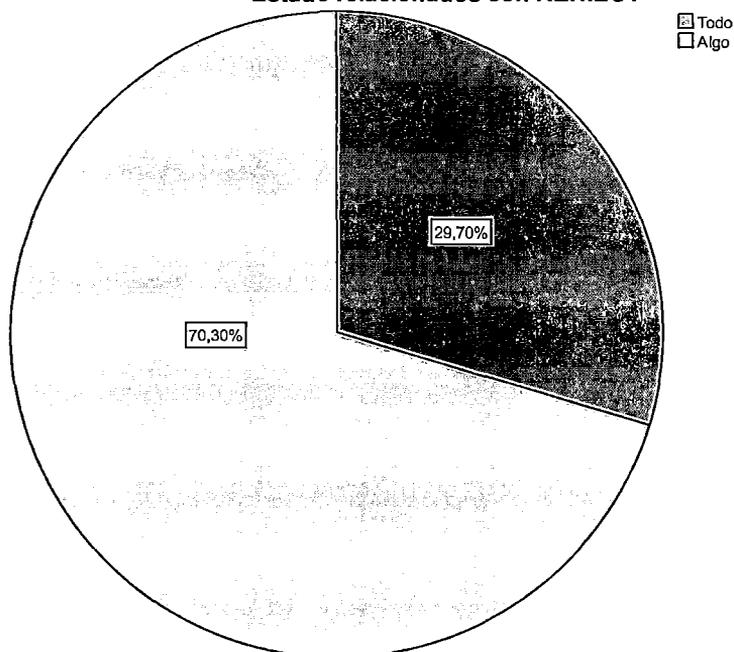
4.4. Cuáles son las Razones por las que considera que no se emplean los indicadores de gestión para la toma de decisiones?.



Grafica No 37

4.5. Marque con una (X) si conoce Ud. los artículos de la Constitución Política del Estado relacionados con RENIEC?

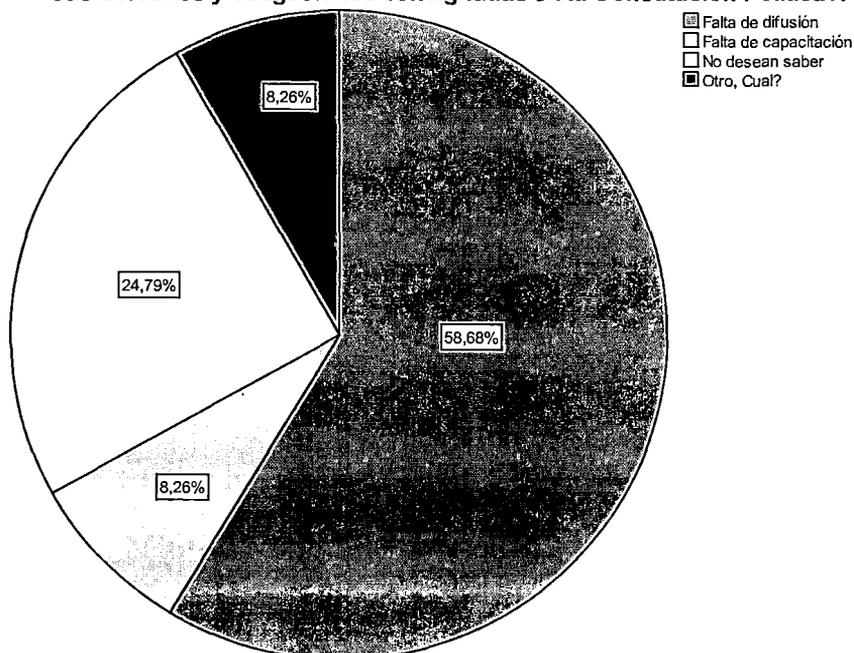
Marque con una (X) si conoce Ud. los artículos de la Constitución Política del Estado relacionados con RENIEC?



Grafica No 38

4.6. Cuáles son las Razones por las que considera que las personas desconocen sus derechos y obligaciones consignadas en la Constitución Política?

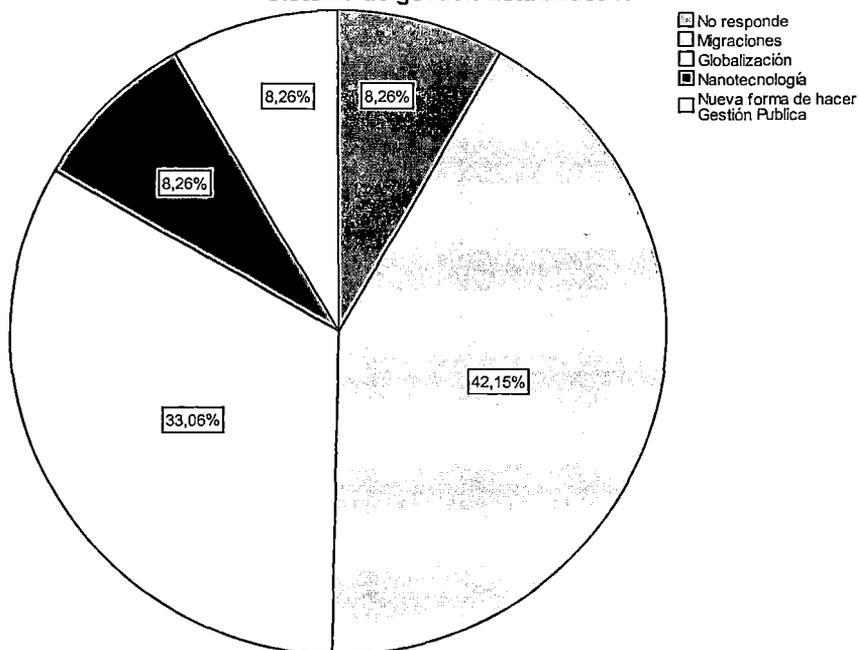
Cuales son las Razones por las que considera que las personas desconocen sus derechos y obligaciones consignadas en la Constitución Política?



Grafica No 39

4.7. De entre los siguientes, marque con una (X) que Mega tendencias afectan el Sistema de gestión Estadística?

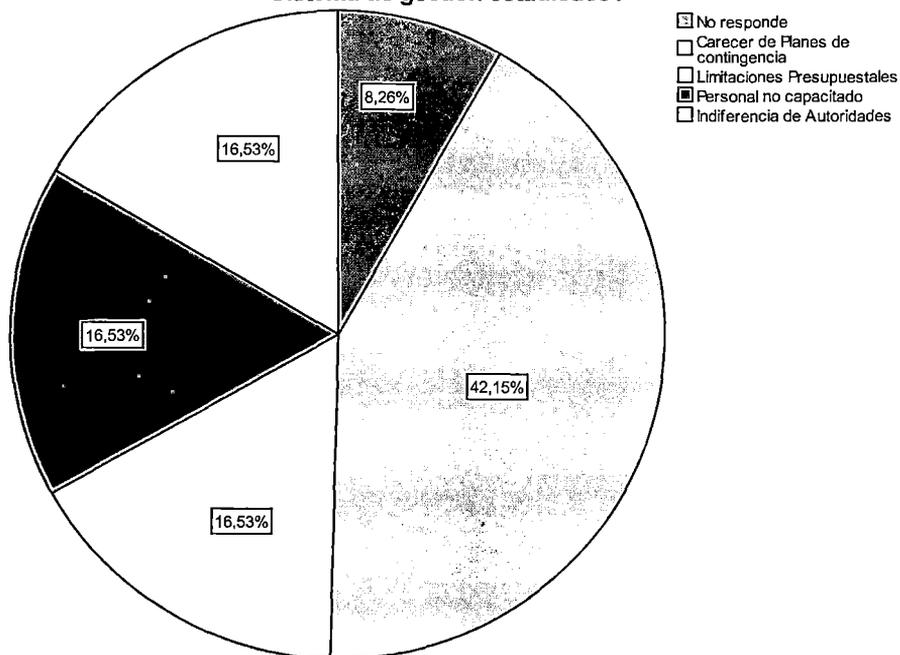
De entre los siguientes, marque con una (X) que Mega tendencias afectan el Sistema de gestión Estadística?.



Grafica No 40

4.8. Cuáles son las Razones por las que cree Ud. que las Mega tendencias afectan el Sistema de gestión estadístico?

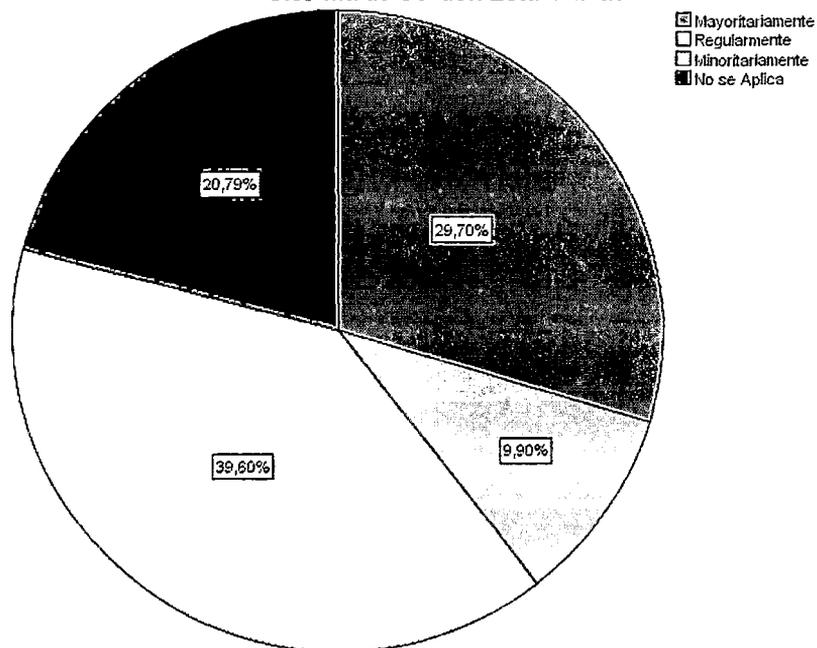
Cuales son las Razones por las que cree Ud. que las Mega tendencias afectan el Sistema de gestión estadístico?



Grafica No 41

4.9 Cree Ud. que en la organización existe una cultura suficiente para el manejo del Sistema de Gestión Estadística?

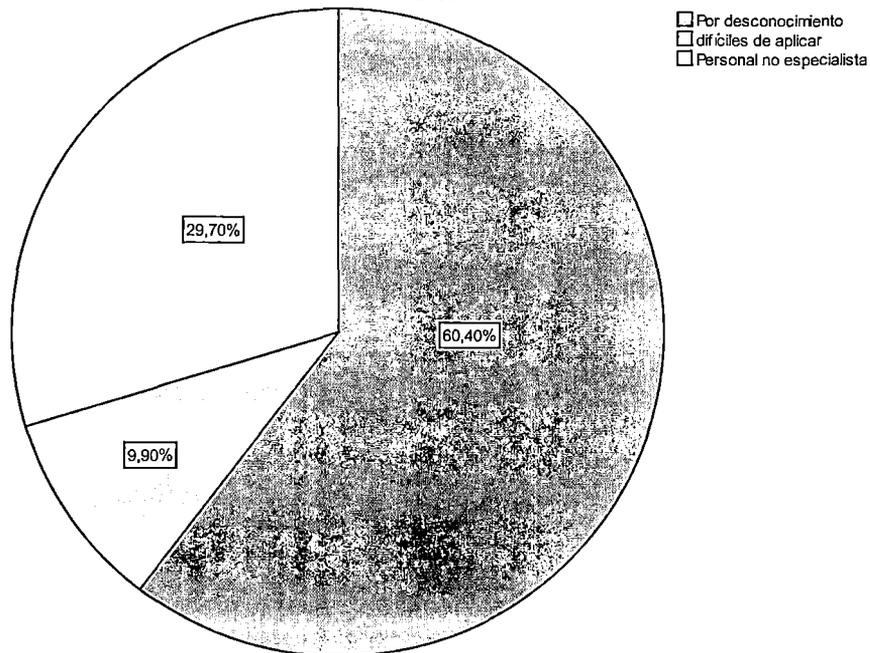
Cree Ud. que en la organización existe una cultura suficiente para el manejo del Sistema de Gestión Estadística?



Grafica No 42

4.10 Cuales son las razones por la que cree Ud. que la cultura estadística esta en este nivel?

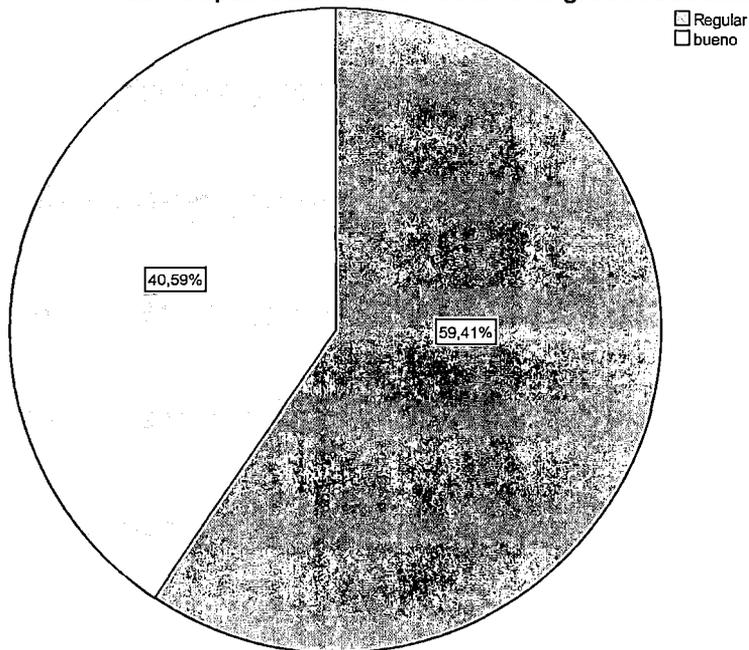
Cuales son las razones por la que cree Ud. que la cultura estadística esta en este nivel?



Grafica No 43

4.11 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades públicas dentro del Sistema de gestión Estadístico?

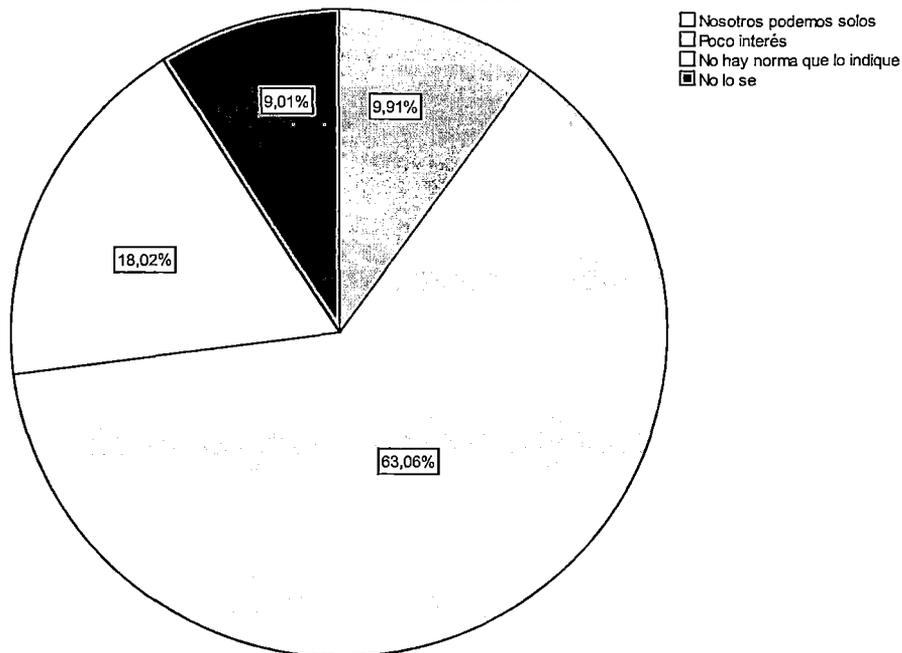
Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades públicas dentro del Sistema de gestión Estadístico?



Grafica No 44

4.12 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

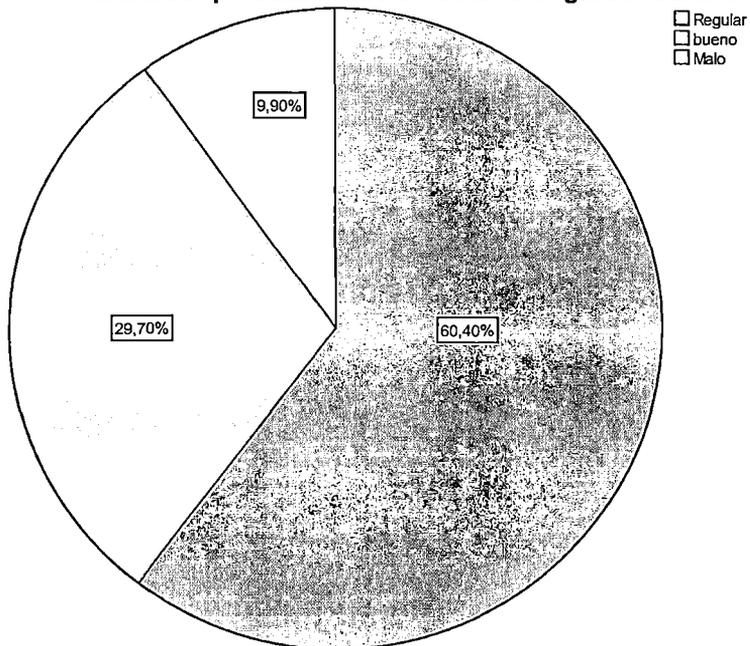
Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?



Grafica No 45

4.13 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades privadas dentro del Sistema de gestión Estadístico?

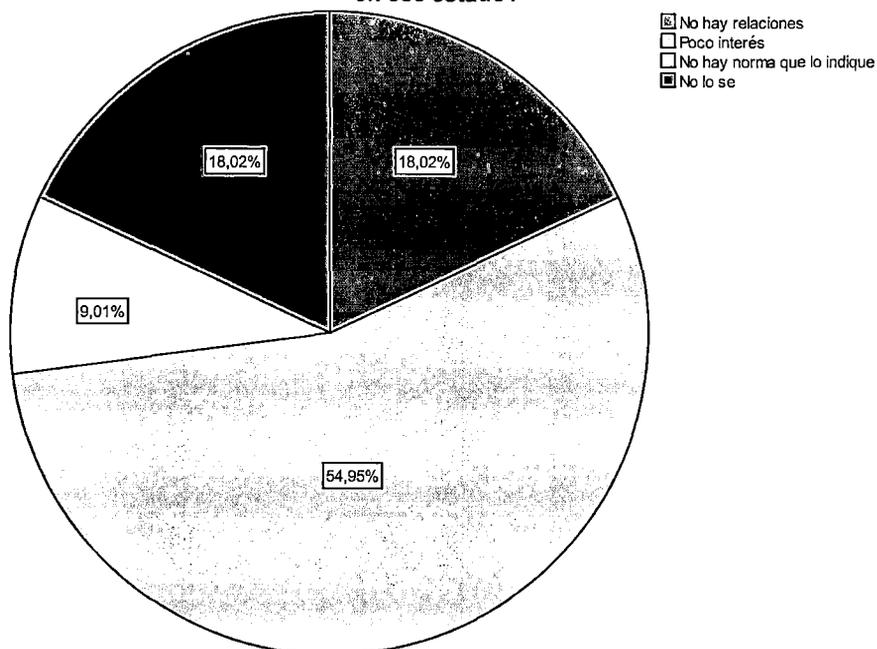
Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades privadas dentro del Sistema de gestión Estadístico?



Grafica No 46

4.14 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

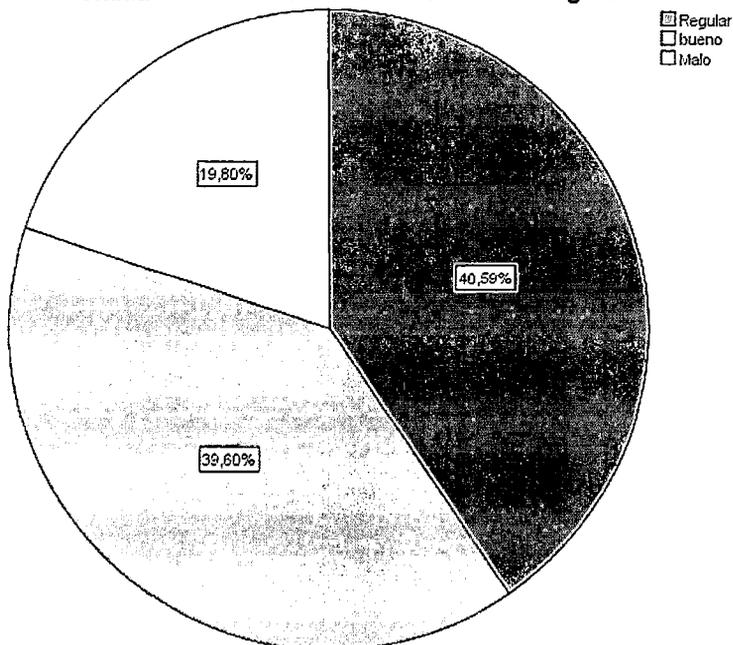
Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?



Grafica No 47

4.15 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades del exterior dentro del Sistema de gestión Estadístico?

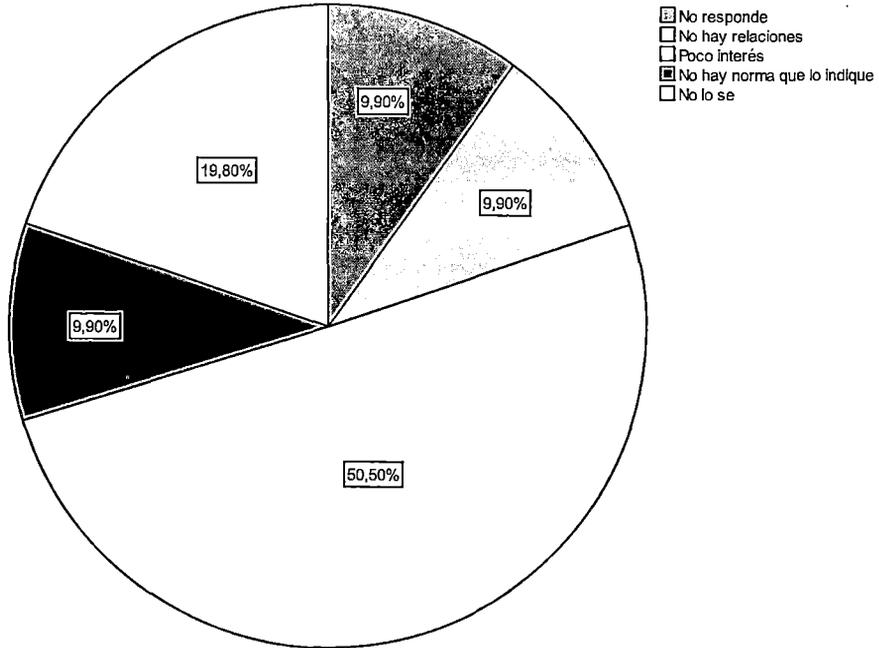
Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades del exterior dentro del Sistema de gestión Estadístico?



Grafica No 48

4.16 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

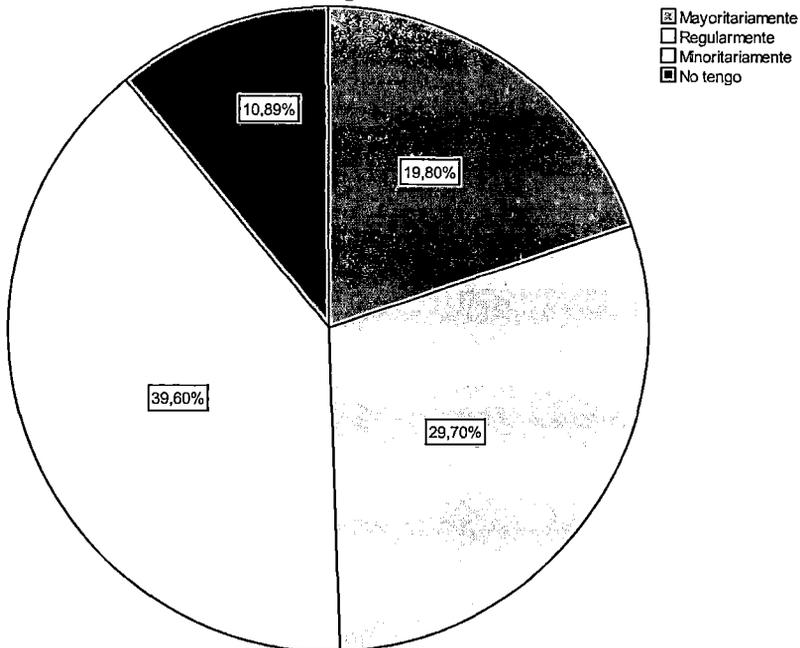
Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?



Grafica No 49

4.17 Marque Ud. con una (x) el nivel de acceso que tiene a la información del sistema de gestión estadística?

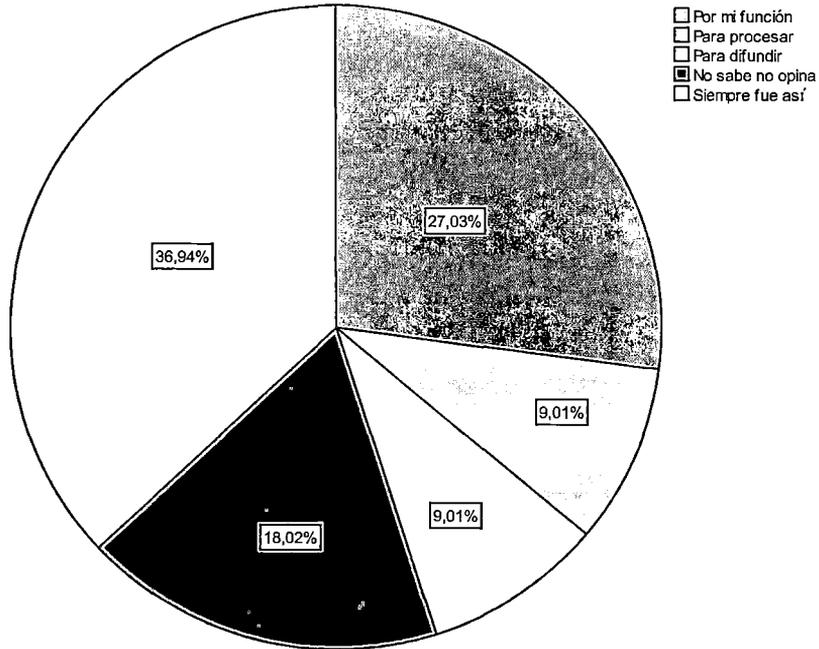
Marque Ud. con una (x) el nivel de acceso que tiene a la información del sistema de gestión estadística?



Grafica No 50

4.18 Cuales son las razones por la que Ud. cree que tiene ese nivel de acceso a la información?

Cuales son las razones por la que Ud. cree que tiene ese nivel de acceso a la información?

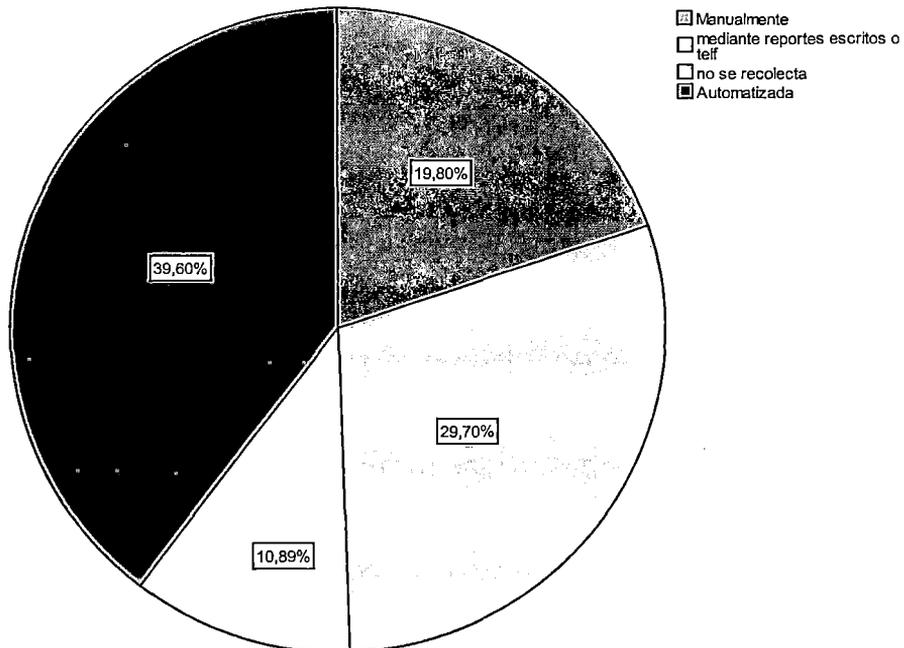


Grafica No 51

4.4 Situación Actual del Sistema de recolección de datos e información

5.1 Sabe UD. como se recolecta la información en su área para el sistema de gestión estadística?

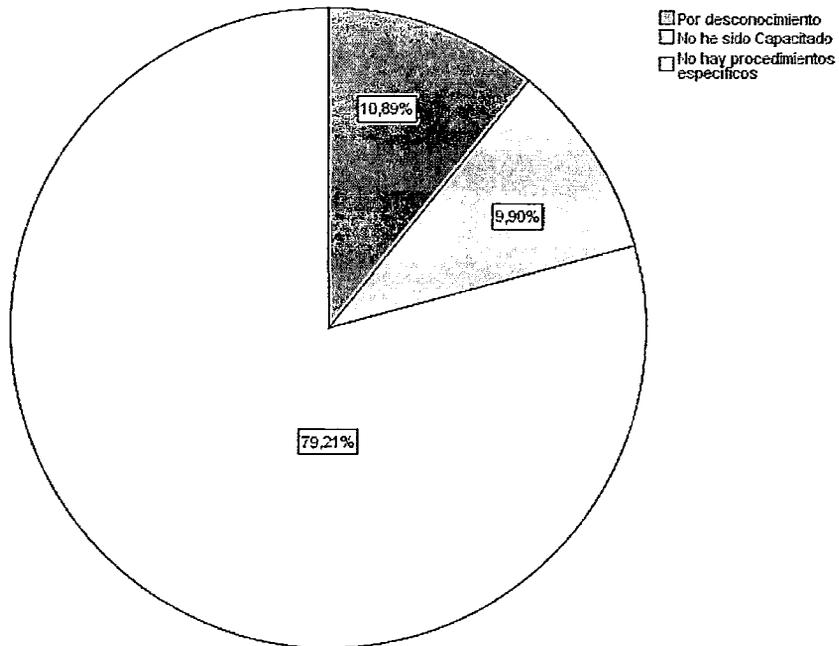
Sabe UD. como se recolecta la información en su área para el sistema de gestión estadística?



Grafica No 52

5.2 Cuales son las razones por la que Ud. cree que se recolecta la información de esa manera?

Cuales son las razones por la que Ud. cree que se recolecta la información de esa manera?

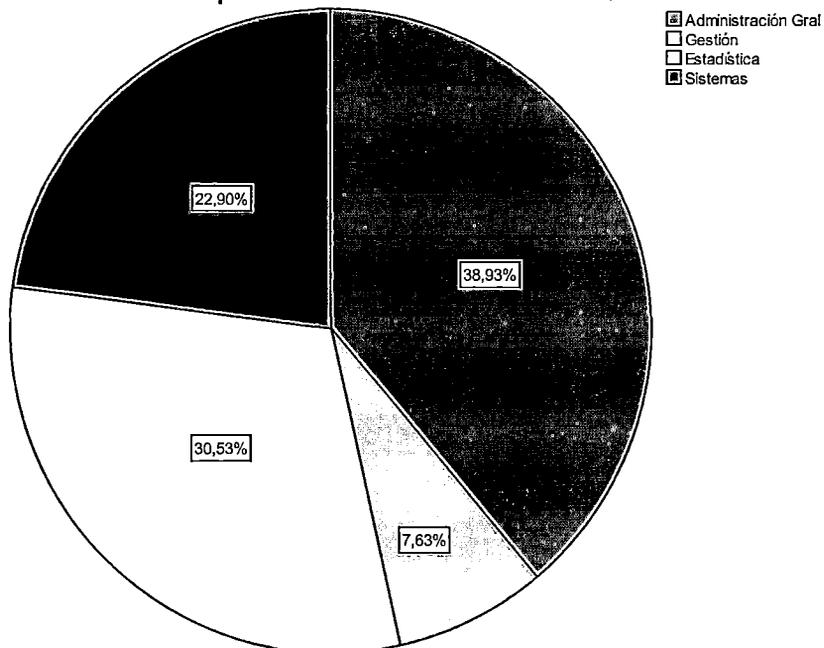


Grafica No 53

4.5 Situación Actual de la Información oportuna para la toma de decisiones

6.1 De entre los siguientes, marque con una (X) el Concepto que Usted conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadístico

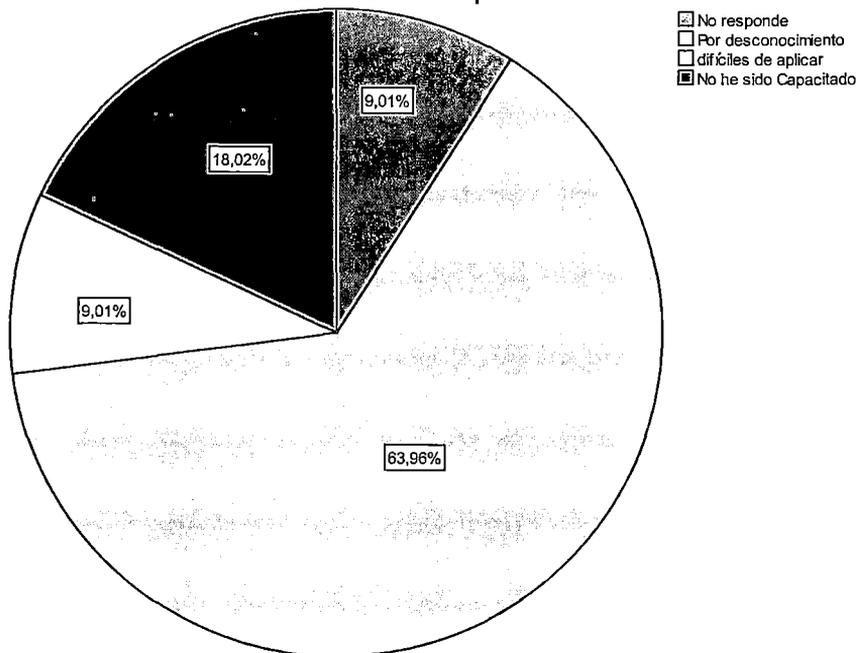
De entre los siguientes, marque con una (X) el Concepto que Usted conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadístico



Grafica No 54

6.2. Cuáles son las razones por las que No se aplican los Conceptos en el Sistema de Gestión Estadística que no ha marcado

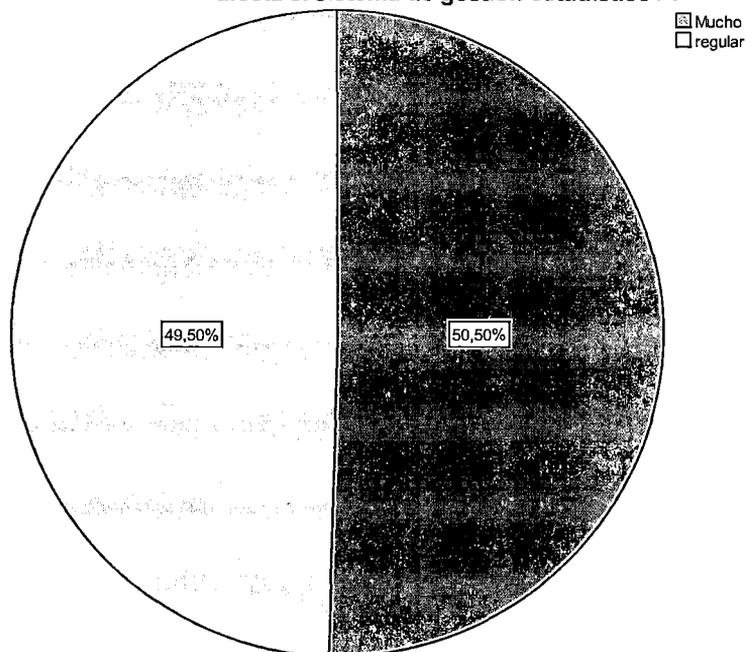
Cuáles son las razones por las que No se aplican los Conceptos en el Sistema de Gestión Estadística que no ha marcado



Grafica No 55

6.3. De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno económico afecta el sistema de gestión estadístico? .

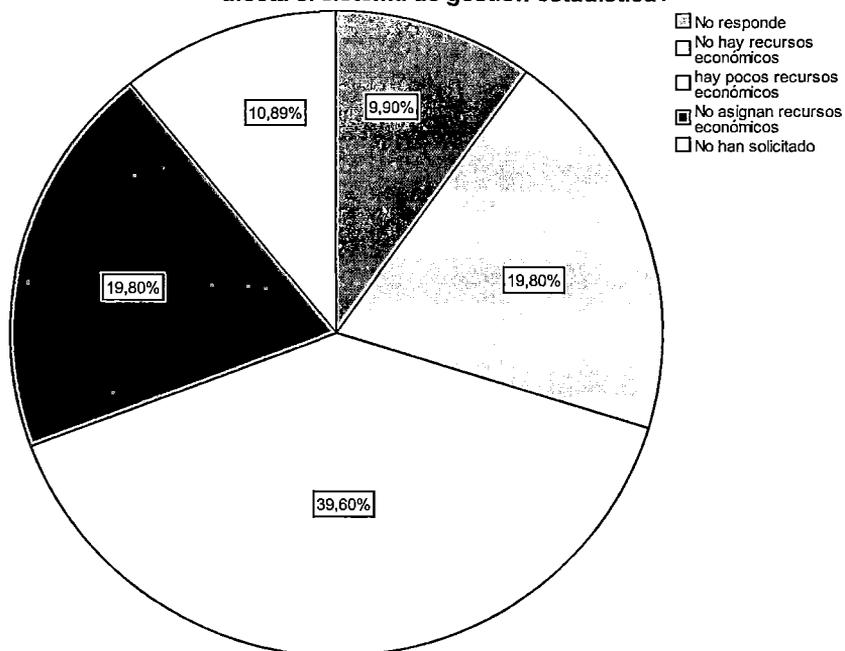
De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno económico afecta el sistema de gestión estadístico? .



Grafica No 56

6.4. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno económico afecta el sistema de gestión estadística?

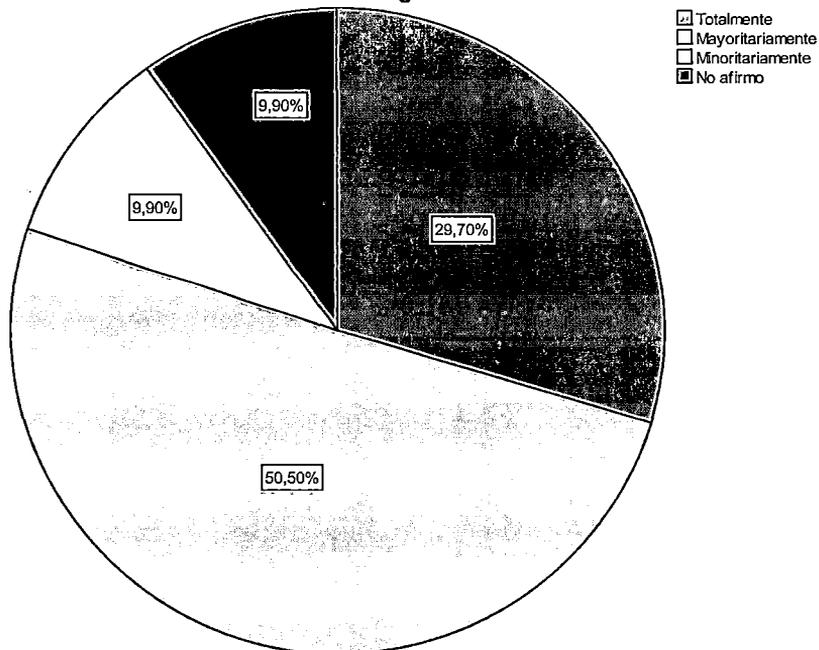
Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno económico afecta el sistema de gestión estadística?



Grafica No 57

6.5. De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno social afecta el sistema de gestión estadístico? . .

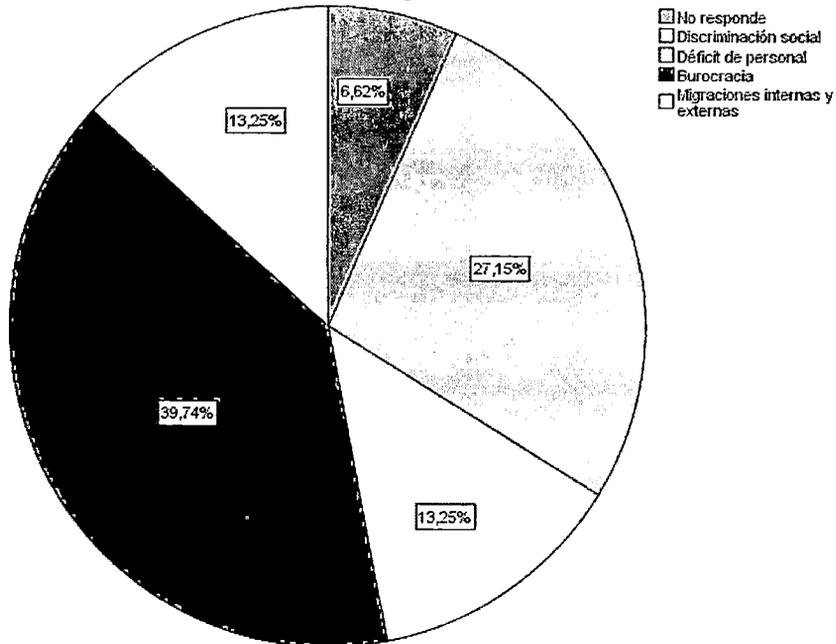
De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno social afecta el sistema de gestión estadístico? . .



Grafica No 58

6.6. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno social afecta el sistema de gestión estadística?

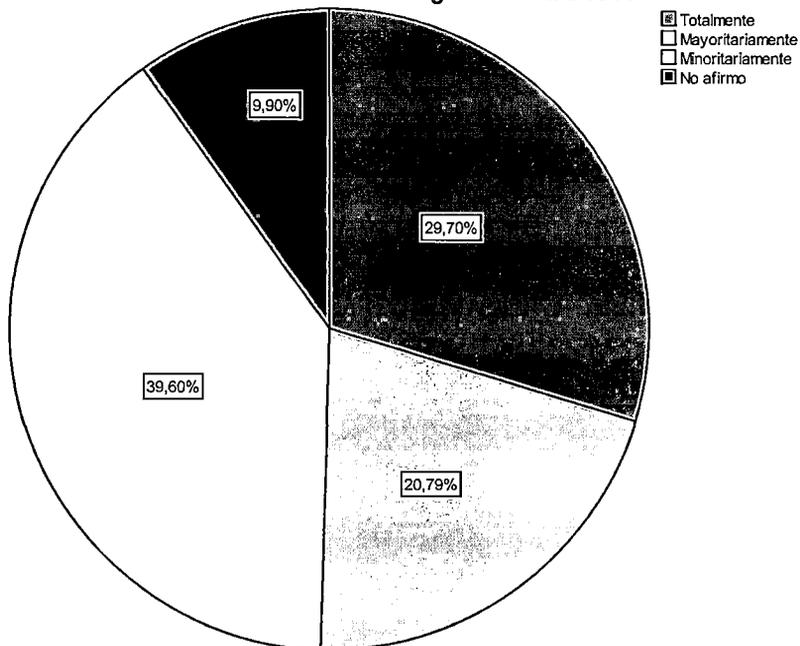
Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno social afecta el sistema de gestión estadística?



Grafica No 59

6.7. De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadístico? .

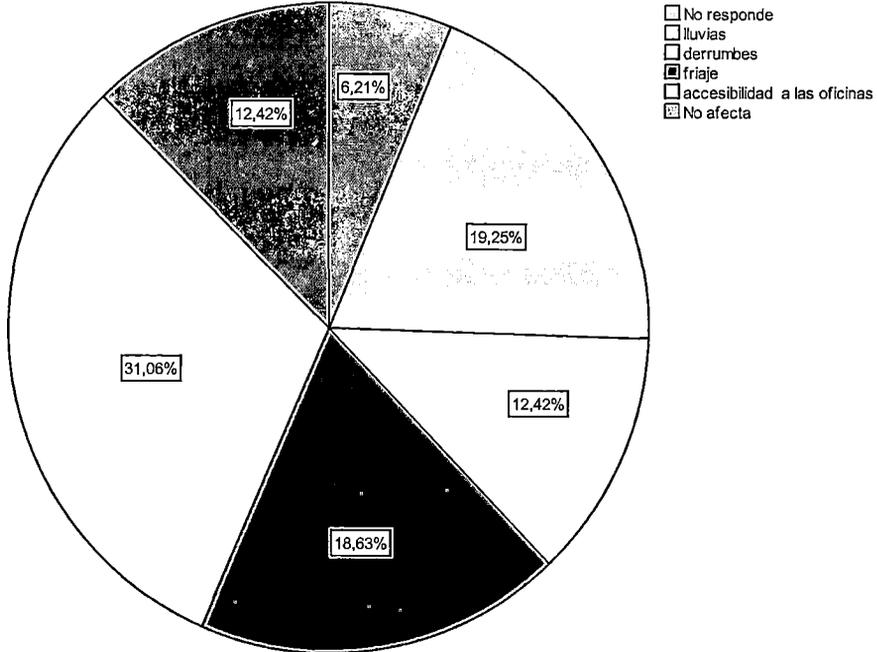
De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadístico? .



Grafica No 60

6.8. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadística?

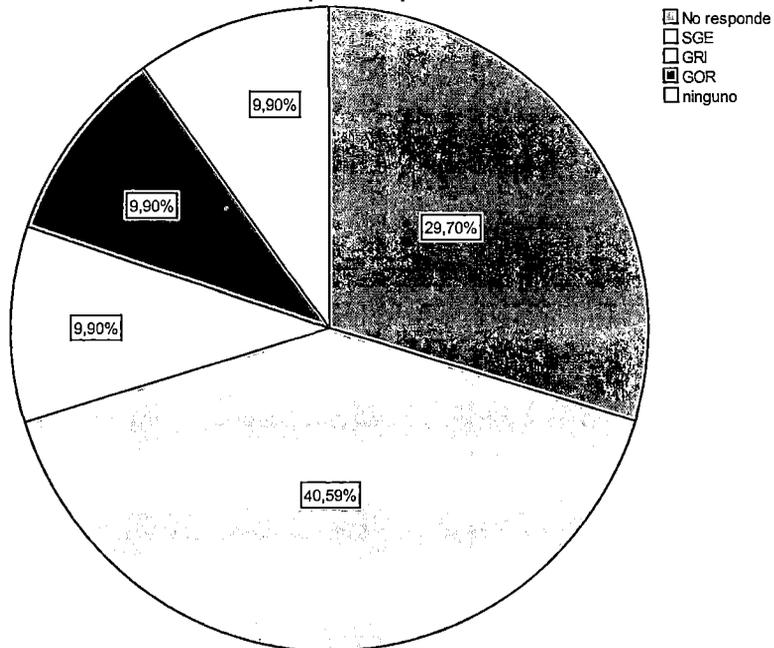
Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadística?



Grafica No 61

6.9. De entre los siguientes, marque con una (X) qué unidad orgánica proporciona información oportuna para la toma de decisiones? .

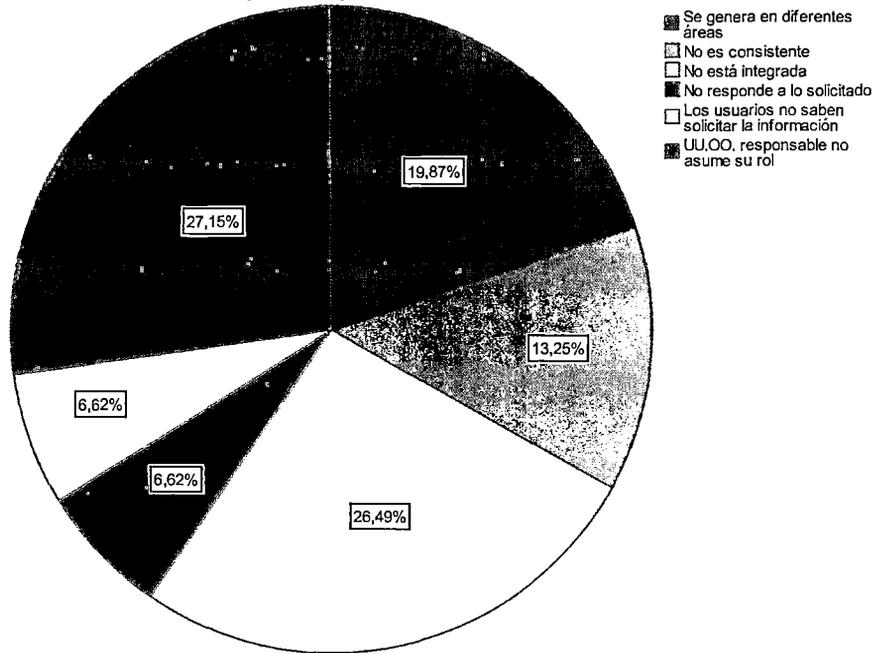
De entre los siguientes, marque con una (X) qué unidad orgánica proporciona información oportuna para la toma de decisiones? .



Grafica No 62

6.10 Marque con una (X) las razones por la que considera que la información no es oportuna para la toma de decisiones?

Marque con una (X) las razones por la que considera que la información no es oportuna para la toma de decisiones?



Grafica No 63

CAPITULO V

DISCUSION

Discusión y Análisis del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

5.1 Análisis de la Consistencia de la información

(-B1) 2.1. De entre los siguientes, marque con una (X) La Teoría que Usted conoce y aplica en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación

De entre los siguientes, marque con una (X) La Teoría que Usted conoce y aplica en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De Sistemas	30	13,0	16,6	16,6
	De Administración General	40	17,3	22,1	38,7
	Estadísticas	81	35,1	44,8	83,4
	De Inteligencia de Negocios	30	13,0	16,6	100,0
	Total	181	78,4	100,0	
Perdidos	z	50	21,6		
Total		231	100,0		

Dentro de los entrevistados se evidencia de que el 44.8% aplica teoría estadística dentro del sistema de gestión estadística, 22.1% de administración Gral. y 16.6% de sistemas e inteligencia de negocios.

Análisis: Esta situación evidencia que solo un 16.6% son los que aplicarían una teoría que ayude a consistenciar la información.

2.2. Cuáles son las razones por las que No se aplican las Teorías en el Sistema de gestión Estadística que no ha marcado:

Cuales son las razones por las que No se aplican las Teorías en el Sistema de gestión Estadística que no ha marcado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por desconocimiento	40	17,3	36,0	36,0
	No he sido Capacitado	30	13,0	27,0	63,1
	difíciles de aplicar	31	13,4	27,9	91,0
	Son inadecuados para el RENIEC	10	4,3	9,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Al ser consultados sobre las razones por las cuales no se aplican teorías en el Sistema de gestión Estadística, un 36% indico que era por desconocimiento, un 27.9% indica que son difíciles de aplicar y un 27% indica de que no ha sido capacitado.

Análisis: De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.

Esta son razones suficientes para afirmar:

La existencia de incumplimientos de Teorías en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación al desconocer las teorías a ser aplicadas.

(-B8) 2.3. De entre los siguientes marque con una (X) el Documento más seguro en la Administración Pública. que Ud. conoce

De entre los siguientes marque con una (X) el Documento más seguro en la Administración Pública. que Ud. conoce

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	9,9	9,9
	Pasaporte	20	8,7	19,8	29,7
	DNI	71	30,7	70,3	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Al ser consultados sobre el documento más seguro dentro de la administración pública, solo un 70.3% considera el DNI como el más seguro.

Análisis: es muy alto el margen de personas que no consideran el DNI como un documento seguro.

2.4. Cuáles son las Razones del No cumplimiento de la seguridad de los documentos que no ha marcado:

Cuales son las Razones del No cumplimiento de la seguridad de los documentos que no ha marcado:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Es falsificable	81	35,1	80,2	80,2
	No se usa mucho	10	4,3	9,9	90,1
	Es muy simple	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Al ser consultados por las razones del no cumplimiento de la seguridad en el documento el 80,2% cree que es falsificable.

Análisis: Dentro de nuestro país se ha creado una cultura de piratería y falsificación que se ha institucionalizado en muchos lugares; sin embargo hay un casi 10% que estima que por que no se usa mucho el documento este se vuelve inseguro.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Hay un leve incumplimiento en la competitividad con otros documentos a nivel seguridad en la medida de que existe un 30% que no considera el DNI un documento seguro.

(-B9) 2.5. De entre los siguientes, marque con una (X) como afecta el entorno político al Sistema de Gestión Estadística:

De entre los siguientes, marque con una (X) como afecta el entorno político al Sistema de Gestión Estadística:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Favorable	51	22,1	50,5	50,5
	Muy favorable	10	4,3	9,9	60,4
	Desfavorable	30	13,0	29,7	90,1
	Muy desfavorable	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Al ser consultados sobre como afecta el entorno político al sistema de gestión estadístico mas del 60% considera favorable.

Análisis: Es de resaltar el gesto político de que se transfieran fondos del estado para la identificación de los menores de edad para el presente año, por eso hay un buen porcentaje de intención favorable.

En esta situación es posible afirmar:

No hay influencia política en el incumplimiento de la consistencia de la información en el sistema de gestión estadística.

(-X1; A1) 2.6. De entre los siguientes, marque con una (X) la Consistencia de la Información que conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

De entre los siguientes, marque con una (X) la Consistencia de la Información que conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	20	8,7	11,7	11,7
	Verificar lo registrado físicamente con los archivos digitales	30	13,0	17,5	29,2
	Verificación de UBIGEOS	61	26,4	35,7	64,9
	Verificación de Fechas	40	17,3	23,4	88,3
	Verificación de Imágenes	20	8,7	11,7	100,0
	Total	171	74,0	100,0	
Perdidos	z	60	26,0		
Total		231	100,0		

Al ser consultados sobre la consistencia de información que conoce y aplica, un 35.7% realiza verificación de ubigeos, y 23.4% verificación de fechas.

Análisis: Cerca del 60% de las tareas de verificación están entre verificar ubigeos y fechas; situación que puede ser superada a través del aplicativo que realice las consistencias del caso.

2.7. Cuáles son las Razones de la No aplicación de la Consistencia de la Información el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Cuales son las Razones de la No aplicación de la Consistencia de la Información el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	9,0	9,0
	Por desconocimiento	41	17,7	36,9	45,9
	No se cuenta con personal Capacitado	20	8,7	18,0	64,0
	Limitaciones y/o carencia de Recursos	40	17,3	36,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Al ser consultados sobre las razones por las que no se aplica la consistencia de la información en el sistema de gestión estadística; el 36.9% indico que era por desconocimiento y otro 36% indico que era por limitaciones y/o carencias de recursos.

Análisis: Se confirma que mas del 70% no hace las consistencias de información por desconocimiento o por limitaciones de recursos.

En esta situación es posible afirmar:

Existen incumplimientos en la consistencia de la información del sistema de gestión estadística debido a que desconocen la tarea o por limitaciones de recursos.

5.2 Análisis de la Integración de los Datos

(-B1) Análisis: De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.

Esta son razones suficientes para afirmar:

La existencia de incumplimientos de Teorías en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación al desconocer las teorías a ser aplicadas

(-B6) 3.1. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución manejan Los Registros Civiles:

De entre los siguientes, marque con una (X) que institución manejan Los Registros Civiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Municipalidades	61	26,4	37,9	37,9
	RENIEC	100	43,3	62,1	100,0
	Total	161	69,7	100,0	
Perdidos	z	70	30,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre que institución maneja los Registros Civiles se tiene de que un 62.1% entiende de que RENIEC lo maneja y un 37.9% de que las municipalidades lo manejan.

Análisis: De alguna manera hay una confusión al decir de que son dos instituciones las que manejan los Registros Civiles, al ser el ente rector solo RENIEC; sin embargo se confirma de que existen dos entidades que manejan los Registros Civiles.

3.2. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas de los Hechos Vitales?

De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas de los Hechos Vitales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INEI	50	21,6	21,6	21,6
	MINSA - ESALUD	60	26,0	26,0	47,6
	RENIEC	81	35,1	35,1	82,7
	Municipalidades	40	17,3	17,3	100,0
	Total	231	100,0	100,0	

Ante la pregunta de que institución genera estadísticas de Hechos Vitales, 35,1% responde que es RENIEC quien genera dicha información, seguido de un 26% afectado al MINSA, luego un 21.6% al INEI y 17.3% a las municipalidades.

Análisis: Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.

En esta situación es posible afirmar:

Existen incumplimientos por parte de las instituciones que pertenecen al sistema de gestión estadística al no contar con los datos integrados en un solo sistema.

(-B8) Análisis: Dentro de nuestro país se ha creado una cultura de piratería y falsificación que se ha institucionalizado en muchos lugares; sin embargo hay un casi 10% que estima que por que no se usa mucho el documento este se vuelve inseguro.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Hay un leve incumplimiento en la competitividad con otros documentos a nivel seguridad en la medida de que existe un 30% que no considera el DNI un documento seguro.

(-B14) 3.3. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas oportunas?

De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas oportunas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	31	13,4	27,9	27,9
	INEI	30	13,0	27,0	55,0
	RENIEC	40	17,3	36,0	91,0
	Municipalidades	10	4,3	9,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre que institución genera estadísticas oportunas, un 36% estima que es RENIEC, luego llama la atención de que casi un 28% no responda entendiéndose como que no sabe; un 27% estima el INEI y un 9% considera a las municipalidades.

Análisis: Al no conocer que hacen las otras instituciones, tenemos un alto porcentaje que no responde y un pobre 36% que considera la información de RENIEC oportuna.

3.4. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución cuenta con un sistema de gestión estadística?

De entre los siguientes, marque con una (X) que institución cuenta con un sistema de gestión estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	7,1	7,1
	INEI	60	26,0	42,6	49,6
	MINSA - ESALUD	10	4,3	7,1	56,7
	RENIEC	40	17,3	28,4	85,1
	no lo se	21	9,1	14,9	100,0
	Total	141	61,0	100,0	
Perdidos	z	90	39,0		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre que institución cuenta con un sistema de gestión estadística, 42.6% considera el INEI, 28.4% RENIEC y casi un 15% no lo sabe.

Análisis: No se condice la respuesta de que es RENIEC quien entrega información oportuna con que tenga un sistema de gestión estadística.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Existen incumplimientos en la integración de los datos en el sistema de gestión estadística: Hechos Vitales e Identificación; por que las instituciones que pertenecen al sistema no están integradas o con un procedimiento único.

(-X1; A2) 3.5. Cómo evalúa la Integración de los datos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Como evalúa la Integración de los datos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	buena	30	13,0	29,7	29,7
	Regular	60	26,0	59,4	89,1
	Mala	11	4,8	10,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de cómo evalúa Ud. La situación de la integración de los datos en el sistema de gestión estadística: Hechos Vitales e Identificación más del 70% considera de regular para abajo.

Análisis: Este resultado indica que el 70% considera regular la integración de los datos.

3.6. Cuáles son las Razones del Incumplimiento en integración de los datos respecto al Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Cuales son las Razones del Incumplimiento en integración de los datos respecto al Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por Falta de medios	10	4,3	7,6	7,6
	Falta de Procedimientos claros	91	39,4	69,5	77,1
	Personal no es especialista	30	13,0	22,9	100,0
	Total	131	56,7	100,0	
Perdidos	z	100	43,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre las razones por las que se da el incumplimiento en la integración de los datos en el sistema de gestión estadística; cerca del 70% considera que falta procedimientos claros y un 22.9% considera que el personal no es especialista.

Análisis: Cerca del 70% considera que faltan procedimientos claros.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Existen incumplimientos en la integración de los datos del sistema de gestión estadística: Hechos Vitales e Identificación, por que existen instituciones que no están integradas y por que no existen procedimientos claros.

5.3 Análisis de los Accesos a la información para procesar y difundir

(-B1) Análisis: De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.

Estas son razones suficientes para afirmar:

La existencia de incumplimientos de Teorías en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación al desconocer las teorías a ser aplicadas

(-B3) 4.1 De entre las siguientes marque con una (x) que Principio no se está cumpliendo en el Sistema de gestión estadístico?

De entre las siguientes marque con una (x) que Principio no se está cumpliendo en el Sistema de gestión estadístico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Liderazgo	30	13,0	17,5	17,5
	Unidad de Dirección	30	13,0	17,5	35,1
	Organización	71	30,7	41,5	76,6
	Centralización	20	8,7	11,7	88,3
	Autoridad	20	8,7	11,7	100,0
	Total	171	74,0	100,0	
Perdidos	z	60	26,0		
Total		231	100,0		

Al consultar sobre que principio no se esta cumpliendo en el sistema de gestión estadística un 41.5% estima de que es organización el principal principio, seguido de liderazgo con un 17.5%.

Análisis: es evidente de que sea el tema organización el principio que no se aplica al tener una estructura orgánica confeccionada para los personas mas no para los puestos.

4.2 Porque razones cree Ud. que no se cumplen los principios en el sistema de gestión estadístico?

Porque razones cree Ud. que no se cumplen los principios en el sistema de gestión estadístico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por desconocimiento	30	13,0	29,7	29,7
	No se capacita al personal	30	13,0	29,7	59,4
	Personal no especialista	31	13,4	30,7	90,1
	Otro, Cual?	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Al consultar sobre las razones por que no se cumplen los principios en el sistema de gestión estadística, un tercio afirma que por desconocimiento, el otro tercio por que no se capacita al personal y finalmente por que no se cuneta con personal especialista.

Análisis: Cerca del 60% no aplica los principios por que no los conoce o no esta capacitado.

Estas son razones suficientes para afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información debido a que no se aplican los principios principales y mayoritariamente el de organización, por desconocimiento o por falta de capacitación.

(-B4) 4.3. Emplea Ud. Indicadores de Gestión para la toma de decisiones?

Emplea Ud. Indicadores de Gestión para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	10	4,3	9,9	9,9
	Casi siempre	30	13,0	29,7	39,6
	A veces	31	13,4	30,7	70,3
	Casi nunca	10	4,3	9,9	80,2
	Nunca	20	8,7	19,8	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta si se emplea indicadores de gestión para la toma de decisiones, 30,7% indico que a veces y un 29.7% casi siempre, pero casi un 30% indico que casi nunca o nunca.

Análisis: Solo un 70% emplea indicadores de gestión para la toma de decisiones, habiendo un 30% que lo hace por intuición.

4.4. Cuáles son las Razones por las que considera que no se emplean los indicadores de gestión para la toma de decisiones?.

Cuales son las Razones por las que considera que no se emplean los indicadores de gestión para la toma de decisiones?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por falta de medios	10	4,3	9,0	9,0
	Desconocimiento	30	13,0	27,0	36,0
	Difíciles de aplicar	10	4,3	9,0	45,0
	No existen	21	9,1	18,9	64,0
	Difíciles de definir	30	13,0	27,0	91,0
	Otro, Cual?	10	4,3	9,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de por que razones no se emplea los indicadores de gestión para la toma de decisiones, 27% indica que son difíciles de definir y

otro 27% lo desconoce, pero es de resaltar de que casi un 20% considera de que no existen indicadores.

Análisis: Se condice ese 30% que no usa indicadores con el 27% de desconocimiento, sin embargo casi un 50% no tiene definido su indicador de gestión.

Estas son razones suficientes para afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a los indicadores de gestión del sistema de gestión estadístico, por que son difíciles de definir, no existen o se desconocen, motivo por el cual un 30% no lo aplica.

(-B5) 4.5. Marque con una (X) si conoce Ud. los artículos de la Constitución Política del Estado relacionados con RENIEC?

Marque con una (X) si conoce Ud. los artículos de la Constitución Política del Estado relacionados con RENIEC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Todo	30	13,0	29,7	29,7
	Algo	71	30,7	70,3	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

A la pregunta sobre si conoce los artículos de la constitución política 70.3% contestaron que algo.

Análisis: Existe cerca de un 30% que conoce todo lo relacionado a RENIEC que se encuentra en la constitución.

4.6. Cuáles son las Razones por las que considera que las personas desconocen sus derechos y obligaciones consignadas en la Constitución Política?

Cuales son las Razones por las que considera que las personas desconocen sus derechos y obligaciones consignadas en la Constitución Política?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Falta de difusión	71	30,7	58,7	58,7
	Falta de capacitación	10	4,3	8,3	66,9
	No desean saber	30	13,0	24,8	91,7
	Otro, Cual?	10	4,3	8,3	100,0
	Total	121	52,4	100,0	
Perdidos	z	110	47,6		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta por las razones por la que considera que las personas desconocen sus derechos y obligaciones consignada en la constitución, cerca de un 60% considera que falta de difusión y un 25% no desea saber.

Análisis: se estima que ese 70% que dice saber algo, esta dentro del grupo que indica como razón la falta de difusión, sin embargo existe un preocupante 25% que no desea saber nada de la constitución.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la constitución política del estado por falta de difusión y por que no desean saber

(-B6) Análisis: Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.

En esta situación es posible afirmar:

Existen incumplimientos por parte de las instituciones que pertenecen al sistema de gestión estadística al no contar con los datos integrados en un solo sistema.

(-B7) 4.7. De entre los siguientes, marque con una (X) que Mega tendencias afectan el Sistema de gestión Estadística?.

De entre los siguientes, marque con una (X) que Mega tendencias afectan el Sistema de gestión Estadística?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	8,3	8,3
	Migraciones	51	22,1	42,1	50,4
	Globalización	40	17,3	33,1	83,5
	Nanotecnología	10	4,3	8,3	91,7
	Nueva forma de hacer Gestión Publica	10	4,3	8,3	100,0
	Total	121	52,4	100,0	
Perdidos	z	110	47,6		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta que mega tendencias afectan el sistema de gestión estadística, un 42.1% considera que son las migraciones las que afectan directamente y un 33.1% la globalización.

Análisis: La globalización al abrir las fronteras motiva a que los movimientos migratorios sean mas frecuentes y constantes.

4.8. Cuáles son las Razones por las que cree Ud. que las Mega tendencias afectan el Sistema de gestión estadístico?

Cuales son las Razones por las que cree Ud. que las Mega tendencias afectan el Sistema de gestión estadístico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	8,3	8,3
	Carecer de Planes de contingencia	51	22,1	42,1	50,4
	Limitaciones Presupuestales	20	8,7	16,5	66,9
	Personal no capacitado	20	8,7	16,5	83,5
	Indiferencia de Autoridades	20	8,7	16,5	100,0
	Total	121	52,4	100,0	
Perdidos	z	110	47,6		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre las razones por las cuales las megas tendencias afectan el sistema de gestión estadístico, un 42,1% considera que carecer de planes de contingencia afecta directamente.

Análisis: Estamos frente a mega tendencias muy influyentes en la sociedad y solo nos queda afrontar estos cambios con planes de contingencia oportunos.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información por las megas tendencias de migraciones y globalización al no contar con planes de contingencia oportunos.

(-B12) 4.9 Cree Ud. que en la organización existe una cultura suficiente para el manejo del Sistema de Gestión Estadística?

Cree Ud. que en la organización existe una cultura suficiente para el manejo del Sistema de Gestión Estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mayoritariamente	30	13,0	29,7	29,7
	Regularmente	10	4,3	9,9	39,6
	Minoritariamente	40	17,3	39,6	79,2
	No se Aplica	21	9,1	20,8	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta si existe una cultura suficiente para el manejo del sistema de gestión estadística, respondieron un casi 40% que minoritariamente, un 30% que mayoritariamente y un 20% indico que no se aplica.

Análisis: cerca de un 60% considera que no se aplica o es minoritaria la cultura.

4.10 Cuales son las razones por la que cree Ud. que la cultura estadística esta en este nivel?

Cuales son las razones por la que cree Ud. que la cultura estadística esta en este nivel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por desconocimiento	61	26,4	60,4	60,4
	difíciles de aplicar	10	4,3	9,9	70,3
	Personal no especialista	30	13,0	29,7	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Al ser consultados sobre las razones por la que la cultura esta en ese nivel, indicaron un 60.4% que era por desconocimiento y un 30% por que el personal no es especialista.

Análisis: cerca del 90% considera que la cultura estadística es pobre por desconocimiento o por personal no especialista.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información por el bajo nivel de cultura estadística debido al desconocimiento o personal no especialista.

(-B15) 4.11 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades públicas dentro del Sistema de gestión Estadístico?

Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades públicas dentro del Sistema de gestión Estadístico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	60	26,0	59,4	59,4
	bueno	41	17,7	40,6	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de cómo califica las relaciones de la institución con las entidades públicas, dentro del sistema de gestión estadística, casi un 60% considera que es regular y un 40% considera que es bueno.

Análisis: mucho tiempo la institución ha tratado de intervenir independientemente frente a un problema integral.

4.12 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nosotros podemos solos	11	4,8	9,9	9,9
	Poco interés	70	30,3	63,1	73,0
	No hay norma que lo indique	20	8,7	18,0	91,0
	No lo se	10	4,3	9,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de por que razón las relaciones se encuentran en ese estado, un 63,1% considera que hay poco interés, un 18% sostiene que no hay norma que lo indique y casi un 10% afirma de que nosotros podemos solos.

Análisis: al considerarse que hay poco interés se confirma que las relaciones son regulares principalmente.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información al tener unas relaciones con las entidades publicas muy regulares y de poco interés.

(-B16) 4.13 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades privadas dentro del Sistema de gestión Estadístico?

Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades privadas dentro del Sistema de gestión Estadístico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	61	26,4	60,4	60,4
	bueno	30	13,0	29,7	90,1
	Malo	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de cómo califica las relaciones de la institución con las entidades privadas, dentro del sistema de gestión estadística, casi un 60% considera que es regular y un 30% considera que es bueno y un 10% considera que es malo.

Análisis: mucho tiempo la institución ha tratado de intervenir independientemente frente a un problema integral.

4.14 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No hay relaciones	20	8,7	18,0	18,0
	Poco interés	61	26,4	55,0	73,0
	No hay norma que lo indique	10	4,3	9,0	82,0
	No lo se	20	8,7	18,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de por qué razón las relaciones se encuentran en ese estado, un 55% considera que hay poco interés, un 18% sostiene que no hay relaciones y casi un 10% afirma de que no lo sabe.

Análisis: al considerarse que hay poco interés se confirma que las relaciones son regulares principalmente.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información al tener unas relaciones con las entidades privadas muy regulares y de poco interés.

(-B17) 4.15 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades del exterior dentro del Sistema de gestión Estadístico?

Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades del exterior dentro del Sistema de gestión Estadístico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	41	17,7	40,6	40,6
	bueno	40	17,3	39,6	80,2
	Malo	20	8,7	19,8	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de cómo califica las relaciones de la institución con las entidades del exterior, dentro del sistema de gestión estadística, casi un 40% considera que es regular y un 40% considera que es bueno y un 20% como malo.

Análisis: mucho tiempo la institución ha tratado de intervenir independientemente frente a un problema integral.

4.16 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	9,9	9,9
	No hay relaciones	10	4,3	9,9	19,8
	Poco interés	51	22,1	50,5	70,3
	No hay norma que lo indique	10	4,3	9,9	80,2
	No lo se	20	8,7	19,8	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de por que razón las relaciones se encuentran en ese estado, un 50.5% considera que hay poco interés, casi un 20% sostiene que no lo sabe y casi un 10% afirma de que no hay relaciones.

Análisis: al considerarse que hay poco interés se confirma que las relaciones son regulares principalmente.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información al tener unas relaciones con las entidades del exterior muy regulares y de poco interés.

(-X2;A3) 4.17 Marque Ud. con una (x) el nivel de acceso que tiene a la información del sistema de gestión estadística?

Marque Ud. con una (x) el nivel de acceso que tiene a la información del sistema de gestión estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mayoritariamente	20	8,7	19,8	19,8
	Regularmente	30	13,0	29,7	49,5
	Minoritariamente	40	17,3	39,6	89,1
	No tengo	11	4,8	10,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre el nivel de acceso que tiene a la información del sistema de gestión estadística, un 39.6% afirma que minoritariamente, casi un 30% regularmente y un 20% afirma que mayoritariamente.

Análisis: solo un 10% no tiene acceso a la información del sistema de gestión estadística.

4.18 Cuales son las razones por la que Ud. cree que tiene ese nivel de acceso a la información?

Cuales son las razones por la que Ud. cree que tiene ese nivel de acceso a la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por mi función	30	13,0	27,0	27,0
	Para procesar	10	4,3	9,0	36,0
	Para difundir	10	4,3	9,0	45,0
	No sabe no opina	20	8,7	18,0	63,1
	Siempre fue así	41	17,7	36,9	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de que por que razón cree que tiene ese nivel de acceso, un 36,9% indico que siempre fue así y un 27% estima de que es por su función.

Análisis: existe un continuismo frente a los nuevos aplicativos que se generan en la institución, siendo casi un 37% del nivel de acceso por que siempre fue así.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan restricciones en el acceso a la información del sistema de gestión estadística, por que se estima de que se tiene un nivel de acceso minoritario y del que se tiene es por que siempre ha sido así.

5.4 Análisis del Sistema de recolección de datos e información

(-B1) Análisis: De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.

Esta son razones suficientes para afirmar:

La existencia de incumplimientos de Teorías en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación al desconocer las teorías a ser aplicadas

(-B6) Análisis: Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.

En esta situación es posible afirmar:

Existen incumplimientos por parte de las instituciones que pertenecen al sistema de gestión estadística al no contar con los datos integrados en un solo sistema.

(-B14) Análisis: No se condice la respuesta de que es RENIEC quien entrega información oportuna con que tenga un sistema de gestión estadística.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Existen incumplimientos en la integración de los datos en el sistema de gestión estadística: Hechos Vitales e Identificación; por que las instituciones

que pertenecen al sistema no están integradas o con un procedimiento único.

(-X3;A4) 5.1 Sabe UD. como se recolecta la información en su área para el sistema de gestión estadística?

Sabe UD. como se recolecta la información en su área para el sistema de gestión estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Manualmente	20	8,7	19,8	19,8
	mediante reportes escritos o telf	30	13,0	29,7	49,5
	no se recolecta	11	4,8	10,9	60,4
	Automatizada	40	17,3	39,6	100,0
Total		101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de cómo se recolecta la información en su área para el sistema de gestión estadística, casi un 40% afirma de que se hace de manera mecanizada, un 30% mediante reportes escritos o telefónicos, un 20% manualmente y un 10% indica que no se recolecta.

Análisis: al no estar procedimentado como es la recolección de la información, cada área procede como mejor le parece y se adecua, sin embargo es de resaltar de que existe un 10% que no recolecta.

5.2 Cuales son las razones por la que Ud. cree que se recolecta la información de esa manera?

Cuales son las razones por la que Ud. cree que se recolecta la información de esa manera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por desconocimiento	11	4,8	10,9	10,9
	No he sido Capacitado	10	4,3	9,9	20,8
	No hay procedimientos específicos	80	34,6	79,2	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre las razones por las que se recolecta la información de esa manera, un casi 80% afirma de que es por que no hay procedimientos específicos.

Análisis: es evidente de que cada área soluciona su problema de la mejor manera posible, atentando contra la integridad, oportunidad de la información.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Se presentan deficiencias en el sistema de recolección de datos, al no existir procedimientos específicos para las aéreas que trabajan con los datos.

5.5 Análisis de la Información oportuna para la toma de decisiones

(-B1) Análisis: De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.

Esta son razones suficientes para afirmar:

La existencia de incumplimientos de Teorías en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación al desconocer las teorías a ser aplicadas

(-B2) 6.1 De entre los siguientes, marque con una (X) el Concepto que Usted conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadístico

De entre los siguientes, marque con una (X) el Concepto que Usted conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadístico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Administración Gral	51	22,1	38,9	38,9
	Gestión	10	4,3	7,6	46,6
	Estadística	40	17,3	30,5	77,1
	Sistemas	30	13,0	22,9	100,0
	Total	131	56,7	100,0	
Perdidos	z	100	43,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta sobre que concepto que Ud. Conoce, aplica en el sistema de gestión estadística, casi un 40% afirma que es el de administración general, un 30% el de estadística y un 22.9% el de sistemas.

Análisis: Casi un 70% aplica entre el concepto de administración y estadística

6.2. Cuáles son las razones por las que No se aplican los Conceptos en el Sistema de Gestión Estadística que no ha marcado

Cuales son las razones por las que No se aplican los Conceptos en el Sistema de Gestión Estadística que no ha marcado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	9,0	9,0
	Por desconocimiento	71	30,7	64,0	73,0
	difíciles de aplicar	10	4,3	9,0	82,0
	No he sido Capacitado	20	8,7	18,0	100,0
	Total	111	48,1	100,0	
Perdidos	z	120	51,9		
Total		231	100,0		

Al consultarles sobre las razones por las que no se aplican los conceptos en el sistema de gestión estadística que no ha marcado, el 64% indico que era por desconocimiento y un 18% por que no había sido capacitado.

Análisis: se evidencia de que principalmente por desconocimiento no se aplican los conceptos principales del sistema de gestión estadística.

Esta son razones suficientes para afirmar:

Se presentan empirismos normativos en los conceptos que se consideran en el sistema de gestión estadística, principalmente por desconocimiento de estos últimos.

(-B6) Análisis: Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.

En esta situación es posible afirmar:

Existen incumplimientos por parte de las instituciones que pertenecen al sistema de gestión estadística al no contar con los datos integrados en un solo sistema.

(-B9) Análisis: Es de resaltar el gesto político de que se transfieran fondos del estado para la identificación de los menores de edad para el presente año, por eso hay un buen porcentaje de intención favorable.

En esta situación es posible afirmar:

No hay influencia política en el incumplimiento de la consistencia de la información en el sistema de gestión estadística.

(-B10) 6.3. De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno económico afecta el sistema de gestión estadístico? .

De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno económico afecta el sistema de gestión estadístico? .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mucho	51	22,1	50,5	50,5
	regular	50	21,6	49,5	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de que en que nivel el entorno económico afecta el sistema de gestión estadístico, 50.5% estima que mucho y 49.5% que es regular.

Análisis: se evidencia de que estamos conscientes de que el dinero juega un papel importante en el sistema de gestión estadístico.

6.4. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno económico afecta el sistema de gestión estadística?

Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno económico afecta el sistema de gestión estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	9,9	9,9
	No hay recursos económicos	20	8,7	19,8	29,7
	hay pocos recursos económicos	40	17,3	39,6	69,3
	No asignan recursos económicos	20	8,7	19,8	89,1
	No han solicitado	11	4,8	10,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta por la razones considera que el entorno económico afecta el sistema de gestión estadística, casi el 60% afirma de que es por que hay pocos o no hay recursos económicos.

Análisis: se evidencia de que no hay o son pocos los recursos económicos.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones debido a que no hay o son pocos los recursos asignados al sistema de gestión estadística.

(-B11) 6.5. De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno social afecta el sistema de gestión estadístico? . .

De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno social afecta el sistema de gestión estadístico? . .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente	30	13,0	29,7	29,7
	Mayoritariamente	51	22,1	50,5	80,2
	Minoritariamente	10	4,3	9,9	90,1
	No afirmo	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de que en que nivel el entorno social afecta el sistema de gestión estadístico, 50.5% estima que mayoritariamente y 29.7% que totalmente.

Análisis: se evidencia de que estamos conscientes de que el entorno social juega un papel importante en el sistema de gestión estadístico.

6.6. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno social afecta el sistema de gestión estadística?

Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno social afecta el sistema de gestión estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	6,6	6,6
	Discriminación social	41	17,7	27,2	33,8
	Déficit de personal	20	8,7	13,2	47,0
	Burocracia	60	26,0	39,7	86,8
	Migraciones internas y externas	20	8,7	13,2	100,0
	Total	151	65,4	100,0	
Perdidos	z	80	34,6		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta por la razones considera que el entorno social afecta el sistema de gestión estadística, casi el 40% afirma de que es por la burocracia y 27.2% por discriminación social.

Análisis: se evidencia de que el entorno social influye sobre el sistema de gestión estadística mayoritariamente debido a la burocracia y la discriminación social.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones debido a que hay demasiada burocracia y discriminación social que afecta el sistema de gestión estadística.

(-B13) 6.7. De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadístico? .

De entre los siguientes, marque con una (X) en qué nivel el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadístico? .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente	30	13,0	29,7	29,7
	Mayoritariamente	21	9,1	20,8	50,5
	Minoritariamente	40	17,3	39,6	90,1
	No afirmo	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de que en que nivel el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadístico, 39.6% estima que minoritariamente y 29.7% que totalmente.

Análisis: se evidencia de que estamos conscientes de que el entorno ambiental juega un papel importante en el sistema de gestión estadístico.

6.8. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadística?

Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	10	4,3	6,2	6,2
	lluvias	31	13,4	19,3	25,5
	derrumbes	20	8,7	12,4	37,9
	friaje	30	13,0	18,6	56,5
	accesibilidad a las oficinas	50	21,6	31,1	87,6
	No afecta	20	8,7	12,4	100,0
	Total	161	69,7	100,0	
Perdidos	z	70	30,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta por la razones considera que el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadística, el 31.1% afirma de que es por la

accesibilidad a las oficinas, casi un 40% por temas de clima y un 12-4% por derrumbes.

Análisis: se evidencia de que el problema principal es el tema climático y los accesos a las oficinas.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones debido al clima y que no hay una buena accesibilidad a las oficinas para realizar los trámites.

(-X4;A5) 6.9. De entre los siguientes, marque con una (X) qué unidad orgánica proporciona información oportuna para la toma de decisiones? .

De entre los siguientes, marque con una (X) qué unidad orgánica proporciona información oportuna para la toma de decisiones? .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No responde	30	13,0	29,7	29,7
	SGE	41	17,7	40,6	70,3
	GRI	10	4,3	9,9	80,2
	GOR	10	4,3	9,9	90,1
	ninguno	10	4,3	9,9	100,0
	Total	101	43,7	100,0	
Perdidos	z	130	56,3		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta de que unidad orgánica proporciona información oportuna para la toma de decisiones, el 40,6 indica que es la SGE, casi un 30% no responde.

Análisis: casi un 40% estima de que ninguna área proporciona información oportuna para la toma de decisiones.

6.10 Marque con una (X) las razones por la que considera que la información no es oportuna para la toma de decisiones?

Marque con una (X) las razones por la que considera que la información no es oportuna para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Se genera en diferentes áreas	30	13,0	19,9	19,9
	No es consistente	20	8,7	13,2	33,1
	No está integrada	40	17,3	26,5	59,6
	No responde a lo solicitado	10	4,3	6,6	66,2
	Los usuarios no saben solicitar la información	10	4,3	6,6	72,8
	UU.OO. responsable no asume su rol	41	17,7	27,2	100,0
	Total	151	65,4	100,0	
Perdidos	z	80	34,6		
Total		231	100,0		

Ante la pregunta por las razones por las cuales considera que la información no es oportuna para la toma de decisiones, 27.2% considera que la UU.OO. responsable no asume su rol, 26.5% afirma que no esta integrada, y casi un 20% sostiene que se genera en diferentes áreas.

Análisis: se presentan como principales razones, que no esta integrada la información, la unidad responsable no asume su responsabilidad y se genera en diferentes áreas, además de que no es consistente.

En esta situación es posible afirmar:

Se presentan empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones por que la información se genera en diferentes áreas, la unidad orgánica no asume su rol y no esta integrada la información

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones parciales

Conclusión Parcial N° 1

Contrastación con la sub hipótesis “a”

En el numeral N° 2.9.2.a. Se ha enunciado la siguiente sub hipótesis “a”:

Sub hipótesis “a” “...Se presentan Incumplimientos de **consistencia de la información** en el Sistema de Gestión Estadística: hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías estadísticas, o porque es muy alto el nivel de competitividad de los otros documentos a nivel seguridad, o por el entorno Político...”. Tomando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis que directamente tienen relación con esta sub hipótesis son:

- a. De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.
- b. Es muy alto el margen de personas que no consideran el DNI como un documento seguro
- c. Dentro de nuestro país se ha creado una cultura de piratería y falsificación que se ha institucionalizado en muchos lugares; sin embargo hay un casi 10% que estima que por que no se usa mucho el documento este se vuelve inseguro
- d. Es de resaltar el gesto político de que se transfieran fondos del estado para la identificación de los menores de edad para el presente año, por eso hay un buen porcentaje de intención favorable
- e. Cerca del 60% de las tareas de verificación están entre verificar ubigeos y fechas; situación que puede ser superada a través del aplicativo que realice las consistencias del caso.
- f. Se confirma que más del 70% no hace las consistencias de información por desconocimiento o por limitaciones de recursos.

Podemos establecer que esta sub hipótesis **se prueba parcialmente**, como consecuencia del NO cumplimiento de teorías y competitividad con otros documentos.

Como resultado consecuente, se observa la existencia de incumplimientos en la consistencia de la información del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Enunciado de la Conclusión 1

El resultado de la contrastación de la sub hipótesis “a”, nos da base para formular la conclusión parcial 1, mediante el siguiente enunciado:

“...Está probado que surgen Incumplimientos de *consistencia de la información* en el Sistema de Gestión Estadística: hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías estadísticas, porque es muy alto el nivel de competitividad de los otros documentos a nivel seguridad, por el entorno Político”.

Conclusión Parcial N° 2

Contrastación con la sub hipótesis “b”

En el numeral N° 2.9.2.b. Se ha enunciado la siguiente sub hipótesis “b”:

Sub hipótesis “b” “...Se presentan Incumplimientos de *Integración de los Datos* en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías de Sistemas, o porque no se aplican las Leyes y dispositivos normativos vigentes, o porque es muy alto el nivel de competitividad de los otros documentos a nivel seguridad...”. Tomando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis que directamente tienen relación con esta sub hipótesis son:

- a. De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.

- b. Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.
- c. Dentro de nuestro país se ha creado una cultura de piratería y falsificación que se ha institucionalizado en muchos lugares; sin embargo hay un casi 10% que estima que por que no se usa mucho el documento este se vuelve inseguro.
- d. Al no conocer que hacen las otras instituciones, tenemos un alto porcentaje que no responde y un pobre 36% que considera la información de RENIEC oportuna.
- e. Cerca del 70% considera que faltan procedimientos claros.

Podemos establecer que esta sub hipótesis **se prueba parcialmente**, como consecuencia del NO cumplimiento teorías, Leyes y dispositivos normativos vigentes, competitividad con otros documentos a nivel seguridad y el no aprovechamiento de experiencias exitosas de otras instituciones.

Como resultado consecuente, se observa la existencia de incumplimientos en la integración de los datos del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Enunciado de la Conclusión 2

El resultado de la contrastación de la sub hipótesis “a”, nos da base para formular la conclusión parcial 2, mediante el siguiente enunciado:

“...Está probado que surgen Incumplimientos de Integración de los Datos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías de Sistemas, porque no se aplican las Leyes y dispositivos normativos vigentes, porque es muy alto el nivel de competitividad de los otros documentos a nivel seguridad...”

Conclusión Parcial N° 3

Contrastación con la sub hipótesis “c”

En el numeral N° 2.9.2.c. Se ha enunciado la siguiente sub hipótesis “c”:

Sub hipótesis “c” “...Se presentan **Restricciones** de ***Acceso a la Información para procesar y difundir*** en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teoría de Sistemas, o por no aplicar principios de difusión de información y técnicas avanzadas, o por no disponer de indicadores de gestión, o por desconocer los derechos que la Constitución ampara, o por no respetar las leyes y dispositivos normativos de acceso a la información, o por no corresponder a las Mega tendencias Mundiales o por el entorno Cultural...”. Tomando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis que directamente tienen relación con esta sub hipótesis son:

- a. De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.
- b. Cerca del 60% no aplica los principios por que no los conoce o no está capacitado.
- c. Se condice ese 30% que no usa indicadores con el 27% de desconocimiento, sin embargo casi un 50% no tiene definido su indicador de gestión.
- d. Se estima que ese 70% que dice saber algo, está dentro del grupo que indica como razón la falta de difusión, sin embargo existe un preocupante 25% que no desea saber nada de la constitución.
- e. Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.
- f. Estamos frente a mega tendencias muy influyentes en la sociedad y solo nos queda afrontar estos cambios con planes de contingencia oportunos.
- g. Cerca del 90% considera que la cultura estadística es pobre por desconocimiento o por personal no especialista.

- h. Al considerarse que hay poco interés se confirma que las relaciones con las instituciones públicas son regulares principalmente.
- i. Al considerarse que hay poco interés se confirma que las relaciones con las instituciones privadas son regulares principalmente.
- j. Al considerarse que hay poco interés se confirma que las relaciones con las entidades del exterior son regulares principalmente.
- k. Existe un continuismo frente a los nuevos aplicativos que se generan en la institución, siendo casi un 37% del nivel de acceso por que siempre fue así.

Podemos establecer que esta sub hipótesis **se prueba parcialmente**, como consecuencia del NO cumplimiento de teorías, principios, indicadores de gestión, dispositivos normativos vigentes, mega tendencias mundiales, explotación del entorno cultural y la débil relación con las instituciones públicas, privadas y del exterior..

Como resultado consecuente, se observa la existencia de restricciones en el acceso a la información para procesar y difundir del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Enunciado de la Conclusión 3

El resultado de la contrastación de la sub hipótesis “a”, nos da base para formular la conclusión parcial 3, mediante el siguiente enunciado:

“...Está probado que surgen Restricciones de Acceso a la Información para procesar y difundir en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teoría de Sistemas, por no aplicar principios de difusión de información y técnicas avanzadas, por no disponer de indicadores de gestión, por desconocer los derechos que la Constitución ampara, por no respetar las leyes y dispositivos normativos de acceso a la información, por no corresponder a las Mega tendencias Mundiales o por el entorno Cultural...”

Conclusión Parcial N° 4

Contrastación con la sub hipótesis “d”

En el numeral N° 2.9.2.d. Se ha enunciado la siguiente sub hipótesis “d”:

Sub hipótesis “d” “...Se presentan **Deficiencias** en el **sistema de recolección de datos e información** en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías estadísticas y de sistemas, o por desconocer de leyes y dispositivos normativos para la recolección, o por desconocimiento de los buenos resultados de experiencias en otras instituciones...”. Tomando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis que directamente tienen relación con esta sub hipótesis son:

- a. De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.
- b. Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.
- c. No se condice la respuesta de que es RENIEC quien entrega información oportuna con que tenga un sistema de gestión estadística.
- d. Es evidente de que cada área soluciona su problema de la mejor manera posible, atentando contra la integridad, oportunidad de la información.

Podemos establecer que esta sub hipótesis **se prueba parcialmente**, como consecuencia del NO cumplimiento teorías, normas vigentes y el no aprovechamiento de las experiencias exitosas de otras instituciones.

Como resultado consecuente, se observa la existencia de deficiencias en el sistema de recolección de datos e información del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Enunciado de la Conclusión 4

El resultado de la contrastación de la sub hipótesis “a”, nos da base para formular la conclusión parcial 4, mediante el siguiente enunciado:

“...Está probado que surgen Deficiencias en el *sistema de recolección de datos e información* en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; por no aplicar teorías estadísticas y de sistemas, por desconocer de leyes y dispositivos normativos para la recolección, por desconocimiento de los buenos resultados de experiencias en otras instituciones...”

Conclusión Parcial N° 5

Contrastación con la sub hipótesis “e”

En el numeral N° 2.9.2.e. Se ha enunciado la siguiente sub hipótesis “e”:

Sub hipótesis “e” “...Se presentan Empirismos Normativos de la *Información Oportuna para la toma de decisiones* en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; porque no se aplican teorías de gestión, o por la no aplicación de conceptos de oportunidad, o por el desconocimiento de la aplicación de leyes y dispositivos normativos vigentes, o por el entorno político, o por el entorno económico, o por el entorno social o por el entorno ambiental...”. Tomando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis que directamente tienen relación con esta sub hipótesis son:

- a. De los que no aplican las teorías (83.4%) son un 63% que no lo hacen por desconocimiento o no ha sido capacitado.
- b. Se evidencia de que principalmente por desconocimiento no se aplican los conceptos principales del sistema de gestión estadística.
- c. Se evidencia de que existe más de una institución que genera las estadísticas de hechos vitales, lo cual distorsiona todo resultado de la realidad.

- d. Es de resaltar el gesto político de que se transfieran fondos del estado para la identificación de los menores de edad para el presente año, por eso hay un buen porcentaje de intención favorable.
- e. Se evidencia de que no hay o son pocos los recursos económicos.
- f. Se evidencia de que el entorno social influye sobre el sistema de gestión estadística mayoritariamente debido a la burocracia y la discriminación social.
- g. Se evidencia de que el problema principal es el tema climático y los accesos a las oficinas.
- h. Se presentan como principales razones, que no está integrada la información, la unidad responsable no asume su responsabilidad y se genera en diferentes áreas, además de que no es consistente frente al tema de información oportuna para la toma de decisiones.

Podemos establecer que esta sub hipótesis **se prueba parcialmente**, como consecuencia del NO cumplimiento teorías, conceptos, normas vigentes y la poca explotación de los entornos político, económico, social y medio ambiental.

Como resultado consecuente, se observa la existencia de empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones del Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Enunciado de la Conclusión 5

El resultado de la contrastación de la sub hipótesis "a", nos da base para formular la conclusión parcial 5, mediante el siguiente enunciado:

"...Está probado que surgen Empirismos Normativos de la Información Oportuna para la toma de decisiones en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación; porque no se aplican teorías de gestión, por la no aplicación de conceptos de oportunidad, por el desconocimiento de la aplicación de leyes y dispositivos normativos

vigentes, por el entorno político, por el entorno económico, social y ambiental...”.

Conclusión General

Contrastación de la Hipótesis Global

“...El Sistema de Gestión Estadística en RENIEC Actualmente, adolece de incumplimientos, restricciones, deficiencias y empirismos normativos que afectan negativamente el aprovechamiento al máximo de la información de manera oportuna, eficiente y exacta; porque no se consistencia e integra la información adecuadamente y oportunamente o porque existen restricciones en el acceso a la información para procesar y difundir o por no contar con un sistema de recolección de datos e información adecuado o por no contar con información oportuna para la toma de decisiones...”.

Tomando como premisas las conclusiones parciales que figuran en los numerales 6.1.1.2; 6.1.2.2; 6.1.3.2; 6.1.4.2; 6.1.5.2 se puede establecer que se prueba mayoritariamente respecto a los ***incumplimientos, restricciones, deficiencias y empirismos normativos*** en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.

Enunciado de la Conclusión General: Prueba Paramétrica

El resultado de la contrastación de la hipótesis global, da base para formular la conclusión general de la presente investigación mediante el siguiente enunciado:

“...Esta investigación ha probado la existencia de dificultades en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación, porque existen limitaciones que no permiten que se consistencie e integre la información adecuadamente y oportunamente o porque existen

restricciones en el acceso a la información para procesar y difundir o por no contar con un sistema de recolección de datos e información adecuado o por no contar con información oportuna para la toma de decisiones... ”.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones Parciales

Recomendaciones para corregir los Incumplimientos

Para "Actualizar e Innovar Metodologías y Generar Investigaciones Analíticas" se debe tener en cuenta lo siguientes lineamientos

i) Mejorar en forma continua marcos conceptuales y metodologías utilizados en la producción estadística.

El uso de la teoría estadística y su aplicación práctica en el trabajo técnico debe ser parte inherente de la capacidad profesional del área u oficina de estadística. Su prestigio depende de la solidez de la metodología estadística, por lo que su mejoramiento debe constituir una tarea continua. Así pues, fines se debe:

- a) Actualizar los marcos conceptuales y metodológicos, e incorporar nuevos enfoques con la participación de consultores externos; e
- b) Incorporar nuevos procedimientos estadísticos para elevar la calidad de la producción estadística; Y programar las diversas etapas de los procesos estadísticos.

ii) Fortalecer la capacidad técnica y analítica de los recursos humanos del RENIEC.

El RENIEC requiere de la concurrencia de personal bien capacitado y motivado para abordar el trabajo estadístico con eficiencia, rigor y ética profesional. Para ello es necesario:

- a) Destinar esfuerzos que permitan proporcionar a los trabajadores del RENIEC los conocimientos teóricos, metodológicos y prácticos en todas las áreas de la producción estadística, y facilitar la implementación de metodologías y técnicas de vanguardia.
- b) Diseñar un programa integral y sostenible de capacitación y perfeccionamiento de los recursos humanos; e
- c) Implementar un programa de medición de impacto de la capacitación en las actividades del RENIEC; Y diseñar estrategias de acercamiento con organismos nacionales e internacionales que oferten y financien capacitación y asistencia técnica.

iii) Mejorar e innovar los procesos que se utilizan en la producción de la información estadística del RENIEC.

El área u oficina de estadística debe ofrecer información estadística de calidad y que satisfaga las expectativas de los usuarios. Sin embargo, también, se tiene que tenerse presente que la oferta estadística es resultado de un largo proceso, que incluye la planificación, recopilación, procesamiento y distribución de la información.

El control de este gran proceso es una tarea principal de la gestión de calidad, la misma que debe no sólo asegurar que la información cumpla con los estándares establecidos por la teoría estadística, sino que además incorpore los criterios de relevancia, oportunidad, accesibilidad y coherencia de la información producida. Para ello es necesario:

- a) Implementar sistemas de control de calidad de los procesos en la producción de las estadísticas;

- b) Establecer sistemas de monitoreo y seguimiento, que aseguren la adecuada calidad de los resultados;
- c) Mantener registros de calidad de los resultados y de las medidas de control del proceso para disponer de estándares de operación y monitoreo efectivo de los procesos;
- d) Establecer un programa de auditoría técnica con la cooperación nacional e internacional; y
- e) Establecer un programa de cooperación con otras instituciones de estadística que han implantado sistemas de calidad.

iv) Promover la generación de estudios e investigaciones aplicadas

Como resultado del accionar del RENEIC, se dispone de considerables volúmenes de información estadística que deben ser explotadas en toda su magnitud. Para ello es necesario:

- a) Fortalecer la capacidad de investigación del área u oficina de estadística del RENIEC, a través de consultorías de expertos nacionales e internacionales; y
- b) Promover el apoyo de la cooperación técnica nacional e internacional para fortalecer la capacidad de investigación.

Recomendaciones para reducir las Restricciones

Para "Facilitar y Mejorar el Acceso de los Usuarios a la Información Estadística que Produce el RENIEC" se debe seguir los siguientes lineamientos:

i) Rediseñar los esquemas de difusión y divulgación para ampliar el acceso y utilización de la información estadística.

En el marco de la política de amplio acceso a la información producida, debe ser responsabilidad del área u oficina de estadística del RENIEC poner en

práctica mecanismos que aseguren la atención de los usuarios con la oportunidad y calidad correspondiente. Para tal efecto se debe:

- a) Establecer políticas específicas de difusión e información para orientar las acciones de difusión y promoción del área u oficina de estadística en el mediano plazo;
- b) Normalizar la frecuencia y oportunidad de entrega de la información estadística y publicar un calendario anticipado de difusión de la producción estadística;
- c) Ampliar la oferta de productos y servicios estadísticos, mediante la mayor explotación de la información disponible y la generación de nuevos productos en función de la demanda;
- d) Mejorar la oportunidad en la disponibilidad de la información, acortando los plazos entre la producción y difusión;
- e) Intensificar el uso de los medios de comunicación masiva para la difusión y promoción de la producción estadística; y
- f) Definir estrategias para generar la demanda de información estadística en segmentos no cubiertos.

ii) Mejorar la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en la difusión de la información estadística.

El RENIEC debe utilizar en su máximo potencial, las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información. Para satisfacer este lineamiento se debe:

- a) Desarrollar Link Estadístico, como ventana para acceder a través de Internet a la información que produce el RENIEC;
- b) Facilitar la explotación y análisis de la información estadística en forma oportuna a través del desarrollo de sistemas de información; y
- c) Capacitar permanentemente al personal responsable de las acciones de difusión en el uso de tecnologías de información.

Recomendaciones para corregir las Deficiencias

Para "Incrementar el conocimiento estadístico de usuarios y proveedores de información para mejorar el uso de las estadísticas y facilitar los procesos de obtención de la información" se debe seguir los siguientes lineamientos:

i) La generación de información estadística debe concebirse como un proceso integral.

Se debe hacer un esfuerzo honesto para allanar las dificultades que se presentan con relación a los temores, interpretaciones, recursos, tecnología y/o prioridades de operación, a efectos de plantear los requerimientos en forma clara y considerada, evitando causar inconvenientes innecesarios y asegurando el resguardo del secreto estadístico. A su vez es necesario responder a la cooperación de los informantes con el retorno de los resultados de la investigación y brindándoles servicios de información en general.

- ii) Es necesario generar una cultura estadística en usuarios y proveedores de información para lograr que la estadística sea considerada como una herramienta clave para una eficiente y efectiva gestión.**

Los recursos destinados a la producción de información estadística deben concebirse como inversión y no como gasto, de esta forma, el fomento de la cultura estadística no sólo impulsará la demanda y hábito en su uso, sino que creará una demanda informada. Para todo esto es necesario:

- a) Realizar la difusión del quehacer estadístico para mejorar el conocimiento de los informantes sobre la importancia de suministrar información estadística;
- b) Disminuir la carga para los informantes, mediante el mayor uso tecnológico y el rediseño de los procesos de producción estadística;
- c) Diseñar e implementar programas de información, educación y comunicación sobre la importancia de la información estadística en la toma de decisiones; y

d) Lograr un mayor acercamiento e interacción con los tomadores de decisión de las diferentes áreas y oficinas del RENIEC.

Así mismo definiremos los roles y funciones de los actores involucrados en el Sistema de Gestión Estadística.

Roles y Funciones de los Actores involucrados en el Sistema de Gestión Estadística

Actores	Rol	Funciones
Alta Dirección	Patrocinador	Autorizar la ejecución del proyecto con su respectivo presupuesto.
Gerencias	Facilitador	Poner a disposición de la SGES información estadística de sus unidades orgánicas.
Sub Gerencia Estadística	Supervisor, Coordinador, Propietario del Proyecto	Con las unidades orgánicas y otros actores coordinar el proceso de creación del Sistema de Gestión Estadística del RENIEC.
Sub Gerencias	Facilitador	Poner a disposición de la SGES información estadística de sus unidades orgánicas. De acuerdo al detalle de la labor que realizan.
Jefaturas Regionales	Facilitador	Poner a disposición de la SGES información estadística de sus unidades orgánicas, de acuerdo al detalle de la labor que realizan.
Representantes de las unidades orgánicas	Informante, Coordinador	Participar activamente en la creación del Sistema de Gestión Estadística del RENIEC.
Sub Gerencia de Gestión de Base de Datos	Supervisor de las Bases de Datos.	Dar soporte técnico en temas relacionados a Base de Datos del Sistema de Gestión Estadística del RENIEC.

Recomendaciones para reducir al mínimo los Empirismos Normativos

Para "Producir información estadística útil, oportuna y confiable", se plantea los siguientes lineamientos estratégicos:

i. Institucionalizar la participación de los usuarios en la producción.

Se debe definir la producción estadística "desde la demanda" para satisfacer las necesidades de información. La producción de información estadística útil requiere de un diálogo permanente entre las diferentes áreas u oficinas de la institución, con el propósito de lograr una formulación más precisa del tipo, periodicidad y alcance de la información estadística que satisfaga la demanda real. Para ello, es necesario que los productores y usuarios de la información desempeñen un papel interactivo en la planificación estadística.

ii. Producir información estadística básica en forma coordinada, integrada y racionalizada.

Los registros administrativos, como fuente de información primaria, se deben aprovechar con fines estadísticos de manera organizada y sistemática. Para ello, se debe desarrollar una política de coordinación e interacción con las diferentes áreas u oficinas del RENIEC a fin de:

- a) Potenciar el uso de los registros administrativos, con fines estadísticos mediante su organización y sistematización;
- b) Establecer un sistema de gestión estadística de actualización, que permita disponer de información especializada, evitando la duplicidad de esfuerzos, y con metodologías, cobertura, periodicidad y productos definidos; y
- c) Establecer un sistema uniforme de códigos, nomenclaturas y definiciones estandarizadas, para generar información estadística.

iii. Actualizar e incrementar la producción de estadísticas

Para apoyar el proceso de Toma de Decisiones en el RENIEC es necesario disponer de información estadística de calidad a nivel global y focalizado que permitan orientar las políticas y programas en el corto y mediano plazo en la institución. Para tal efecto se debe:

- a) Identificar y generar los indicadores prioritarios que requiere el RENEIC en el mediano plazo, en forma consensuada con las diferentes áreas u oficinas de la institución; y
- b) Generar estadísticas para todas las áreas u oficinas que implique medición demográfica y de tecnologías de información.

iv. *Promover un mayor uso de las tecnologías de información y comunicación en los procesos de producción estadística.*

La producción de la información estadística requiere de la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en todas su fases porque: facilita la interacción con los proveedores de información, mejorar la eficiencia en las operaciones, reducir los tiempos entre la toma de información y la entrega de resultados, mejorar la calidad de la información mediante procesos de retroalimentación; y descentralizar el procesamiento de datos haciendo uso de redes de datos, bases de datos y sistemas que integren la información y que estén disponibles a nivel nacional. En este sentido, se debe:

- a) Incorporar el uso de intranets en las prácticas de trabajo para compartir y asegurar la integridad de la información estadística que producen las diversas áreas u oficinas del RENIEC;
- b) Implementar sistemas de información descentralizados en línea para desconcentrar las operaciones de captura, procesamiento y análisis de la información, a nivel nacional;
- c) Desarrollar sistemas de información para la producción y organización de la información; y
- d) Construir el Datawarehouse o Datamart.

v. ***Fortalecer los procesos de planificación de las actividades estadísticas en el mediano y largo plazo***

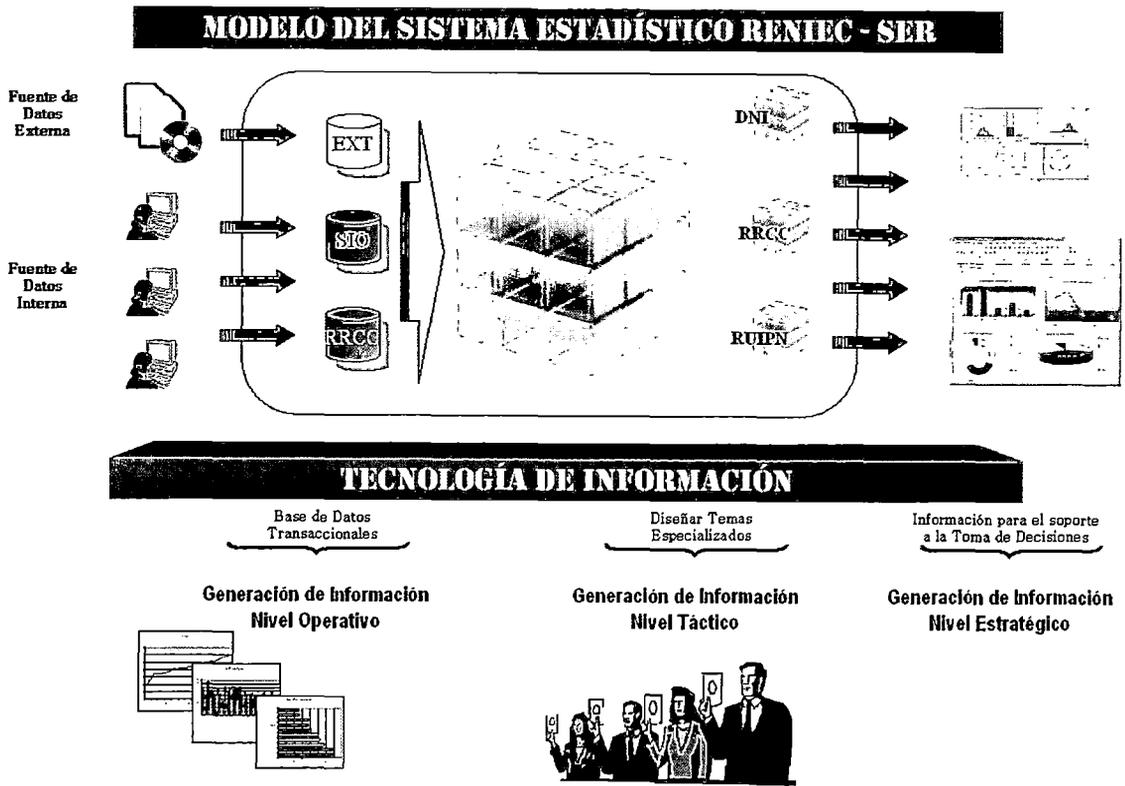
Se debe efectuar una planificación estratégica para determinar la prioridad de los objetivos y metas estadísticas para superar la variedad de problemas que limitan la eficiencia en la producción y difusión estadística en la institución. En este marco, la planificación constituye una manera intencional y coordinada de enfrentar la mayoría de los problemas críticos y proporciona un marco útil para anticipar las nuevas demandas. Por lo cual, se debe:

- a) Formular planes estadísticos de corto y mediano plazo utilizando el concepto del planeamiento estratégico; e
- b) Implementar un sistema de seguimiento, evaluación, monitoreo y control del cumplimiento de objetivos y metas en los planes anuales y quinquenales del RENIEC.

Recomendación General

- a. Modificación de la Estructura de la SGE (para adecuarse a los requerimientos de información).***
- b. Capacitación al personal para elevar la cultura estadística y de gestión.***
- c. Implementación del DataMart Estadístico que solucionará los problemas de integridad, oportunidad y consistencia de la información.***
- d. Desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2011 – 2021.***
- e. Georeferenciación de la Identificación y de los Hechos Vitales.***
- f. Implantación del Tablero de Control.***
- g. Implantación del Control Estadístico de Procesos.***
- h. Retroalimentación de los resultados generales del concurso de la SIN, principalmente del criterio No 7 Resultados.***
- i. Propuesta de Indicadores de Gestión (Estratégicos, tácticos y Operativos).***

j. Uso de tecnología avanzada para dar soporte técnico al sistema de gestión estadístico.



MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA EL USO DE TECNICAS

PROBLEMA	DESCRIPCION	TECNICAS A EMPLEAR					
		GIS	TABLERO DE CONTROL	P.E. BSC	CALIDAD	CONTROL ESTADISTICO DE PROCESOS	INTELIGENCIA DE NEGOCIOS
A1	Consistencia de Información					X	X
A2	Integración de los datos				X		X
A3	Acceso a la información			X			X
A4	Sistema de recolección de datos			X			X
A5	Información Oportuna para la toma de decisiones	X	X	X			X

BIBLIOGRAFIA

Herramientas estadísticas para la Gestión en Salud
J Córdova – Lima JC

Estadística para no Estadísticos
EC Valeri

Gestión Pública, Información Estadística y Organismos
Maria Escobar, Irene, Mikelarena Peña, Fernando.

Metodología de la Investigación
Cesar Bernal Torres

Dinámica de Sistemas
Javier Aracil

Una introducción a los Sistemas de Información
Universidad de Piura

Diseñando el Futuro
Jay W. Forrester.

Estadística Aplicada
Carlos Veliz

Publicaciones del INEI

El Sistema de Información Estadística en el marco del enfoque
sistémico.

Adoración de Miguel Castaño.

NORMA- ISO-9001
INDECOPI

Sistema Unificado de Estadísticas Delictuales
Fundación Paz Ciudadana – Ministerio de Justicia – Ministerio del
Interior Chile

Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de
maestría y doctorado. Alejandro Caballero Romero

Mintzberg, Henry: "El Poder en la Organización, El Proceso Estratégico".

Estado y Sociedad: Nuevas Fronteras y Reglas de Juego, Oszlak, Oscar, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas UBA- Enoicos, Nov. 2001.

Mintzberg, Henry: "Diseño de Organizaciones Eficientes. Editorial El Ateneo.

Iacoviello, Mercedes: "El Juego Político y las Estrategias de Recursos Humanos en las organizaciones públicas". Cuadernos del CEPAS, N° 4, Sept. 1996.

Geddes, Bárbara (1994) "Politician's Dilemma", Berkley, University of California Press.

Prats Catalá, Joan (1998), "Servicio Civil y Gobernabilidad Democrática". Revista Iberoamericana de Administración Pública. N° 1, INAP, Madrid.

Repetto, Fabián: "Servicio Civil de Calidad en la Argentina: ¿Utopía, asignatura pendiente o mal innecesario?", Revista Escenarios Para un Nuevo Contrato Social, Año 1, Nro. 0- Nov. 2001.

Iacoviello, Mercedes, Falivene, Graciela, Diez, María Laura: "Capacitación y Desarrollo". Revista Aportes, Año 4, Nro. 9- Año 1997.

ANEXOS

1. Selección del Problema a Investigar.
2. Identificación del Número de Partes del Problema.
3. Priorización de las Partes del Problema.
4. Estructura de la Matriz Básica para plantear Sub-Hipótesis y la Hipótesis Global.
5. Matriz para la selección de las técnicas, instrumentos e informantes o fuentes para la recolección de datos.
6. Matriz de Consistencia.
7. Cuestionario N° 01.
Encuesta a Funcionarios, y personas que laboran y desarrollan actividades estadísticas tanto en Identificación como en los Registros Civiles.

ANEXO 01: IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA, PRIORIZACIÓN PROVISIONAL, SELECCIÓN E INTEGRACION DEL PROBLEMA								
EL AREA DE INVESTIGACION: SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION	CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACION						Suma de criterios positivos	Priorización inicial
	1. Este problema tiene partes aún no solucionadas	2. El investigador tiene acceso a los datos	3. Su solución contribuirá o facilitará la solución de otros problemas en RENIEC	4. El investigador tiene alguna experiencia previa en la solución de este tipo de problemas	5. Afecta negativamente la imagen de RENIEC	6. Este problema tiene un impacto socio-económico negativo.		
PROBLEMÁTICA:								
1. Empirismos normativos en la información oportuna para la toma de decisiones	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	5 SI
2. Carencias marcadas en Cultura Estadística en los niveles jerárquicos que toman decisiones	SI	NO	SI	NO	SI	SI	4	11 NO
3. Empirismos aplicativos en la generación de estimaciones y proyecciones al realizarse con poca información y técnicas simples.	SI	NO	SI	SI	SI	SI	5	7 NO
4. Incumplimientos al no centralizar toda la información estadística que produce la entidad para la toma de decisiones.	SI	NO	SI	SI	NO	SI	4	10 NO
5. Falsedad en la generación de información estadística para la Unidades Organicas del RENIEC ya que se definen de manera unilateral.	SI	NO	SI	SI	NO	NO	3	15 NO
6. Empirismo normativo en el manejo de indicadores y metas frente al contexto de la realidad.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	4 SI
7. Incumplimientos al desarrollarse auditorías mínimas en los aplicativos.	SI	NO	SI	NO	NO	NO	2	19 NO
8. Restricciones de acceso a la información al existir base de datos descentralizadas en diferentes lugares y con diferentes servicios (Oracle, Access, Visual Fox Pro, etc).	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	6 SI
9. Carencias de supervisión y control estadístico de las oficinas que están fuera de Lima.	SI	NO	SI	NO	NO	NO	2	18 NO
10. Empirismos aplicativos en la administración de los registros civiles al no estar completamente incorporadas todas las Oficinas.	SI	NO	SI	NO	NO	SI	3	14 NO
11. Incumplimiento de consistencia de la información	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	2 SI
12. Incumplimiento de integración de los datos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	3 SI
13. Carencias en los mecanismos de producción-usuario	SI	NO	SI	NO	NO	NO	2	20 NO
14. Limitaciones en el uso de las tecnologías de la información en la difusión	SI	NO	SI	SI	SI	SI	5	8 NO
15. Deficiencias en el sistema de recolección de datos e información.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6	1 SI
16. Carencias sobre el conocimiento pleno del que hacer de los Registros Civiles.	SI	NO	NO	NO	SI	SI	3	16 NO
17. Discordancias normativas en la elaboración de la información estadística por parte de RENIEC y las Municipalidades.	SI	NO	SI	NO	SI	SI	4	12 NO
18. Distorsiones de la información estadística georeferenciada entre RENIEC y el INEI.	SI	NO	SI	NO	SI	SI	4	13 NO
19. Empirismos normativos en el desarrollo de las incorporaciones de los Registros Civiles.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	3	17 NO
20. Discrepancias teóricas en la normatividad interna de la Sub Gerencia de Estadística.	SI	SI	SI	SI	SI	NO	5	9 NO
EMPIRISMOS NORMATIVOS, INCUMPLIMIENTOS, DEFICIENCIAS y RESTRICCIONES EN EL SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION.	Pasa al Anexo N° 2 							Problema Priorizado Provisionalmente

ANEXO 02: RELACION DE LAS PARTES DEL PROBLEMA CON LOS CRITERIOS DE IDENTIFICACION Y SUS FORMULAS

EMPIRISMOS NORMATIVOS, INCUMPLIMIENTOS, RESTRICCIONES Y DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION	¿ALGUNA PARTE DE ESTE PROBLEMA TIENE RELACIÓN CON ESTE CRITERIO? 	1	$\text{¿ PT } \neq \sim \text{ R ?}$ SI () NO (X) (¿Empirismos aplicativos?)	NO			
		2	$\text{¿ PT (A) } \neq \sim \text{ PT (B) : R ?}$ SI () NO (X) (¿Discrepancias teóricas?)	NO			
		3	$\text{¿ PT } \neq \sim \text{ N (R) ?}$ SI (X) NO () (¿Empirismos normativos?)	SI	PASA AL ANEXO 03		
		4	$\text{¿ N } \neq \sim \text{ R ?}$ SI (X) NO () (¿Incumplimientos?)	SI	PASA AL ANEXO 03		
		5	$\text{¿ N (A) } \neq \sim \text{ N (R) ?}$ SI () NO (X) (¿Discordancias normativas?)	NO			
		6	$\text{¿ OBJ } \neq \sim \text{ R (CAR) ?}$ SI () NO (X) (¿Carencias?)	NO			
		7	$\text{¿ OBJ. } \neq \sim \text{ R(DEF) ?}$ SI (X) NO () (¿Deficiencias?)	SI	PASA AL ANEXO 03		
		8	$\text{¿ OBJ. } \neq \sim \text{ R (RES) ?}$ SI (X) NO () (¿Restricciones?)	SI	PASA AL ANEXO 03		
		9	$\text{¿ OBJ } \neq \sim \text{ R (LIM) ?}$ SI () NO (X) (¿Limitaciones?)	NO			
		10	$\text{¿ OBJ } \neq \sim \text{ R(DIS) ?}$ SI () NO (X) (¿ Distorsiones?)	NO			
		11	$\text{¿ VER } \neq \sim \text{ R (FAL) ?}$ SI () NO (X) (¿ Falsedades?)	NO			

EMPIRISMOS NORMATIVOS, INCUMPLIMIENTOS, RESTRICCIONES Y DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION

ANEXO 03: PRIORIZACION DEFINITIVA DE LAS PARTES O VARIABLES DEL PROBLEMA Y NOMBRE DEL PROBLEMA

Priorización definitiva de las partes o variables del problema relacionadas con criterios de priorización y sus formulas								
CRITERIOS DE IDENTIFICACION RELACIONADOS CON LA PARTE DEL PROGRAMA	1. Este problema tiene partes aún no solucionadas	2. El investigador tiene acceso a los datos	3. Su solución contribuirá o falicitará la solución de otros problemas en RENIEC	4. El investigador tiene alguna experiencia previa en la solución de este tipo de problemas	5. Afecta negativa- mente la imagen de RENIEC	6. Este problema tiene un impacto socio-ecómico negativo.	SUMA PARCIAL	PRIORIDADES DEFINITIVAS DE LAS PARTES DEL PROBLEMA
¿ PT ≠ ~ N (R) ? SI (X) NO () (¿Empirismos normativos?)	3	3	3	3	3	2	17	4
¿ N ≠ ~ R ? SI (X) NO () (¿Incumplimientos?)	1	1	1	1	4	1	9	1
¿ OBJ. ≠ ~ R(DEF) ? SI (X) NO () (¿Deficiencias?)	2	2	2	2	2	3	13	3
¿ OBJ. ≠ ~ R (RES) ? SI (X) NO () (¿Restricciones?)	2	2	1	2	1	4	12	2

**EMPIRISMOS NORMATIVOS, INCUMPLIMIENTOS, RESTRICCIONES Y DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA:
HECHOS VITALES E IDENTIFICACION**

ANEXO 05: MATRIZ PARA LA SELECCIÓN DE LAS TÉCNICAS, INSTRUMENTOS E INFORMANTES O FUENTES PARA RECOLECTAR DATOS

FORMULAS DE LAS SUB HIPOTESIS	NOMBRE DE LAS VARIABLES CONSIDERADAS EN CADA FORMULA	TECNICA DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION	INFORMANTE O FUENTE QUE CORRESPONDE AL INSTRUMENTO DE CADA TECNICA
~ X1; A1; ~ B1; ~ B8; ~ B9	A1: Consistencia de la Informacion	Encuesta	Cuestionario	Informantes: Funcionarios
		Entrevista	Guía de Entrevista	Informantes: Funcionarios
	~B1: Teorías	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Libros Especializados
	~B8: Competitividad con otros documentos a nivel seguridad	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Libros Especializados
	~B9: Entorno Politico	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Libros Especializados
~ X1; A2; ~ B1; B6; ~ B8; ~ B14	A2: Integracion de los datos	Encuesta	Cuestionario	Informantes: Funcionarios
	~B6: Leyes y dispositivos normativos vigentes	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Libros Especializados
	~B14: Experiencias exitosas en otras instituciones	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
~ X2; A3; ~ B1; ~ B3; ~ B4; ~ B5; ~ B6; ~ B7; ~ B12; ~ B15; ~ B16, ~ B17	A3: Acceso a la informacion para procesar y difundir	Entrevista	Guía de Entrevista	Informantes: Especialistas
		Encuesta	Cuestionario	Informantes: funcionarios
	~B3: Principios	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
	~B4: Indicadores de Gestion	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
	~B5: Constitucion de la Republica	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Diario Oficial El Peruano
	~B7: Megatendencias Mundiales	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
	~B12: Entorno Cultural	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
	~B15: Relaciones con entidades publicas.	Encuesta	Cuestionario	Informantes: funcionarios
	~B16: Relaciones con entidades privadas.	Encuesta	Cuestionario	Informantes: funcionarios
~B17: Relaciones con entidades del exterior.	Encuesta	Cuestionario	Informantes: funcionarios	
~ X3; A4; ~ B1; B6; ~ B14	A4: Sistema de recoleccion de datos e informacion	Entrevista	Guía de Entrevista	Informantes: Especialistas
		Encuesta	Cuestionario	Informantes: Funcionarios
~ X4; A5; ~ B1; ~ B2; B6; ~ B9; ~ B10; ~ B11; ~ B13	A5: Informacion oportuna para la toma de decisiones	Entrevista	Guía de Entrevista	Informantes: Especialistas
		Encuesta	Cuestionario	Informantes: Funcionarios
	~B2: Conceptos	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
	~B10: Entorno Economico	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
	~B11: Entorno Social	Análisis documental	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados
~B13: Entorno Cultural.	Encuesta	Fichas Textuales	Fuente: Publicaciones Especializados	

EMPIRISMOS NORMATIVOS, INCUMPLIMIENTO, RESTRICCIONES Y DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION

Cuando alguna Norma Interna que rige la realidad, no ha incorporado en su enunciado, ni está actualizado o no considera un planteamiento teórico; hemos encontrado un problema debemos nombrarlos como

Empirismos normativos

1. Empirismos normativos en la Informacion Oportuna para la toma de decisiones.

Identificamos este tipo de problema cuando, en la parte de la realidad en la que las disposiciones de una norma deben cumplirse, estas no se han cumplido.

Incumplimiento en ...

2. Incumplimiento en integracion de los datos y consistencias de la informacion.

Identificamos este tipo de problema cuando el logro de un objetivo (o el cumplimiento de sus metas), se dificulta por topes internos en la capacidad de alguna unidad, la que reduce a ese tope, la produccion de toda esa parte de la realidad, entidad o empresa.

Restricciones

3. Restricciones en el acceso a la informacion para procesar y difundir.

Identificamos este tipo de problema cuando el logro de un objetivo se difuculta, por fallas o errores al hacer lo necesario para lograrlo.

Deficiencias

4. Deficiencias en el sistema de recoleccion de datos

CUESTIONARIO N° 01**ENCUESTA A PERSONAL DE RENIEC, Y PERSONAS QUE LABORAN Y DESARROLLAN ACTIVIDADES ESTADISTICAS Y TOMA DE DECISIONES**

TESIS: "SISTEMA DE GESTION ESTADISTICA: HECHOS VITALES E IDENTIFICACION"

Agradeceré a usted responder este breve y sencillo cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del siguiente objetivo.

OBJETIVO: Mejorar El Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e identificación.

GENERALIDADES:

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceremos a las personas entrevistadas proporcionarnos informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la investigación.

INFORMANTES:

La presente Encuesta esta dirigida a los Funcionarios y personal que labora y desarrolla actividades Estadísticas y toma de decisiones en

1.1. DATOS DE LA INSTITUCION

1.1.1. Denominación :

1.1.3. Ubicación geográfica

1.1.4. Dependencia donde labora

1.2. DATOS DEL INFORMANTE**1.2.1. Nivel de Instrucción Alcanzado?:**

Primaria (), Secundaria (), Estudios Técnicos ().

Estudios Universitarios concluidos () Especialización.....

Grado académico.....Titulo Profesional.....Otros.....

1.2.2. Tiempo de Servicio

en el cargo actual: (años)

1.2.3. Tiempo de Servicio en la

Administración Pública: (años)

1.2.3 Indique los últimos tres eventos de Capacitación que Ud. a asistido e indique las fechas:

a).....Fecha dd/mm/aa

b)..... Fecha dd/mm/aa

2. CONSISTENCIA DE LA INFORMACION : -X1; A1; -B1; -B8 ; -B9;			
2.1. De entre los siguientes, marque con una (X) La Teoría que Usted conoce y aplica en el Sistema de gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación			-B1
a) De Sistemas		b) De Administración General	
c) Estadísticas		d) De Inteligencia de Negocios	
e) Otro, Cual?			
2.2. Cuales son las razones por las que No se aplican las Teorías en el Sistema de gestión Estadística que no ha marcado:			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) difíciles de aplicar		d) Son inadecuados para el RENIEC	
e) Otro, Cual?			
2.3. De entre los siguientes marque con una (X) el Documento más seguro en la Administración Publica. que Ud. conoce.			-B8
a) Pasaporte		b) Brevete	
c) DNI		d) Partida de Nacimiento	
e) Otro, Cual?			
2.4. Cuales son las Razones del No cumplimiento de la seguridad de los documentos que no ha marcado:			
a) Es falsificable		b) No se usa mucho	
c) Es muy simple		d) Son muy baratos.	
e) Otro, Cual?			
2.5. De entre los siguientes, marque con una (X) como afecta el entorno político al Sistema de Gestión Estadística:			-B9
a) Favorable.		b) Muy favorable	
c) No afecta		d) Desfavorable.	
e) Muy desfavorable			
2.6. De entre los siguientes, marque con una (X) la Consistencia de la Información que conoce y aplica en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.			A1
a) Verificar lo registrado físicamente con los archivos digitales.		b) Verificación de UBIGEOS	
c) Verificación de Fechas		d) Verificación de Imágenes	
e) Otro, Cual?			
2.7. Cuales son las Razones de la No aplicación de la Consistencia de la Información el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.			
a) Por desconocimiento		b) No se cuenta con personal Capacitado	
c) Limitaciones y/o carencia de Recursos		d) Son inadecuados para RENIEC	
e) Otro, Cual?			

3. INTEGRACION DE LOS DATOS: -X1; A2; -B1; -B6; -B8; -B14;

3.1. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución manejan Los Registros Civiles :		-B6
a) Municipalidades		b) El Ejército
c) RENIEC		d) La Iglesia
e) Otro, Cual?		
3.2. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas de los Hechos Vitales?		
a) INEI		b) MINSA - ESALUD
c) RENIEC		d) Municipalidades
e) Otro, Cual?		
3.3. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución genera estadísticas oportunas?		-B14
a) INEI		b) MINSA - ESALUD
c) RENIEC		d) Municipalidades
e) Otro, Cual?		
3.4. De entre los siguientes, marque con una (X) que institución cuenta con un sistema de gestión estadística?		
a) INEI		b) MINSA - ESALUD
c) RENIEC		d) Municipalidades
e) Otro, Cual?		f) no lo se
3.5. Como evalúa la Integración de los datos en el Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.	A2	a) Muy buena
		b) buena
		c) Regular
		d) Mala
		e) Muy Mala.
3.6. Cuales son las Razones del Incumplimiento en integración de los datos respecto al Sistema de Gestión Estadística: Hechos Vitales e Identificación.		
a) Por Falta de medios		b) No ha sido capacitado y calificado
c) Falta de Procedimientos claros		d) Personal no es especialista
e) Otro, Cual?.		

4. SE PRESENTAN RESTRICCIONES EN EL ACCESO A LA INFORMACION PARA PROCESAR Y DIFUNDIR: -X2; A3; -B1; -B3; -B4;-B5; -B6; -B7;-B12; -B15; -B16; -B17.			
4.1 De entre las siguientes marque con una (x) que Principio no se está cumpliendo en el Sistema de gestión estadístico? (marque una o más alternativas)	-B3	a) Liderazgo	
		b) Unidad de Dirección	
		c) Organización	
		d) Centralización	
		e) Autoridad	
4.2 Porque razones cree Ud. que no se cumplen los principios en el sistema de gestión estadístico?			
a) Por desconocimiento		b) No se capacita al personal	
c) Personal no especialista		d) Son inadecuados para RENIEC.	
e) Otro, Cual?			
4.3. Emplea Ud. Indicadores de Gestión para la toma de decisiones?	-B4	a) Siempre	
		b) Casi siempre	
		c) A veces	
		d) Casi nunca	
		e) Nunca	
4.4. Cuales son las Razones por las que considera que no se emplean los indicadores de gestión para la toma de decisiones?			
a) Por falta de medios		b) Desconocimiento	
c) Dificiles de aplicar		d) No existen	
e) Dificiles de definir		f) Otro, Cual?	
4.5. Marque con una (X) si conoce Ud. los artículos de la Constitución Política del Estado relacionados con RENIEC?	-B5	a) Todo	
		b) Algo	
		c) Nada	
4.6. Cuales son las Razones por las que considera que las personas desconocen sus derechos y obligaciones consignadas en la Constitución Política?			
a) Por falta de medios		b) Falta de difusión	
c) Falta de capacitación		d) No desean saber	
e) Otro, Cual?			
4.7. De entre los siguientes, marque con una (X) que Mega tendencias afectan el Sistema de gestión Estadística?.			-B7
a) Migraciones		b) Globalización	
c) Nanotecnología		d) Nueva forma de hacer Gestión Publica	
e) Otro, Cual?			
4.8. Cuales son las Razones por las que cree Ud. que las Mega tendencias afectan el Sistema de gestión estadístico?			
a) Carecer de Planes de contingencia		b) Limitaciones Presupuestales	
c) Personal no capacitado		d) Indiferencia de Autoridades	
e) Otro, Cual?			

4.9 Cree Ud. que en la organización existe una cultura suficiente para el manejo del Sistema de Gestión Estadística?			-B12
a) Totalmente		d) Minoritariamente	
b) Mayoritariamente		e) No se Aplica	
c) Regularmente			
4.10 Cuales son las razones por la que cree Ud. que la cultura estadística esta en este nivel?			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) difíciles de aplicar		d) Personal no especialista	
e) No lo se			
4.11 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades públicas dentro del Sistema de gestión Estadístico?			-B15
a) Muy buena		b) Regular	
c) bueno		d) Malo	
e) Muy mala			
4.12 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?			
a) No hay relaciones		b) Nosotros podemos solos	
c) Poco interés		d) No hay norma que lo indique	
e) No lo se			
4.13 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades privadas dentro del Sistema de gestión Estadístico?			-B16
a) Muy buena		b) Regular	
c) bueno		d) Malo	
e) Muy mala			
4.14 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?			
a) No hay relaciones		b) Nosotros podemos solos	
c) Poco interés		d) No hay norma que lo indique	
e) No lo se			
4.15 Marque con una (x) como califica las relaciones de la institución con las entidades del exterior dentro del Sistema de gestión Estadístico?			-B17
a) Muy buena		b) Regular	
c) bueno		d) Malo	
e) Muy mala			
4.16 Marque con una (x) la razón por la que cree Ud. que las relaciones se encuentran en ese estado?			
a) No hay relaciones		b) Nosotros podemos solos	
c) Poco interés		d) No hay norma que lo indique	
e) No lo se			
4.17 Marque Ud. con una (x) el nivel de acceso que tiene a la información del sistema de gestión estadística?			A3
a) Totalmente		d) Minoritariamente	
b) Mayoritariamente		e) No tengo	
c) Regularmente			
4.18 Cuales son las razones por la que Ud. cree que tiene ese nivel de acceso a la información ?			
a) Por mi función		b) Para procesar	
c) Para difundir		d) No sabe no opina	
e) Siempre fue así			
5. SE PRESENTAN DEFICIENCIAS EN EL SISTEMA DE RECOLECCION DE DATOS: -X3; A4; -B1; -B6; -B14.			
5.1 Sabe UD. como se recolecta la información en su área para el sistema de gestión estadística?	A4	a) Manualmente	
		b) mediante reportes escritos o telf..	
		c) verbalmente	
		d) no se recolecta	
		e) Automatizada	

5.2 Cuales son las razones por la que Ud. cree que se recolecta la información de esa manera?			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Personal no especialista		d) No hay procedimientos específicos.	
e) Otro, Cual?			
6. SE PRESENTAN EMPIRISMOS NORMATIVOS EN LA INFORMACION OPORTUNA PAR LA TOMA DE DECISIONES: -X4; A5; -B1; -B2; -B6; -B9; -B10; -B11; -B13			
6.1 De entre los siguientes, marque con una (X) <i>el Concepto</i> que Usted conoce y aplica <i>en el Sistema de Gestión Estadístico</i>			-B2
a) Administración Gral.		b) Gestión	
c) Estadística		d) Sistemas	
e) Ninguno			
6.2. Cuáles son las razones por las que No se aplican los Conceptos en el Sistema de Gestión Estadística que no ha marcado		a) Por desconocimiento	
		b) difíciles de aplicar	
		c) No he sido Capacitado	
		d) Son inadecuados para RENIEC	
		e) Otro, Cual?	
6.3. De entre los siguientes, marque con una (X) <i>en qué nivel el entorno económico afecta el sistema de gestión estadístico?</i> .			-B10
a) Mucho		b) regular	
c) poco		d) muy poco	
e) nada			
6.4. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno económico afecta el sistema de gestión estadística?		a) No hay recursos económicos	
		b) hay pocos recursos económicos	
		c) No asignan recursos económicos	
		d) No han solicitado	
		e) inflación	
6.5. De entre los siguientes, marque con una (X) <i>en qué nivel el entorno social afecta el sistema de gestión estadístico?</i> . .			-B11
a) Totalmente		d) Minoritariamente	
b) Mayoritariamente		e) No afirmo	
c) Regularmente			
6.6. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno social afecta el sistema de gestión estadística?			
a) Discriminación social		b) Déficit de personal	
c) Burocracia		d) Migraciones internas y externas	
e) fiestas patronales			
6.7. De entre los siguientes, marque con una (X) <i>en qué nivel el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadístico?</i> . .			-B13
a) Totalmente		d) Minoritariamente	
b) Mayoritariamente		e) No afirmo	
c) Regularmente			

6.8. Marque con una (X) las razones por la que considera que el entorno ambiental afecta el sistema de gestión estadística?			
a) lluvias		b) derrumbes	
c) friaje		d) accesibilidad a las oficinas	
e) otros, Cual?		f) No afecta	
6.9. De entre los siguientes, marque con una (X) <i>qué unidad orgánica proporciona información oportuna para la toma de decisiones?</i>			A5
a) SGE		b) GRI	
c) RRCC		d) Administración	
e) GOR		f) Otro:.....	
6.10 Marque con una (X) las razones por la que considera que la información no es oportuna para la toma de decisiones?			
a) Se genera en diferentes áreas		b) No es consistente	
c) No está integrada		d) No responde a lo solicitado	
e) Los usuarios no saben solicitar la información		f) UU.OO. responsable no asume su rol.	