



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema  
Registro de Identificación y Registro Civil de la  
Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Vergara Rodríguez, José Orlando

**ASESOR:**

Mg. Velásquez Casana, Ydalia Yesenia

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**HUAMACHUCO – PERÚ**

**2017**

PÁGINA DEL JURADO

.....  
Mg. Morales Chamorro, Edgardo Napoleón  
**Presidente**

.....  
Dr. Rebaza López, Alexis Nicolás  
**Secretario**

.....  
Mg. Velásquez Casana, Ydalia Yesenia  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios por su bendición y en especial a  
mi familia por brindarme en todo  
momento su apoyo, confianza y  
comprensión para lograr mis objetivos y  
metas.

**El Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por su apoyo incondicional y a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por sus consejos, dedicación, enseñanzas y orientaciones, y en especial a mi asesora de tesis la Mg. Velásquez Casana, Ydalia Yesenia, por su constante apoyo en la realización de este trabajo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Orlando Vergara Rodríguez, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 19558238, con la tesis titulada “Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Huamachuco, 07 de Mayo del 2017



\_\_\_\_\_  
JOSÉ ORLANDO VERGARA RODRÍGUEZ.

DNI: 19558238

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos.....	34
II. MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, operacionalización.....	36
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos.....	43
2.6. Aspectos éticos.....	43
III. RESULTADOS.....	44
3.1. Descripción de resultados.....	44
3.2. Resultados ligados a la hipótesis.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 2.1. Operacionalización de variables	37
Tabla 2.2. Población Interna	41
Tabla 2.3. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Fortalecimiento Institucional.	42
Tabla 2.4. Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.	42
Tabla 3.5. Frecuencias de categorización de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	44
Tabla 3.6. Frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	45
Tabla 3.7. Frecuencias de categorización de la variable Sistema Registro Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	46
Tabla 3.8. Frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	47
Tabla 3.9. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la variable fortalecimiento institucional, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	48



Tabla 3.10. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre el liderazgo político, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. 49

Tabla 3.11. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la función directiva gerencial profesional, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. 50

Tabla 3.12. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la calidad técnica de los recursos humanos, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. 51

Tabla 3.13. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre los sistemas de información y comunicación, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. 52

Tabla 3.14. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre el diseño organizativo, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. 53

Tabla 3.15. Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la orientación a gestión relacional, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017. 54

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 3.1. Distribución de frecuencias de categorización de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	44
Figura 3.2. Distribución de frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	45
Figura 3.3. Distribución de frecuencias de categorización de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	46
Figura 3.4. Distribución de frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.	47

## RESUMEN

La presente investigación tuvo lugar en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Provincia de Sánchez Carrión, Región de La Libertad, Perú. Su objetivo general fue determinar de qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en dicha entidad.

El problema general de la investigación formulado señala: ¿De qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017? La Investigación fue no Experimental, de Diseño Descriptivo Transeccional de tipo Correlacional. Para la recolección de datos se ha tomado en cuenta la población de 23 trabajadores, que a la vez constituye la muestra; habiéndoles aplicado las respectivas encuestas, cuyo instrumento es el cuestionario. Como principal conclusión se establece que el Fortalecimiento Institucional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,882$ ). El Liderazgo Político se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,793$ ). La Función Directiva Gerencial Profesional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,833$ ). La Calidad Técnica de los Recursos Humanos se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,854$ ). Los sistemas de información/comunicación se relacionan con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,849$ ). El diseño organizativo se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,785$ ), y por último la Orientación a la Gestión Relacional se vincula con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,763$ ). Finalmente se concluye que el Fortalecimiento Institucional se relaciona en forma positiva y muy fuerte con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

**Palabras clave:** Fortalecimiento Institucional, Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.

## ABSTRACT

The present research took place in the Municipality of Sanchez carrion Province, Region la Libertad in Peru. Its general objective was determined: in what way the institutional strength improve the identification register system and civil registration in than entity.

The general research problem formulated point: in what way the institutional strength improve the identification register system and civil registration in the Municipality of Sanchez Carrion Province, year 2017? The research was no experiential; the design was transactional descriptive, correlational type. To collect the data 23 workers were taken account as population, and the same time as the sample. They were applied surveys, which instrument was the questionnaire.

As the main conclusion the institutional strength has relation to the identification register system and civil registration ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,882$ ). The politic leadership has relation to the identification register system and civil registration ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,793$ ). The professional Management directive function has relation to the identification register system and civil registration ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,833$ ). The technique quality of the human resources has relation to the identification register system and civil registration ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,854$ ).

The information and communication system has relation to the identification register system and civil registration ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,849$ ). The organized design has relation to the identification register system and civil registration in the Municipality of Sanchez Carrion Province, ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,785$ ) and the orientation to the relational management is related to the identification register system and civil registration in the Municipality of Sanchez Carrion Province ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,763$ ). Finally it concludes that the institutional strengthening in a positive way and very strong in the Identification Register System and Civil Registration of the Municipality in the Province of Sánchez Carrion year 2017.

**Key words:** Institutional strength, the identification register system and civil registration.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

El desarrollo y gobernabilidad de los estados se basa en la identificación, el registro y documentación de sus ciudadanos, buscando la equidad de derechos de los niños y niñas con menos recursos. Se debe abordar el tema de la identidad de manera integral y amplia teniendo en cuenta todos sus elementos como son: nombre, filiación y nacionalidad. El proceso de identificación, registro y documentación debe respetar y reafirmar la identidad individual y colectiva de la persona. Esto significa que debe realizarse teniendo en cuenta los intereses de los propios interesados y en el caso de las comunidades indígenas, afrodescendientes y otros grupos minoritarios, se debe hacer concertando con ellos. (Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2011)

Actualmente, según estimaciones del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en América Latina y el Caribe, no se registran aproximadamente el 10% los nacimientos de niños y niñas menores de 5 años; es decir legalmente no se inscriben casi 1,3 millones de nacimientos al año. En suma hay 6,5 millones de niños y niñas que no cuentan con un certificado de nacimiento, coincidiendo con el número igual de poblaciones entre Uruguay y Panamá. En cualquier país es importante la información estadística y las tendencias sobre nacimientos y mortalidad para en base a ello hacer una correcta planificación; por el contrario si los nacimientos no son registrados, tales personas estarán al margen de la legalidad, afectando sus posibilidades de desarrollo personal y ciudadano. (Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2011)

En los últimos años en América Latina y el Caribe se han visto grandes avances sobre el tema, del 82% de niños y niñas menores de 5 años que fueron registrados en 2006, han pasado a un 90% en el 2010, acercándose aún más a la meta regional de cobertura del 100% para el 2015. Son muchos los factores regionales y nacionales que han contribuido al éxito, destacando el compromiso de los países de lograr el registro universal, gratuito y oportuno de todos los niños y niñas de la región para el año 2015. Esto ha generado que muchos países participen y

colaboren activamente por primera vez. (Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2011)

Es fundamental para toda persona contar con el derecho a un nombre, la nacionalidad, su identidad y una existencia legal; pues esto le permitirá integrarse socialmente y así disfrutar de sus derechos sociales, económicos, civiles y culturales. Por tanto el derecho a tener un registro y posesión de un certificado de nacimiento deben ser universales, gratuitos y oportunos. (Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2011)

Uno de los grandes problemas en la vida es la considerable cantidad de niños y adolescentes indocumentados. En el Perú hay actualmente alrededor de 300.000 menores que no tienen una partida de nacimiento, es decir el 2.9% del total de la población entre 0 y 17 años. La mayor proporción está entre los 0 y 5 años de edad, quienes además hablan una lengua materna diferente al castellano; es en el ámbito rural especialmente en la selva donde existe la mayor cantidad de menores indocumentados. También se observa un gran porcentaje de la población indocumentada, en hogares cuyas necesidades básicas están insatisfechas debido a su alto nivel de pobreza y bajo nivel educativo. Se consideran tres razones principales que impiden el registro de los niños: las carencias económicas y costos asociados a la inscripción y obtención de documentos; la falta de disponibilidad y eficiencia de los centros de registro (problemas institucionales y administrativos); y las diferencias socioculturales entre el personal que trabaja en las instituciones (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, y Municipalidades) y la población que es excluida. (Cuenca, R. y Reuben, W., 2009)

Precisamente en el año 1995, se crea el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, y en las ciudades que no se puede abrir por razones presupuestales, como es el caso de Huamachuco tales servicios son realizados por municipalidades provinciales, quienes envían la información a RENIEC.

En el caso de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, existen muchos casos de niños y adolescentes, y en menor medida los adultos que presentan problemas de registro de identificación y de su estado civil, por diversas razones

como pueden ser el desconocimiento de la Ley, hay casos de distritos que se han perdido actas de nacimiento, de matrimonio y defunción, por actos delictivos en época del terrorismo, problemas de alcaldes que están en procesos judiciales por desaparecer los libros de registros, otros casos por el deteriorado de los mismos, etc.

Ante esta situación se hace necesario fortalecer a la municipalidad y en particular a la Oficina de Registros Civiles en materia de gestión de recursos humanos, modernización tecnológica, y fuentes de financiamiento. Ello permitirá brindar mayor informar a la ciudadanía para registrar los nacimientos y así poder obtener su Documento Nacional de Identidad (DNI), rectificar las actas de nacimiento en que se hayan cometido errores tales como: casos de menores que no tienen partida de nacimiento, otros que registran solo el apellido de la madre, datos mal declarados por los padres, madres que no tienen su documentos de identidad, errores por parte de los registradores, entre otros; se hace necesario desarrollar acciones de mayor difusión no solamente cuando los interesados acuden a la entidad municipal, sino también buscar mecanismos para informar a la población en sus domicilios sean urbanos o rurales, pudiendo ser a través de promotores y contactando con los representantes de las comunidades que son los Agentes municipales.

Por otro lado existen otros casos más complejos en los cuales será necesario brindarles asesoramiento técnico legal sobre las disposiciones y normativas vigentes, que les permita orientar sus acciones y así poder solucionar los problemas particulares para orientar sus acciones de rectificación u otros casos particulares.

Antes de diciembre del 2013 los reclamos eran constantes, alcanzándose un número de errores y omisiones superando el 50% de casos debido a que el registro se hacía manualmente. Después del 13 de diciembre del 2013 la municipalidad provincial se encuentra en un sistema integrado a nivel nacional de RENIEC, en el cual la mayoría de provincias ya están integradas, excepto Lima y distritos que están totalmente.

Aun así se siguen presentando errores y omisiones, pero en menor ocurrencia pues no se cuenta con personal bien capacitado. Pese a que la situación ha

mejorado en comparación a años anteriores por parte de los registradores. Algunos claros ejemplos de lo que se presentaba son:

- Los nacidos antes del año 1952 solo se consignan con un apellido. (Código Civil anterior).
- Los registradores de aquella época solamente consignaban los datos con firma a ruego.
- Los ciudadanos antes de 1983 que eran analfabetos, no tenían Libreta Electoral (documento de identidad); ante lo cual el registrador asentaba con dos testigos que en algunos casos tampoco tenían documentos.
- El registrador de la época solicitaba identificación a los padres, pero ninguno tenía documento de identidad, por lo que un tercero que sí tenía Libreta Electoral (L.E.) declaraba como se llamaban los progenitores y solo él firmaba.
- Algunos expedientes se han perdido principalmente en la época del terrorismo.

En la actualidad con el nuevo sistema, se presentan algunos problemas para el registrador como son:

- Madres que no saben quién es el padre, pues el niño fue producto de una violación, o hijos procreados por padrastros, primos, etc.
- Mujeres casadas que procrean un hijo con otro hombre y no pueden poner el apellido del padre biológico, según estipula el Código Civil; sin embargo no se puede negar el registro, a lo cual se realiza solo con los apellidos de la madre. Pero al crecer el niño tiene problemas para insertarse en la sociedad como su inscripción en la escuela, matricularse en la universidad, para viajar nacionalmente o al extranjero siendo menor de edad, necesita autorización de ambos padres, para contraer matrimonio, etc.
- Constituyen problemas sociales que por desconocimiento del ciudadano y de las instituciones surgen más indocumentados en el país; incluso muchos no se registran y pasan su vida indocumentados sin acceso a educación, salud, trabajo y programas del estado.

Cada año la Oficina de Registros Civiles elabora su Plan Operativo Institucional (POI) y determina su cuadro de necesidades, como son materiales (útiles de



escritorio) y capital humano que debe laborar en el área como incorporar una persona capacitada que pueda orientar a los interesados hasta encontrar una solución, para lo cual debe ser versado en el tema, y no solamente brinde atención en oficina sino que también salga a las comunidades a tomar casos y dar solución a través de los agentes municipales o tenientes gobernadores de las zonas rurales.

Para lograr el Fortalecimiento Institucional no solamente compromete al personal que labora en la Oficina de Registro Civil, sino también a otras áreas vinculadas como son la Gerencia de Desarrollo Social en la cual el regidor ve el tema de la DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente), que se limita a conciliar alimentos. Ahí se podría generar una base de datos, pues esta coge algunos casos pero con mucha limitación y se comunica con Registros Civiles para la conciliación de ambas partes por alimentos. Además la Gerencia de Desarrollo Social abarca Vaso de Leche, Prona, Salud, Deporte y Educación, programas sociales de los cuales solo son beneficiarios los que están documentados y por otro lado los que cuentan con problema de identificación no pueden acceder y ni siquiera intentan hacerlo.

Hay un área que está a cargo de las juntas vecinales, municipales delegadas, agentes municipales, que podría dar un soporte a la persona que iría a las comunidades a tomar casos.

Existen dos poblaciones a evaluar, bajo el criterio de la variable de Fortalecimiento Institucional una con todas las personas que trabajan en esta área (Registro Civil, Gerencia de Desarrollo Social, el alcalde, el regidor) y para la otra variable serán los representantes de la comunidad (directivos de rondas, juntas vecinales y agentes Municipales pues conocen la problemática y son más accesibles).

## 1.2. Trabajos previos

Antecedentes Internacionales.

Duran. (2012) en su estudio *Cómo introducir el Fortalecimiento Institucional en la Cooperación al Desarrollo*, Madrid; concluyó que hablar de fortalecimiento es referirse a la creación, desarrollo y consolidación de capacidades, las cuales se acomodan según la dependencia de las circunstancias y el contexto territorial y sectorial; por lo que se puede decir que la finalidad y objetivo prioritario del fortalecimiento institucional es la garantía de un desarrollo sostenible, que facilita el desarrollo o la creación y consolidación de capacidades en el entorno donde ocurre la intervención.

Serra. (2008) en su estudio *Fortalecimiento Institucional de los gobiernos Locales*; Barcelona, concluyó que el programa de fortalecimiento institucional tiene como principal objetivo mejorar el modelo institucional, tanto en sus componentes formales como son sus estructura organizacional, manuales y reglamentos, instrumentos de planificación y control; así como en los elementos informales como son el ejercicio democrático, las buenas prácticas de gobernanza y dirección. Además sustenta que el desarrollo local es el resultado del Fortalecimiento Institucional de la Gobernanza Municipal dentro de un marco regional, nacional y mundial, siendo el enfoque sistémico de ciudades y territorio el más coherente con el escenario natural del proceso productivo y de la organización de la convivencia social.

Del Cid. (2012) en su tesis *Fortalecimiento Institucional para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social*; Universidad de San Carlos de Guatemala, señala la necesidad de contar con un plan de fortalecimiento para beneficio de la institución, ya que mejora las relaciones entre la entidad pública y los trabajadores, así mismos reconoce a la falta de liderazgo como principal problema que afecta el funcionamiento de la entidad ministerial mencionada, pues por la alta rotación de directores no hay continuidad en la aplicación de políticas establecidas desde el inicio del período presidencial. Ante ello recomienda que además de formular un plan de fortalecimiento institucional, se hace necesario educar, así como

informar sobre el proyecto y sus beneficios para ambas partes (empleador y colaboradores).

Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos, (2012) en su informe *Fortalecimiento institucional: Crear procesos fuertes de gestión*, Estados Unidos, concluye que son las personas y las organizaciones en relación a su propio contexto geográfico y social, quienes están mejor preparadas para identificar sus problemas e implementar soluciones para impulsar su desarrollo. No resulta fácil que una organización maximice su eficacia, pues presentan carencias de recursos humanos, materiales, tecnológicos y de gestión, y además operan en contextos que atentan incluso la estabilidad misma de la organización. La buena gestión institucional garantiza que el soporte técnico de un proyecto y su adecuado financiamiento generen cambios positivos y desarrollo; de esta manera las organizaciones saludables y sostenibles contribuyen a que la sociedad civil pueda transitar hacia una transformación social y de buen gobierno. El mejoramiento de sus capacidades facilita el proceso hacia el desarrollo institucional y social con impactos positivos.

#### Antecedentes nacionales

Lujan. (2010), en su tesis *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información que modela el proceso de los Registros Civiles Provinciales*; Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima; precisa que las Oficinas de Registros Civiles que funcionan en las municipalidades provinciales del país, les corresponde inscribir, organizar y archivar los hechos y actos que sustentan el estado civil de las personas que radican en su jurisdicción, dichos actos civiles son nacimientos, matrimonios y defunciones. En algunas de tales dependencias municipales, los procesos relacionados al registro civil se hacen en forma manual, no contando con equipamiento tecnológico que facilite las actividades y funciones inherentes y ofrecer seguridad y disponibilidad de la información. Un proyecto de desarrollo de un sistema de información, deben buscar un resultado satisfactorio en cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados: lograr la identificación de las personas desde su mínima edad, y registrar los hechos que modifican su estado civil. Hoy en día, el RENIEC tiene un objetivo a gran escala de identificar a la persona desde

su nacimiento, asignándole un número de su documento nacional de identidad (DNI), el cual le servirá toda su vida para realizar todos los actos y contratos que lo requieran; además se busca fortalecer los registros civiles en una gran base de datos a nivel nacional. Par cumplir con tal objetivo se requiere disponer de la información de la totalidad de la población nacional. En virtud a los aspectos antes citados, se concluye lo siguiente:

- El sistema SISREC permite disminuir los errores del registro manual, gracias al orden que se sigue en el proceso de registros, consultas, y control.
- Permite digitalizar los documentos físicos y almacenar en imágenes las actas previamente escaneadas.
- El sistema SISREC pone a disposición la información permitiendo las consultas y reportes.
- Agiliza los procedimientos porque los principales flujos están establecidos previamente.
- El sistema se caracteriza por su integridad porque la información es almacenada en una gran base de datos.
- El sistema contribuye al objetivo general del RENIEC al aprovechar la información disponible y la integre a su base de datos nacional; esto es debido a que el sistema realiza los registros civiles de manera alineada a lo que dispone el RENIEC.

Consortio Berger - CETEC S.A. (2002) en su artículo *Estudio para el Fortalecimiento Institucional del Sistema Nacional de Defensa Civil*, Lima, Perú; concluye que la defensa civil como doctrina, misión y visión desde su creación, ha de seguir un esquema o plan para hacer frente a situaciones de emergencia y vincularse coherentemente con defensa nacional, regional o local. La capacidad operativa de atención de desastres e imprevistos debe ser fortalecida con el apoyo de otras dependencias y la gestión oportuna de recursos financieros; sin embargo la Defensa Civil por tener un desempeño de respuesta inmediata, no le corresponde sustentar un desempeño eficiente y efectivo sobre actividades de largo plazo relacionadas con prevención y reconstrucción como parte de Planes y Programas de Desarrollo Sostenible.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### **Definición de institución**

Toda institución se compone de tres elementos. (Duran, P., 2012)

1. Un *proyecto* que involucra a un grupo de personas y que buscan objetivos comunes.
2. Una *organización*, es decir una estructura con dependencias y puestos de trabajo relacionados, producto de la división del trabajo y procedimientos que guían la toma de decisiones.
3. Un *conjunto* de recursos para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

#### **Definición de fortalecimiento**

La definición comprende cuatro aspectos (Duran, P., 2012)

1. El entorno, es decir el ambiente externo teniendo en cuenta los aspectos legales, sociales y económicos.
2. La capacidad institucional, es decir el ambiente externo en el que se destaca la cultura organizacional, los recursos disponibles, la estructura organizacional, la gerencia y relaciones con otras instituciones.
3. La motivación institucional, expresada en el clima laboral y un sistema de incentivos que contribuyen al logro de metas propuestas.
4. El desempeño organizacional, basado en la eficiencia, eficiencia, calidad y su capacidad para agenciarse de recursos (sostenibilidad).

#### **Definición de fortalecimiento institucional**

Consiste en la implementación de acciones para mejorar el funcionamiento, desarrollo y la calidad de bienes y servicios que brindan las organizaciones públicas y privadas para asegurar a la sociedad la existencia de sistemas productivos inclusivos y sostenibles, así como la disposición de políticas de integración social para garantizar la convivencia y el bienestar de los ciudadanos. (Serra, A., 2008).

## **Factores Críticos del Fortalecimiento Institucional**

Se identifican dos bloques de factores críticos: *factores endógenos* que establecen el nivel de desarrollo institucional; y *factores exógenos* que condicionan e influyen la posición relativa del gobierno municipal en la estructura de la Administración Pública. (Serra, A., 2008).

### **Factores críticos endógenos**

Los factores endógenos que constituyen sistemas de soporte o apoyo al proceso de gestión, son:

- 1- Liderazgo político, que se manifiesta por la capacidad de visión, confianza y compromiso para lograr cambios que conducen al desarrollo de parte de las altas autoridades municipales, como son el Alcalde y los regidores.
- 2- Función directiva gerencial profesional, expresada por las capacidades y competencias de quienes ocupan los cargos directivos de las principales áreas funcionales o divisiones de la organización (direcciones, gerencias, jefaturas).
- 3- Calidad técnica de los recursos humanos, como resultados de los procesos técnicos de gestión del personal como son: admisión, organización, compensaciones, desarrollo, mantenimiento de las condiciones laborales, así como el registro y control del personal.
- 4- Sistemas de información y comunicación, mediante la implementación de tecnologías para el procesamiento de análisis de datos como base para la toma de decisiones, así como la implementación de un plan de comunicaciones con orientación interna para integrar las áreas y trabajadores, y una orientación externa para llegar a sus diversos públicos.
- 5- Diseño organizativo, es decir disponer de una estructura adecuada de unidades y puestos de trabajo, teniendo en cuenta la naturaleza de la misión institucional y de las características del entorno; contando además con la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios tanto internos como externos.
- 6- Orientación a gestión relacional, que comprende al interno las relaciones laborales y la gestión del clima organizacional, y al externo comprende las relaciones con el entorno inmediato (usuarios, proveedores, medios de

comunicaciones locales y regionales, entidades del sector correspondiente) y del entorno mediato (medios de comunicación nacionales e internacionales, instituciones de otros sectores).

### **Factores críticos exógenos**

Los elementos del contexto externo que contribuyen al desarrollo municipal son los siguientes:

- 1- Consolidación de la democracia local
- 2- Reconocimiento de la función del gobierno local en el desarrollo.
- 3- Reforma tributaria y compromiso fiscal.
- 4- Financiamiento municipal por medio de transferencias y autofinanciamiento.
- 5- Desarrollo de políticas sociales y de redistribución territorial.
- 6- Capacidades financieras para la inversión.
- 7- Claridad de las competencias de los gobiernos municipales.
- 8- Mayor presencia de la función pública local
- 9- Reconocimiento y capacitación a las autoridades municipales, directores y gerentes.
- 10- Integración de políticas y planes municipales para el desarrollo local.

### **Líneas de trabajo para el fortalecimiento institucional de los municipios**

Según Serra, A., (2008) el fortalecimiento institucional y organizativo de las municipalidades se basa en dos ejes de soporte, los cuales están relacionados con dos contextos, que son:

1. Fortalecimiento endógeno, se basa en el desarrollo corporativo y organizativo interno, y en la mejora del posicionamiento en el entorno inmediato.
2. Fortalecimiento de la posición relativa de las municipalidades en el entorno institucional global y en la estructura nacional.

Los dos ejes de soporte son:

1. Contribuir con elementos para lograr la mejora continua del aspecto interno de los gobiernos locales, priorizando el enfoque en los factores críticos endógenos.

2. Colaborar con las acciones de los gobiernos locales, de sus organizaciones representativas y de los demás actores que corresponda con la finalidad de promover los cambios necesarios del escenario donde se desenvuelve el sistema público y la redefinición del rol.

Para Serra, A., (2008) los ámbitos de fortalecimiento institucional son los siguientes:

- a) **Dirección estratégica y planificación:** incluye el análisis de la demanda social en una región, definición de objetivos, desarrollo de modelos, estrategias y actuaciones.
- b) **Presupuestación y finanzas:** referido a la gestión de los recursos financieros, que incluye recaudación y captación, asignación y ejecución.
- c) **Optimización de procesos:** basado en la mejora de los procesos y procedimientos de funcionamiento de las instituciones públicas. Sus procesos son: seguimiento, monitoreo y control de gestión.
- d) **Evaluación:** se analiza el nivel de desarrollo de la situación social y del impacto de la actuación de la administración.
- e) **Sistemas de información:** incluye el uso de sistemas de tecnologías de la información que ayudan a conocer mejor una región, a manejar adecuadamente las instituciones y a mejorar la relación con el entorno.
- f) **Coordinación interadministrativa y social:** componentes de coordinación utilizados para relacionarse con otras instituciones, tanto privadas como sociales.
- g) **Coordinación interna y transversalidad:** componentes internos de coordinación e integración transversal, entre departamentos finalistas.
- h) **Estructura:** comprende el diseño organizativo, el cambio cultural, gobierno de la organización, y gestión de recursos humanos, incluyendo el desarrollo de competencias del personal.
- i) **Marco competencial:** indica el impacto sobre el marco institucional amplio que determina las competencias, obligaciones, recursos y la autonomía del ámbito local.



## Definición de sistema

Un **sistema** se puede definir como un “conjunto de procesos que tiene por finalidad la consecuencia de un objetivo”. La definición más clásica y utilizadas es “conjunto de elementos interrelacionados que persiguen un objetivo común”. (Pérez, J. 2010)

## Elementos de proceso de un sistema

Todo sistema abierto, presenta tres elementos (Pérez, J. 2010):

- a) Un **input** (ingreso principal), producto con características objetivas, las cuales deben estar de acuerdo al estándar o criterio de aceptación definidos. El input es un producto que proviene de un abastecedor que puede ser externo o interno; es la salida de otro proceso, es decir como precedente en una cadena de valor, o de un proceso del proveedor o del cliente.
- b) La **secuencia de actividades**, incluye medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera vez.
- c) Un **output** (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. Es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente ya sea externo o interno; el output final de los procesos de la cadena de valor, constituye una entrada para un “proceso del cliente”. El producto del proceso tiene que tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario.

Se consideran dos tipos de output:

- De **producto** tangible, el cual será sometido a un control de calidad.
  - Finalista, de **eficacia** (resultados) o sus sinónimos valor, satisfacción, que también mediremos.
- d) Un **sistema de control**, abarca indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno muchas veces).

## Registro nacional de identificación y estado civil

Según la Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Ley N° 26497, (1995) en su artículo N° 2 señala que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es la entidad que se encarga 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. Por lo que una de sus principales actividades es desarrollar técnicas y procedimientos automatizados, con la finalidad de llevar un manejo integrado y eficaz de la información.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil para cumplir con sus funciones, mantiene constante coordinación con las Municipalidades provinciales y distritales y Municipios de centro poblado menor (artículo N° 8).

De acuerdo al Decreto Ley N°20793 (1974), en su artículo N° 1, señala que se suspende por un año los Registros del Estado Civil del nacimiento de los peruanos que no fueron inscritos por vencimiento de término legal, la cual se hizo efectiva a partir del 22 de noviembre de 1974. Asimismo el artículo 2 establece que están facultados para realizar la inscripción extraordinaria, los Consejos Provinciales y Distritales de la República, del lugar de domicilio de la persona cuyo nacimiento se va a inscribir.

El decreto Ley N° 19987, (1973) establece que los Municipios del país están facultados para hacer las inscripciones de nacimientos sin la necesidad de alguna declaración, asimismo señala que los Consejos Municipales de la República inscribirán de oficio cuando no haya presencia de declaración por la parte interesada de aquellos nacimientos que ocurran en clínicas, maternidades, hospitales y otros centro asistenciales existentes en su jurisdicción; para ello lo harán en base al certificado de nacimiento que les remitan dichos centros con la firma del profesional respectiva y con el sello de la institución. Dicho certificado debe contener el nombre del recién nacido, el de sus padres y el domicilio del parturienta.

Según el artículo N° 33 del Código Civil - Ley 8305, (1936) señala que las inscripciones de los nacimientos se hará dentro de treinta días; por otro lado en

el artículo 34 señala que el nombre del padre o el de la madre puede omitirse en la partida cuando el hijo es ilegítimo.

### **Lineamientos del plan nacional**

Debido a que el problema de la indocumentación aún sigue presente, se han establecido los siguientes lineamientos (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2012):

- a) Prevención de la Indocumentación: acciones orientadas a la sostenibilidad de lo que se viene trabajando hasta la fecha, donde se ha logrado una reducción significativa de los índices de indocumentación y se ha evitado el aumento de personas indocumentadas o sin existencia legal, sobre todo de la población de niños, niñas y adolescentes y otros grupos.
- b) Atención al Problema de la Indocumentación: acciones operativas reales orientadas a la accesibilidad al derecho a un nombre y una identidad para la población más vulnerable, por medio de la gratuidad, atención “in situ”, adecuación de normas a las diferentes realidades socio culturales y a los problemas de indocumentación, entre otros.

### **Barreras que impiden la documentación**

Según el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, (2012) las barreras que impiden la documentación son:

#### **Barreras Políticas**

En el Perú la indocumentación es un problema de orden estructural, debido a la falta de institucionalidad y organización estatal y por la inestabilidad y al continuo desencuentro político y social.

#### **Barreras Administrativas**

Se presentan cuando el personal que se desempeña en el sistema de identificación es removido o trasladado, generando la disminución del nivel de especialización que debe tener su función.

Muchas veces el personal que labora en el sistema de identificación no cuenta con el perfil profesional que exige la Ley N° 26497. Por lo que es necesario que

se realicen capacitaciones en base a la normatividad vigente, calidad de atención y conocimiento de las características socioculturales de la población.

#### *Barreras Normativas*

En el Perú, a pesar de los esfuerzos de contar con leyes que amparen a las poblaciones más vulnerables, aún existen normas que limitan contar con la adecuada documentación a los grupos poblacionales reconocidos como prioritarios, pues no se considera los patrones culturales de cada sociedad y se solo se aplican a un sector de la población, generalmente urbano.

#### *Barreras Económicas*

De acuerdo al Informe Técnico Evolución de la Pobreza al 2009, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 34,8% de la población vive en situación de pobreza, y un gran porcentaje de está, habita las zonas rurales. Donde los costos de documentación son altos (inversión promedio de 100 nuevos soles), debido a factores administrativos y geográficos, los cuales ocasionan gastos de traslado a las oficinas de tramitación, gestiones para obtener los requisitos, horas de viaje, horas laborales no remuneradas, hospedaje y de alimentación, entre otros. Estos costos directos e indirectos imposibilitan el acceso al DNI.

#### *Barreras Geográficas*

Aquellas instituciones que trabajan en conjunto con el sistema de identificación deben descentralizar sus servicios a zonas rurales y acudir a los centros poblados, comunidades campesinas y nativas.

#### *Desatención de la Realidad Cultural*

Arroyo (2010), señala que se debe a un problema de contacto entre la cultura burocrática de los registradores y las diversas culturas urbanas y rurales, serranas y nativas amazónicas; las expresiones de la cultura de los pueblos marginados son percibidas como inferiores, asumiendo que la inaccesibilidad a los servicios registrales devienen de la culpa “del otro” que no entiende de la importancia de estar documentado, lo que Arroyo denomina como “incompetencia percibida” por el trato inadecuado de algunos registradores a pobladores pertenecientes a diversos grupos étnicos.

## **Estándares regionales en materia de identificación civil**

En base al análisis de diferentes países de la región, se han determinado los siguientes estándares (Fundación Poder Ciudadano, 2014):

- *Número único de registro o documento único de identidad*

Este estándar mejora su performance si, junto con un número único de registro, existe un único soporte documental para este número único, es decir, un Documento o Cédula de Identidad Único.

- *Mecanismos de rectificación por vía administrativa en forma permanente.*

Permite trabajar sobre errores de inscripción original, duplicación de registros, ausencia de saneamiento de fallecidos, la destrucción de archivos en formato papel, el deterioro de los archivos existentes y la necesaria reconstrucción de los mismos, la pérdida de documentación, entre otros factores.

- *Descentralización institucional que se complementa con campañas móviles permanentes.*

Descentralizar los sistemas de identificación para disminuir las barreras geográficas de las poblaciones que se encuentran en situación de ruralidad, comunidades indígenas originarias, o en situación de vulnerabilidad económica y social grave; debiendo complementar con campañas móviles para los lugares de difícil acceso y otras barreras existentes.

- *Producción de información estadística sobre la situación en materia de identidad civil que sea base de los diagnósticos y planes de mejora.*

La elaboración de información estadística y su gran accesibilidad, son elementos primordiales que no sólo reflejan la transparencia de los sistemas, sino que también genera la relación con otros actores para diseñar e implementar mejores políticas en base a la reducción de deudas en temas de identidad civil.

- *Campañas permanentes de registro e identificación con especial atención en poblaciones en situación de vulnerabilidad para evitar la indocumentación.*

Los sistemas de identificación deben plantearse como meta la reducción a cero del subregistro de nacimiento y la indocumentación en el marco de la implementación de sus Planes Operativos.

- *Políticas y reglamentaciones para universalizar la identificación, superando todo tipo de barreras de las poblaciones vulnerables.*

Se deben considerar estándares mínimos en las barreras: económicas, culturales o idiomáticas, de género, administrativas, tecnológicas, entre otras.

- *Mejorar la accesibilidad de los sistemas a partir de la incorporación de tecnología que reduzca barreras administrativas y geográficas.*

El uso de tecnologías de comunicación e información, puede hacer posible potenciar la descentralización administrativa y geográfica de los sistemas de identificación, alcanzando así mayor territorio y simplificando procesos.

- *Reducción de los mecanismos formales o informales de exclusión identificatoria como hijos de inmigrantes en situación irregular, etc.*

Los sistemas de identificación inclusivos de todas las poblaciones, a pesar de sus diferencias, deben modificar aquellos mecanismos administrativos que atentan el derecho a la identidad.

- *Participación y colaboración de la sociedad civil con organismos para el desarrollo de campañas de sensibilización y monitoreo.*

Trabajar en coordinación con organizaciones de la sociedad civil hace más eficiente y efectivo las actividades de difusión e información de la población, acerca de sus derechos y de los problemas que los aquejan que no se evidencian ante las autoridades.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **Problema general.**

¿De qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017?

## **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017?
- ¿Cuál es el estado actual del Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017?
- ¿Qué relación existe entre el liderazgo político y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio, año 2017?
- ¿Qué relación existe entre la función directiva gerencial profesional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio, año 2017?
- ¿Qué relación existe entre la Calidad Técnica de los recursos Humanos y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio, año 2017?
- ¿Qué relación existe entre los Sistemas de información y comunicación y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio, año 2017?
- ¿Qué relación existe entre el diseño organizativo y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio, año 2017?
- ¿Qué relación existe entre la orientación a gestión relacional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio, año 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación técnica**

Permitió determinar los problemas técnicos y legales que generan omisiones en el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, así como proponer los mecanismos de solución.

### **Justificación teórica**

Fundamentar las causas y consecuencias de las debilidades en el Sistema de Registro Identificación y Registro Civil de la entidad municipal en estudio, utilizando teorías y modelos de la ciencia administrativa. Asimismo, formular conclusiones y recomendaciones, las cuales servirán de base y referencia para resolver problemas similares en otras instituciones.

### **Justificación social**

Los resultados de la investigación contribuyen a solucionar un problema álgido de la población, como es el caso de niños, padres y demás personas que no pueden ejercer un derecho fundamental consagrado en la institución, como es la inscripción de su nacimiento, el derecho a tener un nombre, y el registro de su estado civil.

### **Justificación legal**

La presente investigación contribuye a sensibilizar a las autoridades correspondientes y llevar a cabo acciones conducentes al cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas en cuanto a su identificación y registro civil, consagrados en la Constitución Política del Perú, el Código Civil y otras normas específicas sobre la materia.

## **1.6. Hipótesis.**

### **Hipótesis General**

El Fortalecimiento Institucional, *en relación a sus diferentes dimensiones*, mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, año 2017.



## **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva entre el liderazgo político y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

**H<sub>2</sub>:** Existe una relación positiva entre la función directiva gerencial profesional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

**H<sub>3</sub>:** Existe una relación positiva entre la Calidad Técnica de los recursos Humanos y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

**H<sub>4</sub>:** Existe una relación positiva entre los Sistemas de información y comunicación y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

**H<sub>5</sub>:** Existe una relación positiva entre el diseño organizativo y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

**H<sub>6</sub>:** Existe una relación positiva entre la orientación a gestión relacional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

## **1.7. Objetivos.**

### **Objetivo general**

Determinar de qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión.
2. Evaluar el estado actual del Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio.
3. Determinar la relación que existe entre el liderazgo político y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.
4. Determinar la relación que existe entre la función directiva gerencial profesional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

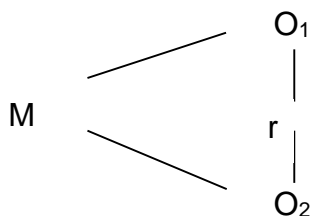
5. Determinar la relación que existe entre Calidad Técnica de los recursos Humanos y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.
6. Determinar la relación que existe entre los Sistemas de información y comunicación y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.
7. Determinar la relación que existe entre el diseño organizativo y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.
8. Determinar la relación que existe entre la orientación a gestión relacional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Se ha utilizado una Investigación de tipo Correlacional, examina la relación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujeto de estudio.

Esquema:



#### Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Variable Fortalecimiento Institucional.

O<sub>2</sub> = Variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.

r = Relación entre ambas variables.

## **2.2. Variables, operacionalización**

**VI:** Fortalecimiento Institucional.

**VD:** Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.

## Operacionalización de variables

Tabla 2.1

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Es la implementación de medidas orientadas a mejorar el funcionamiento y la calidad de las instituciones públicas y colectivas encargadas de asegurar las bases que han de permitir a la sociedad construir sistemas productivos e inclusivos y sostenibles y disponer de políticas de cohesión social que garantice la convivencia y el crecimiento del bienestar de la ciudadanía. (Serra, A., 2008).	Es la modernización de una institución a través de mejoras en infraestructura, equipamientos informáticos, en la calidad de los procesos y los productos y servicios, y en la capacitación y desarrollo de competencias de sus funcionarios. (Contraloría General de la República de Chile, 2012)	Liderazgo político	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En los últimos tres años, se han dado normas legales o directivas de alcance nacional que mejoren el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.</li> <li>- El estilo de liderazgo del Alcalde favorece el desarrollo del área del Registro Civil de la Municipalidad.</li> <li>- La mayoría de Regidores se preocupan por mejorar el sistema de Registro Civil de la Municipalidad.</li> <li>- El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo sobresaliente frente a otros jefes o directores de la municipalidad.</li> <li>- El Jefe de Registro Civil realiza importantes gestiones con instituciones vinculadas a su área – como RENIEC y otras.</li> <li>- El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo de cambio y mejora continua frente a los colaboradores de su área.</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			Función directiva gerencial profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Alcalde muestra capacidad gerencial y profesionalismo en el desempeño de tan importante cargo.</li> <li>- Las comisiones de Regidores se han formado teniendo en cuenta su formación profesional o de especialidad.</li> <li>- Los regidores de la municipalidad en el desempeño de sus funciones demuestran capacidad directiva y profesional.</li> <li>- Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual.</li> <li>- Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con experiencia profesional para ocupar sus actuales cargos</li> <li>- El jefe de la oficina de Registro Civil de la municipalidad maneja con profesionalismo sus funciones.</li> </ul>	
			Calidad técnica de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de selección de personal toma en cuenta el perfil requerido para cada uno de los puestos.</li> <li>- Se realiza con frecuencia una evaluación de desempeño de cada funcionario municipal.</li> <li>- Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal de Registros Civiles por parte de RENIEC (ingreso de datos, normas legales, etc.</li> <li>- Las remuneraciones e incentivos están de acuerdo al cargo que ocupan, en relación al mercado laboral.</li> <li>- Las remuneraciones e incentivos del personal de Registro Civil guardan equidad interna con las de otros trabajadores de la municipalidad.</li> <li>- El clima laboral en el área de Registro Civil es favorable y motivador para el trabajo.</li> </ul>	- Bueno (73–108) - Regular (37–72) - Malo (0–36)

Sistemas de información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de Registro Civil ha sido provista con tecnología para el procesamiento de la información</li> <li>- El personal encargado de los registros civiles conoce como usar las tecnologías de información</li> <li>- El área de Registro Civil garantiza la seguridad de la información tanto en los documentos físicos como virtuales.</li> <li>- La comunicación del área de Registro Civil con las otras áreas de la municipalidad es estrecha y confiable.</li> <li>- La comunicación del área de Registro Civil con Reniec y otras entidades externas vinculadas es permanente y cordial.</li> <li>- La comunicación del área de Registro Civil con las familias de la comunidad a quien se pretende beneficiar es amplia y oportuna.</li> </ul>
Diseño organizativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Manual de Organización y Funciones está debidamente estructurado con todos los cargos que el área de Registro Civil necesita.</li> <li>- Existen cargos dentro de la Municipalidad cuyos ocupantes realizan labor de promoción y difusión de la importancia de la identificación y registro civil.</li> <li>- La municipalidad cuenta con un Manual de Procedimientos que promueve la simplificación administrativa en el área de Registro Civil.</li> <li>- El personal del área de Registro Civil conoce el contenido del Manual de Funciones y del Manual de Procedimientos referidos a la identificación y registro civil.</li> <li>- El personal que trabaja en el área de Registro Civil cuenta con el perfil de requisitos o competencias que exigen los cargos que ocupan.</li> <li>- El personal que ocupa los cargos en el área de Registro Civil está preparado para asesorar en materia legal a los interesados.</li> </ul>
Orientación a gestión relacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las relaciones del Jefe del área de Registro Civil con el Alcalde y Regidores es satisfactoria.</li> <li>- Dentro de la municipalidad la relación entre las áreas no representa una dificultad</li> <li>- Es aprobatoria la relación de la municipalidad con los ciudadanos en cuanto al registro civil</li> <li>- La municipalidad mantiene una relación de colaboración con otras instituciones para impulsar la identificación y el registro civil.</li> <li>- Las relaciones entre trabajadores del área de Registro Civil aseguran un buen clima laboral.</li> <li>- El área de Registro Civil mantiene relaciones de comunicación con los grupos de interés para mantener su imagen y posicionamiento.</li> </ul>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SISTEMA DE REGISTRO 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. (Ley N° 26497, 1995)	Es el registro continuo, permanente, obligatorio y universal de los sucesos vitales acaecidos a las personas y sus características, en la forma estipulada por decreto o reglamentación de conformidad con las disposiciones legales de cada país (INEI).	Entradas o inputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hay total cobertura de la población para el registro e identificación.</li> <li>- El Alcalde y áreas vinculadas están comprometidos con la eficiencia del Sistema de Identificación y Estado Civil.</li> <li>- Las tasas de pago por derecho de identificación y registro civil están al alcance de los ciudadanos.</li> <li>- El personal de Registro Civil está preparado para entender las características socioculturales del ciudadano.</li> <li>- El personal de Registro Civil no comete errores en la toma de datos del interesado.</li> <li>- Existe rigurosidad al exigir los documentos y datos sustentatorios para inscribir la identificación y estado civil de las personas interesadas.</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>Tipo Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno (49–72)</li> <li>- Regular (25–48)</li> <li>- Malo (0–24)</li> </ul>
			Secuencia de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de Registro Civil, las inscripciones o registros en físico no presentan borroneos y enmendaduras.</li> <li>- En el área de Registro Civil, los registros virtuales son fidedignos a los registros recibidos.</li> <li>- En el área de Registro Civil, los documentos de registro físicos se archivan en buenas condiciones.</li> <li>- En el área de Registro Civil, es inusual que los registros físicos se extravíen.</li> <li>- Existe rapidez en la atención de los procedimientos de identificación y registro civil.</li> <li>- En el área de Registro Civil se brinda un buen trato a las personas que acuden a realizar sus gestiones.</li> </ul>	
			Salidas u outputs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al generar partidas de nacimiento, matrimonio y defunción presentan autenticidad</li> <li>- Se generan reportes sobre el estado de la identificación y registros civiles para tomar decisiones de mejora</li> <li>- La transferencia de información a RENIEC es eficiente y de calidad.</li> <li>- la expedición de partidas de nacimiento, defunción y de estado civil se hace con rapidez.</li> <li>- En el ámbito provincial, se ha reducido la brecha de personas omisas a la inscripción de identificación y de registros civiles.</li> <li>- En términos generales la eficacia del sistema de Registro Civil ha mejorado en la municipalidad</li> </ul>	

---

Sistema de Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Los registros civiles en físico siempre son aprobados por el Alcalde o un representante autorizado</li><li>- Se realizan rectificaciones por vía administrativa o judicial</li><li>- El sistema informático garantiza la seguridad de los datos.</li><li>- Con frecuencia se realizan fiscalizaciones por RENIEC para identificar oportunidades de mejora.</li><li>- Se utilizan instrumentos para medir la satisfacción del público en materia de Registro Civil.</li><li>- El responsable del área de Registro Civil elabora informes estadísticos y de mejora que permiten evaluar la calidad del sistema.</li></ul>
--------------------	---

---

## 2.3. Población y muestra

### Población:

Estuvo conformada por los regidores, gerentes y jefes de áreas vinculadas a la problemática del Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, son un total de 23 personas según la tabla siguiente.

Tabla: 2.2

#### *Población interna*

<b>ÁREA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Regidores:	
Comisión de Cultura y deporte.	03
Comisión de Salud y Medio Ambiente.	03
Comisión de Participación Vecinal y Seguridad Ciudadana.	03
Gerente Municipal	01
Gerencia de Desarrollo Social	01
Área de Promoción del deporte y Recreación	01
Promoción Educativa y Cultura	01
Programas sociales	01
Promoción de la Salud	01
Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad (OMAPED)	01
Centro integral de atención al adulto mayor (CIAM)	01
Unidad local de Focalización (ULE- SISFOH)	01
Defensoría del Niño y el Adolescente (DEMUNA)	01
Participación Vecinal	01
<i>Oficina de Registro Civil</i>	<i>03</i>
<b>Total</b>	<b>23</b>

**Fuente:** Sub Gerencia de RR HH - MPSC

### Muestra:

Por tratarse de una población pequeña, la muestra es igual que la población; por lo tanto:

Población = Muestra = 23 trabajadores.



## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación es la **encuesta**, cuyo instrumento correspondiente es: *el cuestionario*.

La recolección de los datos se ha llevado a cabo de manera individual y anónima, procediendo a recoger la información respecto a la primera variable que consta de 36 ítems, pasando luego a la segunda variable que consta de 24 ítems.

### Validación de instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos respecto a las variables de estudio serán validados a través de un juicio de expertos (Anexo N°5 y 6).

### Confiabilidad del instrumento

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se realizará a través de la escala de valoración de Alfa de Cronbach, cuya escala de seis niveles comprende: por debajo de 0.5 “no aceptable”, entre 0.5 y 0.6 “nivel pobre”, entre 0.6 y 0.7 “nivel aceptable”, entre 0.7 y 0.8 “muy aceptables”, entre 0.8 y 0.9 “nivel bueno” y superior a 0.9 “excelente”.

Tabla 2.3

*Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Fortalecimiento Institucional.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.9554	36

Fuente: anexo N°03

Tabla 2.4.

*Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del instrumento que mide el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.898	24

Fuente: anexo N°03

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico que se desarrollará en la investigación, se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 23.

Los datos que se obtengan se presentarán en tablas con sus respectivos gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico, objetivos de la investigación y trabajo previos sobre tema.

Para la prueba de hipótesis se aplicará el Coeficiente de correlación de Pearson, debiendo utilizar la siguiente escala: 0.00 a 0.19 “correlación muy débil”, 0.20 a 0.39 “correlación débil”, 0.40 a 0.69 “correlación moderada”, 0.70 a 0.89 “correlación fuerte” y de 0.90 a 1.00 “correlación muy fuerte”.

## 2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se ha guardado la reserva respecto a los datos de identificación de las personas; de igual manera en el procesamiento de datos se ha tenido especial cuidado para mantener la veracidad de las encuestas, así como respetando las citas bibliográficas respectivas, respetando los derechos de autor. También se ha tenido en cuenta la veracidad y confiabilidad en el uso y aplicación del instrumento de recolección de datos.

Teniendo en cuenta que los procedimientos más utilizados para medir la confiabilidad son: Test-retest (medida de estabilidad) ,medidas paralelas o formas equivalentes (dos versiones diferentes pero equivalentes, se administra a un mismo grupo de personas), División por mitades o mitades partidas (una prueba fragmentada en dos partes equivalentes) y Alfa de Cronbach y Kuder Richardson; En el presente caso, el análisis se realizó a través del **Alpha de Cronbach** (100% de la población objeto de estudio); para el puntaje de los ítems, se utilizó la escala de Likert, de la siguiente forma: nunca (0), a veces (01), casi siempre (2) y siempre (3).

Los instrumentos de recolección de datos respecto a las variables de estudio han sido validados a través de un juicio de expertos (anexo N° 5 y 6).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de resultados

##### Nivel Fortalecimiento Institucional la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017

Para poder evaluar esta variable se aplicó un cuestionario a 23 colaboradores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión - Huamachuco los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3.5

*Frecuencias de categorización de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

Fortalecimiento Institucional	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	0	0	0
Regular	16	70	70
Buena	7	30	30
Total	23	100	100

Fuente: anexo N°08

#### Interpretación

Los colaboradores de la municipalidad califican la variable independiente Fortalecimiento Institucional en la categoría de “regular” con un 70%, seguido de la categoría “buena” con un 30%. Así se puede ver en la figura 3.1.

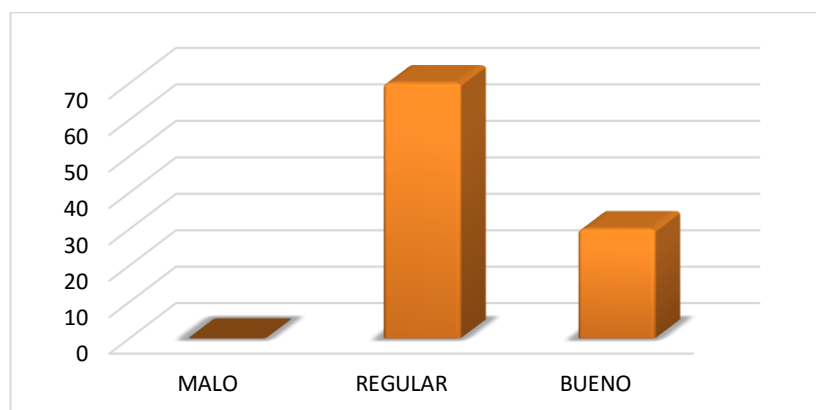


Figura 3.1. Distribución de frecuencias de categorización de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Al hacer la evaluación de cada dimensión, los resultados fueron los que se indican en la tabla 3.6.

Tabla 3.6

Frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Fortalecimiento Institucional	Mala		Regular		Buena	
	N°	%	N°	%	N°	%
D1- Liderazgo político	0	0	22	96	1	4
D2- Función directiva gerencial profesional	0	0	16	70	7	30
D3- Calidad técnica de los recursos humanos	11	48	6	26	6	26
D4- Sistemas de información y comunicación	0	0	16	70	7	30
D5- Diseño organizativo	2	9	14	61	7	30
D6- Orientación a gestión relacional.	0	0	22	96	1	4

Fuente: anexo N°08

### Interpretación

Se puede observar que prevalece la categoría de “regular” en todas las dimensiones de la variable, excepto la dimensión *Calidad Técnica de los Recursos Humanos* que se ubica en la categoría “mala”. En la figura 3.2 se observan los resultados.

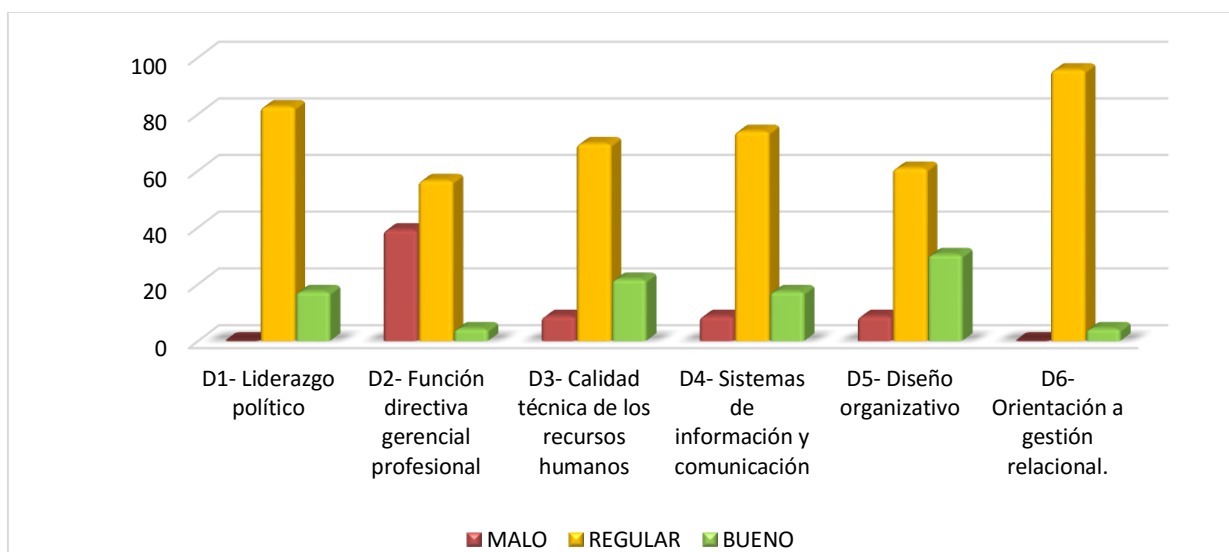


Figura 3.2. Distribución de frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

### **Nivel sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017**

Para poder evaluar esta variable también se aplicó el cuestionario al mismo número de colaboradores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huamachuco. Los resultados son los que se indican en la tabla N° 3.7:

Tabla 3.7

*Frecuencias de categorización de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	48	0
Regular	12	52	52
Buena	0	0	100
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	

Fuente: anexo N°09

### **Interpretación**

En la variable dependiente Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, prevalece la categorización “regular” con un 52%, seguida de la categoría “mala” con un 48%. Como se puede apreciar en la figura 3.3.

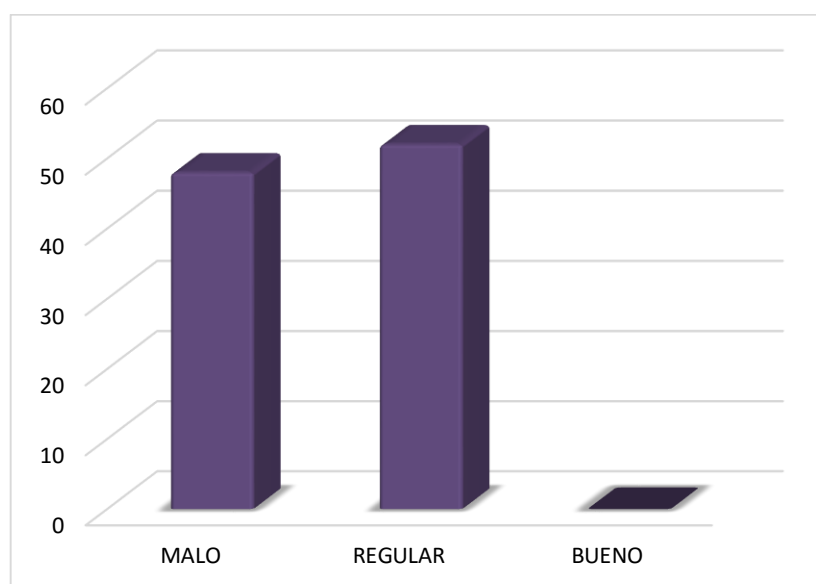


Figura 3.3. Distribución de frecuencias de categorización de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Al hacer la evaluación de cada dimensión, los resultados fueron los que se indican en la tabla 3.8.

Tabla 3.8

Frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Mala		Regular		Buena	
	N°	%	N°	%	N°	%
D1- Entradas o inputs	0	0	19	83	4	17
D2- Secuencia de actividades	9	39	13	57	1	4
D3- Salidas u outputs	2	8.7	16	70	5	22
D4- Sistema de Control	2	8.7	17	74	4	17

Fuente: anexo N°09

### Interpretación

Se puede observar que el nivel que prevalece es el de “regular” en todas las dimensiones de la variable dependiente. En la figura 3.4 se presenta los resultados correspondientes.

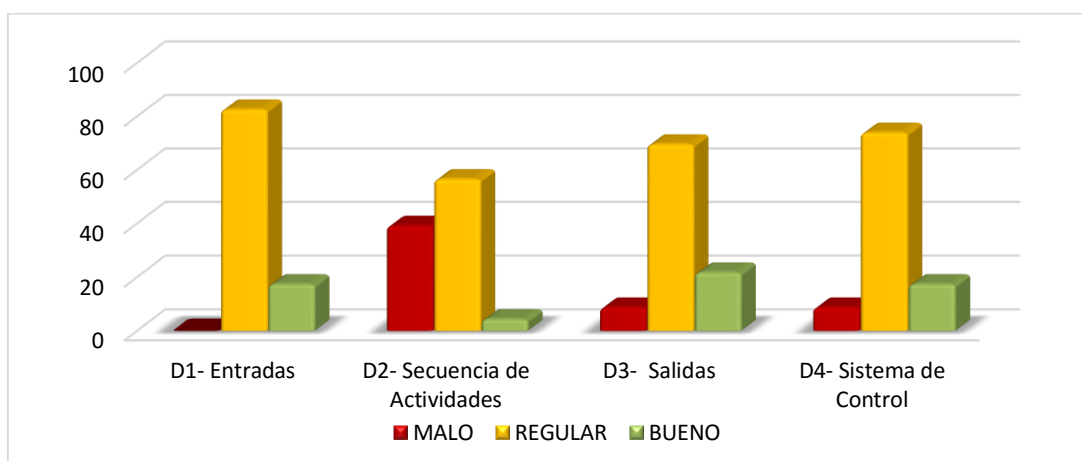


Figura 3.4. Distribución de frecuencias de categorización de las dimensiones de la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

### 3.2. Resultados ligados a la hipótesis.

#### Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>:** El fortalecimiento institucional no se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

**H<sub>1</sub>:** El fortalecimiento institucional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año, 2017.

Tabla 3.9

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la variable fortalecimiento institucional y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Fortalecimiento Institucional	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Fortalecimiento Institucional	Correlación de Pearson	1	,882**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,882**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

#### Interpretación

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000<0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que el Fortalecimiento Institucional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, siendo la correlación positiva muy fuerte ( $r=0,882$ ).

### Hipótesis Específicas:

#### Relación entre el Liderazgo Político y Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tomando en consideración las hipótesis planteadas, se tiene:

H<sub>0</sub>: El Liderazgo Político no se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

H<sub>1</sub>: El Liderazgo Político se relaciona con el Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tabla 3.10

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre el Liderazgo Político y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Liderazgo Político	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Liderazgo Político	Correlación de Pearson	1	,793**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

### Interpretación

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000<0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que el Liderazgo Político se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo la correlación positiva fuerte ( $r=0,793$ ).



## Relación entre la Función Directiva Gerencial Profesional y Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tomando en consideración las hipótesis planteadas, se tiene:

H<sub>0</sub>: La Función Directiva Gerencial Profesional no se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

H<sub>2</sub>: La Función Directiva Gerencial Profesional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tabla 3.11

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la Función Directiva Gerencial Profesional, y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Función Directiva Gerencial Profesional	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Función Directiva Gerencial Profesional	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

### Interpretación

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000 < 0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que la Función Directiva Gerencial Profesional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo la correlación positiva muy fuerte ( $r=0,833$ ).

**Relación entre la Calidad Técnica de los Recursos Humanos y Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.**

Tomando en consideración las hipótesis planteadas, se tiene:

H<sub>0</sub>: La Calidad Técnica de los Recursos Humanos no se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

H<sub>3</sub>: La Calidad Técnica de los Recursos Humanos se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tabla 3.12

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la Calidad Técnica de los Recursos Humanos y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Calidad Técnica de los Recursos humanos	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Calidad Técnica de los Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

**Interpretación**

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000<0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que la Calidad Técnica de los Recursos Humanos se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo la correlación positiva muy fuerte ( $r=0,854$ ).

## Relación entre los Sistemas De Información/Comunicación y Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tomando en consideración las hipótesis planteadas, se tiene:

H<sub>0</sub>: Los Sistemas de Información/Comunicación no se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

H<sub>4</sub>: Los Sistemas de Información/Comunicación se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tabla 3.13

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre los Sistemas de Información/Comunicación y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Sistemas de Información/Comunicación	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Sistemas de Información/Comunicación	Correlación de Pearson	1	,849**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,849**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

### Interpretación

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000 < 0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que los Sistemas de Información/Comunicación se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo la correlación positiva muy fuerte ( $r=0,849$ ).

## Relación entre el Diseño Organizativo y Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tomando en consideración las hipótesis planteadas, se tiene:

H<sub>0</sub>: El Diseño Organizativo no se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

H<sub>5</sub>: El Diseño Organizativo se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tabla 3.14

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre el Diseño Organizativo y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Diseño Organizativo	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Diseño Organizativo	Correlación de Pearson	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

### Interpretación

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000<0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que el diseño organizativo se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo la correlación positiva fuerte ( $r=0,785$ ).

**Relación entre la Orientación a la Gestión Relacional y Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.**

Tomando en consideración las hipótesis planteadas, se tiene:

H<sub>0</sub>: La Orientación a la Gestión Relacional no se relaciona con el Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

H<sub>6</sub>: La Orientación a la Gestión Relacional se relaciona con el Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.

Tabla 3.15

*Prueba de Coeficiente de correlación de Pearson entre la Orientación a la Gestión Relacional y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

		Orientación a Gestión Relacional	Sistema Registro de Identificación y Registro Civil
Orientación a Gestión Relacional	Correlación de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	23	23
Sistema Registro de Identificación y Registro Civil	Correlación de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: anexo N°08 y 09

**Interpretación**

Observando el valor de la significancia, éste resultó menor que el nivel de significación ( $p=0.000 < 0.05$ ) habiendo evidencia para rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa; es decir que la Orientación a la Gestión Relacional se vincula con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, siendo la correlación positiva fuerte ( $r=0,763$ ).

#### IV. DISCUSIÓN

La relación entre las variables de investigación no es totalmente novedosa, pues varios investigadores han tratado el tema aunque de manera indirecta y desde distintas perspectivas; sin embargo el presente estudio sobre el Fortalecimiento Institucional en el contexto del Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, adquiere una característica peculiar debido a que en el campo específico de estudio, a pesar que se refiere a derechos fundamentales de las personas, las investigaciones son escasas. Se ha tenido en cuenta que al interno de la municipalidad el sistema en cuestión no solo compromete a los tres trabajadores de la Oficina de Registro Civil sino a regidores y demás directores y gerentes, que por la naturaleza de sus cargos sirven de soporte o vinculación con el contexto externo, es decir con los beneficiarios de los servicios.

Teniendo en cuenta el **objetivo general** que es “*Determinar de qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil*”, éste ha sido alcanzado plenamente al haber demostrado que en efecto existen nexos directos entre ambas variables; pues el coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0,882$ ) revela que existe una correlación positiva y muy fuerte, lo que ha permitido demostrar la hipótesis general: *H1: El fortalecimiento institucional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017.*

*Respecto a la manera en que la variable independiente contribuye a la mejora de la variable dependiente, se explica al determinar aquellas dimensiones que presentan una correlación más alta, como son: Calidad Técnica de los Recursos Humanos (0.854), Sistemas de Información/Comunicación (0.849) y Función Directiva Gerencial Profesional (0.833); sin embargo cabe aclarar que las otras dimensiones también ejercer una influencia significativa: Liderazgo Político (0.793), Desarrollo Organizativo (0.785) y Orientación a Gestión Relacional (0.763).* Como se puede constatar los estudios de Serra, A., (2008) han sido determinantes en la presente investigación, quien ha sustentado teóricamente los factores críticos de Fortalecimiento Institucional, los mismos y que han sido considerados como dimensiones de la variable independiente, las cuáles son: *liderazgo político*, expresado en la convicción y voluntad de cambio de parte del alcalde y regidores;

la *función directiva gerencial profesional*, que tiene en cuenta las capacidades y competencias de directores y gerentes; la *calidad técnica de los recursos humanos*, según el ejercicio de los procesos técnicos sobre la materia (admisión, organización, compensaciones, desarrollo, mantenimiento de las condiciones laborales, así como el registro y control del personal); uso de los *sistemas de información y comunicación*, para un mejor procesamiento de datos y aplicar un plan de comunicaciones; el *diseño organizativo*, para disponer de una estructura flexible con unidades y cargos que contribuyan efectivamente al cumplimiento de la misión institucional; y la *orientación a la gestión relacional*, tanto al interno con los trabajadores y externamente con los diversos grupos de interés (usuarios, proveedores, medios de comunicación, y demás entidades vinculadas al sector. Al respecto también es pertinente considerar el informe de investigación de la Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos, (2012), titulado *Fortalecimiento institucional: crear procesos fuertes de gestión*, en el cual se concluye que las organizaciones para maximizar su eficacia deben superar las carencias de recursos humanos, materiales, tecnológicos y de gestión; asegurando además que el mejoramiento de las capacidades facilita el proceso hacia el desarrollo institucional y social con impactos positivos.

Teniendo en cuenta los **objetivos específicos** se sustenta lo siguiente:

El primer objetivo consiste en *Identificar el nivel de Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017*; sobre el cual se obtuvo como resultado que tal variable califica en la categoría de “regular” con 70% seguido de “buena” en 30% (en una escala de tres niveles: mala, regular, buena), tal como se puede constatar en la tabla 3.5 y figura 3.1. Dicha posición es sustentable dado que en general la mayoría de sus dimensiones se ubican en la categoría “regular” (Liderazgo Político, Función Directiva Gerencial Profesional, Calidad Técnica de los Recursos Humanos, Sistemas de Información/Comunicación, Desarrollo Organizativo y Orientación a Gestión Relacional), excepto la *dimensión Calidad Técnica de los Recursos Humanos* que se ubica en la categoría “mala” (tabla 3.6 y figura 3.2). De esta manera se demuestra que existe solidez en el fortalecimiento de la institución municipal, lo cual significa que se vienen implementando acciones coherentes para un mejor funcionamiento de la entidad, permitiendo ofrecer bienes y servicios de calidad para

garantizar la convivencia y el bienestar de los ciudadanos (Serra, A., 2008); sin embargo se hace necesario reformular políticas y estrategias funcionales para mejorar la calidad técnica de los recursos humanos dado que es la única dimensión que ofrece una baja calificación. Por su parte los estudios del Consorcio Berger - CETEC S.A. (2002) sobre el *Fortalecimiento Institucional del Sistema Nacional de Defensa Civil del Perú*, en un sentido tienen una óptica diferente porque plantea situaciones de emergencia, la capacidad operativa institucional y la disponibilidad de recursos deben de servir para la atención de desastres e imprevistos que afectan a la población, y para cumplir su misión y visión debe coordinar el apoyo con otras dependencias de nivel regional y nacional; en cambio en el presente caso, el servicio de registros civiles de la municipalidad deben brindarse de manera continua, existiendo además mayor autonomía legal, económica y financiera para realizar los cambios, y solo en materia técnico funcional se tiene que coordinar con RENIEC – Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

El segundo objetivo consiste en *Evaluar el estado actual del Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio; sobre el cual se obtuvo como resultado que tal variable califica en la categoría de “regular” con un 52% y como “mala” en un 48%* (en una escala de tres niveles: mala, regular, buena), tal como se puede constatar en la tabla 3.7 y figura 3.3. Esta situación se explica por el hecho que todas sus dimensiones se ubican en la categoría “regular”: entradas o inputs, secuencia de actividades, salidas u outputs y sistema de Control (tabla 3.8 y figura 3.4). De esta manera se demuestra un cierto grado de solidez de la variable dependiente, pero que sin embargo aún falta mejorar hasta alcanzar una calificación “buena”. Para ello se importante tener en cuenta el informe de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, (2012), en el cual señala que las barreras que impiden los procesos y documentación, se deben en parte a la institución municipal y en otros casos a la realidad geográfica, económica y cultural de los pobladores a quienes van dirigidos los servicios; tales barreras son: *políticas, administrativas, normativas, económicas, geográficas, y la desatención de la realidad cultural*. Sobre el particular también es necesario formular e implementar políticas y estrategias para superar tales barreras y así lograr una mayor eficacia y calidad en los servicios brindados; sin embargo cabe destacar que la entidad municipal en estudio presenta una importante fortaleza como es contar con un



sistema informático enlazado con RENIEC facilitando los procedimientos y brindando mayor seguridad, algo que no sucede en todas las municipalidades del país, así lo declara Lujan, J. E. (2010) en su tesis *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información que modela el proceso de los Registros Civiles Provinciales*, Pontifica Universidad Católica del Perú, quien precisa que en las municipalidades provinciales del país se registran actos civiles como nacimientos, matrimonios y defunciones, y que en algunas de ellas los procesos se hacen en forma manual, no contando con equipamiento tecnológico que facilite las actividades y ofrezca seguridad y disponibilidad de información.

El tercer objetivo, consiste en *Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Político (primera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad*, al respecto se obtuvo como resultado que tal vinculación es “positiva y fuerte” ( $r=0.793$ ), confirmando el resultado obtenido en el objetivo general. Siguiendo el modelo de Serra, A. (2008), uno de los factores endógenos del fortalecimiento institucional es el Liderazgo político, el mismo que se sustenta en la capacidad de visión, confianza y compromiso para lograr cambios que conduzcan al desarrollo de parte de las altas autoridades municipales, como son el Alcalde y los regidores. En contraste con el presente análisis, Del Cid, R. E. (2012) en su tesis *Fortalecimiento Institucional para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (Guatemala)*, contrariamente reconoce la falta de liderazgo como principal problema en tal entidad pública; pues como indica la alta rotación de directores no permiten la continuidad en la aplicación de políticas de gobierno; no obstante recomienda elaborar e implementar un plan de fortalecimiento institucional para sensibilizar y capacitar al personal.

El cuarto objetivo, consiste en *Determinar la relación que existe entre la Función Directiva Gerencial Profesional (segunda dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad*, sobre tal aspecto se obtuvo una vinculación “positiva y fuerte” ( $r=0.833$ ) al igual que la primera dimensión y contribuyendo así al objetivo general de investigación. Siguiendo el modelo de Serra, A. (2008), uno de los factores endógenos del fortalecimiento institucional es la Función directiva gerencial profesional, el mismo que se sustenta en las capacidades y competencias de quienes ocupan los cargos directivos de la entidad (direcciones, gerencias, jefaturas). Al respecto es pertinente también tener en

cuenta el informe de la Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos, (2012), en el cual concluyen que son las personas y las organizaciones en relación a su propio contexto geográfico y social, quienes están mejor preparadas para identificar sus problemas e implementar soluciones para impulsar su desarrollo; de esta manera se enfatiza la importancia que tienen las capacidades de los recursos humanos para llevar a cabo la gestión de los diversos procesos.

El quinto objetivo, consiste en *Determinar la relación que existe entre Calidad Técnica de los Recursos Humanos (tercera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad*, al respecto se obtuvo también una vinculación "positiva y fuerte" ( $r=0.854$ ) al igual que las dimensiones anteriores. Siguiendo el modelo de Serra, A. (2008), uno de los factores endógenos del fortalecimiento institucional es la Calidad técnica de los recursos humanos, la misma que refleja la calidad de los procesos técnicos de gestión del personal como son: admisión, organización, compensaciones, desarrollo, mantenimiento de las condiciones laborales, así como el registro y control del personal. Al respecto Duran, P. (2012) corrobora los resultados pues en su estudio *Cómo introducir el Fortalecimiento Institucional en la Cooperación al Desarrollo* (Madrid), concluye que hablar de fortalecimiento es referirse a la creación, desarrollo y consolidación de capacidades, según la dependencia de las circunstancias y el contexto territorial y sectorial; y que además la finalidad y objetivo prioritario del fortalecimiento institucional es garantizar el desarrollo sostenible mediante la creación y consolidación de capacidades en el entorno donde ocurre la intervención.

El sexto objetivo es *Determinar la relación entre los Sistemas de información/comunicación (cuarta dimensión), y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad*, el resultado obtenido es consistente a las dimensiones anteriores pues la vinculación también es positiva y fuerte ( $r=0.849$ ), consolidando el objetivo principal. Si se sigue el mismo modelo de Serra, A. (2008), se trata de uno de los factores endógenos como referente a los Sistemas de información y comunicación, el mismo que se sustenta en la implementación de tecnologías para el procesamiento de análisis de datos y la implantación de un plan de comunicaciones con orientación interna para integrar las áreas y trabajadores, y una orientación externa para llegar a sus diversos públicos. En este aspecto también es importante considerar el informe de la

Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos, (2012), en el cual concluyen que la buena gestión institucional garantiza que el soporte técnico de un proyecto y su adecuado financiamiento generen cambios positivos y desarrollo.

El sétimo objetivo: *Determinar la relación entre el Diseño Organizativo (quinta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad*, cuyo el resultado obtenido de igual manera mantiene una relación positiva y fuerte ( $r=0.785$ ), consolidando aún más el objetivo general. Según el modelo de Serra, A. (2008), se refiere a otro de los factores endógenos como es el Diseño organizativo, según el cual se debe disponer de una estructura adecuada de unidades y puestos de trabajo, para poder cumplir con la misión institucional y adaptarse a las características del entorno y las condiciones organizacionales internas. De la misma manera dicho autor, en su estudio de gobiernos Locales (Barcelona), corrobora los resultados de la presente investigación en otro contexto geográfico y cultural, concluyendo que el programa de fortalecimiento tiene como principal objetivo mejorar el modelo institucional, tanto en sus componentes formales como son sus estructura organizacional, manuales y reglamentos, instrumentos de planificación y control.

El octavo objetivo, es *Determinar la relación entre la Orientación a la Gestión Relacional (sexta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad*, se observa una vez más que la vinculación es positiva y fuerte ( $r=0.763$ ), sustentando aún más el objetivo general. Siguiendo el modelo de Serra, A. (2008), se trata del último de los factores endógenos, como es la Orientación a la gestión relacional, según el cual se debe tener en cuenta las relaciones laborales que se dan al interno de la organización, determinando el clima organizacional; así como al externo en relación a los grupos de interés como son: usuarios, proveedores, medios de comunicaciones, entidades del sector, y otras instituciones en general. En concordancia al presente análisis, los resultados obtenidos son refrendados por Del Cid, R. E. (2012) quien en su tesis Fortalecimiento Institucional para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (Guatemala), señala la necesidad de contar con un plan de fortalecimiento para beneficio de la institución, ya que mejora las relaciones entre la entidad pública y los trabajadores; recomienda además que se debe informar y educar sobre los beneficios comunes del proyecto tanto para el empleador como para los colaboradores.

## V. CONCLUSIONES

1. Se ha logrado el objetivo general de investigación y se ha demostrado la hipótesis que afirma que el Fortalecimiento Institucional se relaciona en forma positiva y muy fuerte con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017; pues el coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,882$ .
2. Según el primer objetivo específico se ha determinado que el nivel de Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión - año 2017 califica en la categoría de “regular” con 70%, seguido de “buena” con 30%; se observa que la mayoría de dimensiones se ubican en la categoría “regular” con excepción de la Calidad Técnica de los Recursos Humanos que se ubica en la categoría “mala”.
3. Según el segundo objetivo específico, se ha determinado que el estado del Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad municipal califica en la categoría de “regular” con un 52% y como “mala” en un 48%; con ello todas las dimensiones (entradas o inputs, secuencia de actividades, salidas u outputs y sistema de Control) se ubican en la categoría “regular”.
4. Según el tercer objetivo específico se ha podido determinar que la relación entre el Liderazgo Político (primera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, presenta una vinculación “positiva y fuerte” ( $r=0.793$ ).
5. El cuarto objetivo específico establece que la relación que existe entre la Función Directiva Gerencial Profesional (segunda dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, presenta una vinculación “positiva y fuerte” ( $r=0.833$ ); lo cual se explica porque los cargos de dirección, gerencias y jefaturas, repercuten significativamente en el desarrollo de los procesos y en la prestación de los servicios públicos.

6. El quinto objetivo específico establece que la relación que existe entre la Calidad Técnica de los Recursos Humanos (tercera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta una relación "positiva y fuerte" ( $r=0.854$ ); lo cual se explica porque los conocimientos y habilidades del personal son determinantes a la hora de resolver los casos que se presentan.
7. El sexto objetivo establece la relación que existe entre los Sistemas de información/comunicación (cuarta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta también una relación positiva y fuerte ( $r=0.849$ ); es decir si se cuenta con una moderna tecnología informática, ello facilitará el procesamiento de registro de identificación de personas en el sistema.
8. El séptimo objetivo establece la relación que existe entre el Diseño Organizativo (quinta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta una relación positiva y fuerte ( $r=0.785$ ), es decir además del trabajo que se realiza en la oficina de registro civil, la promoción que realizan las otras áreas vinculadas repercuten favorablemente en la eficacia del sistema de registro.
9. El octavo objetivo establece la relación que existe entre la Gestión Relacional (sexta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta una vez más una relación positiva y fuerte ( $r=0.763$ ); esto significa que si las autoridades de la municipalidad realizan gestiones provechosas con RENIEC y otras instituciones, ello favorecerá la calidad del desempeño que se lleva a cabo en la oficina de Registro Civil.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda fortalecer todas las dimensiones de la variable independiente, lo cual implica establecer políticas y programas coherentes, pues por presentar una alta correlación con la variable dependiente,

repercutirán favorablemente y en forma positiva en los procesos del Sistema de Identificación y Registro Civil.

2. En cuanto al fortalecimiento institucional, se deben implementar acciones de mejora en los procesos técnicos de gestión de personal como son: mayor equidad en la selección, evaluación del desempeño y de compensaciones; implementar un programa de capacitación, desarrollo y bienestar social, y una base de datos del personal que contenga los méritos y deméritos como base para aplicar políticas coherentes y evaluar el funcionamiento de todo el sistema.
3. Para alcanzar una calificación de “buena”, en el Sistema de Identificación y Registro Civil, se sugiere formular e implementar políticas y estrategias que permitan superar las barreras observadas por RENIEC que son: políticas, administrativas, normativas, económicas, geográficas, y de tipo cultural; lo que permitirá alcanzar una mayor cobertura y calidad de los servicios brindados.
4. El liderazgo político requiere fortalecer la democracia a través del desarrollo de partidos políticos, en los cuales se deben formar los líderes sociales que luego puedan ser verdaderos representantes de las instituciones públicas, donde puedan adquirir una amplia capacidad de visión, y generar confianza y compromiso para conducir el desarrollo institucional y local.
5. Para fortalecer la Función Directiva Gerencial Profesional, se recomienda tener en cuenta la meritocracia para la designación de responsables en los cargos directivos de la institución, debiendo además evaluar su desempeño y capacitarlos en programas afines a sus funciones y responsabilidades.
6. Con respecto a la Calidad Técnica de los Recursos Humanos, se sugiere mejorar los procesos administrativos correspondiente como son: admisión, organización, compensaciones, desarrollo, mantenimiento de las condiciones laborales, así como el registro y control del personal.

7. Con respecto a los Sistemas de información/comunicación, se requiere promover la capacitación del personal en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), así como reforzar la coordinación y asesoría por parte del personal de RENIEC aprovechando la alianza estratégica con dicha entidad de alcance nacional.
  
8. Sobre el Diseño Organizativo, se recomienda actualizar los documentos de organización y gestión como son: Reglamento de Organización y Funciones – ROF, Manual de Organización y Funciones – MOF, y Manual de Procedimientos – MAPRO, lo cual permitirá corregir las deficiencias de su actual diseño organizativo y simplificar los procesos operativos y procedimientos administrativos del sistema de registro civil.
  
9. Respecto a la Gestión Relacional se deben mantener las buenas relaciones con los trabajadores, creando un clima laboral favorable; y al externo establecer vínculos con otras instituciones y en particular con usuarios de los servicios.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos, (2012). *Fortalecimiento institucional: Crear procesos fuertes de gestión*. Recuperado de [http://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/la-guia-de-fortalecimiento-institucional\\_0.pdf](http://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/la-guia-de-fortalecimiento-institucional_0.pdf)
- Contraloría General de la República de Chile, (2012). *Informe final de evaluación de actividades y resultados del proyecto Fortalecimiento de la gestión por Resultados*. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_chl\\_eva.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_chl_eva.pdf)
- Consortio Berger - CETEC S.A. (2002). Estudio para el Fortalecimiento Institucional del Sistema Nacional de Defensa Civil. *Revista Addendum*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/estudios\\_documentos/documentos/ResumenEjec.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/estudios_documentos/documentos/ResumenEjec.pdf)
- Cuenca, R. y Reuben, W., (2009). El estado de la indocumentación infantil en el Perú. Hallazgos y propuestas de política. *Revista Economía y Sociedad*. Recuperado de <http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/32668960-el-estado-de-la-indocumentacion-infantil-en-el-peru.pdf>
- Del Cid R. E. (2012). *Fortalecimiento Institucional para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2552\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2552_IN.pdf)
- Duran, P. (2012). Cómo introducir el Fortalecimiento Institucional en la Cooperación al Desarrollo. *Edición Humanismo y Democracia*. Recuperado de <http://www.hmasd.org/hmasd/9Palomaweb.pdf>
- Fundación Poder Ciudadano, (2014). *Problemas de Documentación, Impactos Electorales. Estándares regionales en materia de identificación civil y derecho al voto 2014*, Argentina. Recuperado de: <http://www.identidadyderechos.org.ar/pdf/2014>



- Lujan, J. E. (2010). *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información que modela el proceso de los Registros Civiles Provinciales*. Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe>.
- Oficina Regional para América Latina y el Caribe, (2011). El derecho a la identidad: Los registros de nacimiento en América Latina y el Caribe. *Revista Boletines*, 1 (13). Recuperado de <http://www.unicef.org/lac/Desafios-13-CEPAL-UNICEF.pdf>
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por Procesos* (4° ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC. (2012). *Plan nacional Perú contra la indocumentación 2011-2015*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/.pdf)
- Serra, A. (2008). *Fortalecimiento Institucional de los gobiernos Locales: La aportación de la cooperación descentralizada pública directa UE-AL*. Recuperado de <http://observ-ocd.org/pdf>

**ANEXO N° 1**  
**CUESTIONARIO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino [ ] Femenino [ ]

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

El siguiente cuestionario tiene por objetivo evaluar las condiciones que presenta la Municipalidad de Sánchez Carrión en cuanto al Fortalecimiento Institucional en el año 2017.

Se solicita por favor sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas. Se agradece de forma anticipada por su colaboración, los resultados que se obtengan en esta investigación científica permitirán identificar las condiciones técnico, y operativas para consolidar el Fortalecimiento Institucional.

**INSTRUCCIONES:**

El cuestionario consta de 36 ítems. Los ítems incluyen cuatro alternativas de respuestas. Preste atención a cada una estos ítems así como las opciones de repuesta que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su institución o ciudad.

Si no ocurre, marca la alternativa **NUNCA (0)**

Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (01)**

Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (2)**

Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (3)**

N°	ÍTEMS	NUNCA (0)	A VECES (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
<b>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>					
<b>Liderazgo político</b>					
1	¿En los últimos tres años, se han dado normas legales o directivas de alcance nacional que mejoren el Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil?				
2	¿El estilo de liderazgo del Alcalde favorece el desarrollo del área del Registro Civil de la Municipalidad?				
3	¿La mayoría de Regidores se preocupan por mejorar el sistema de Registro Civil de la Municipalidad?				
4	¿El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo sobresaliente frente a otros jefes o directores de la municipalidad?				
5	¿El Jefe de Registro Civil realiza importantes gestiones con instituciones vinculadas a su área – como RENIEC y otras?				
6	¿El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo de cambio y mejora continua frente a los colaboradores de su área?				
<b>Función directiva gerencial profesional</b>					
7	¿El alcalde muestra capacidad gerencial y profesionalismo en el desempeño de tan importante cargo?				
8	¿Las comisiones de Regidores se han formado teniendo en cuenta su formación profesional o de especialidad?.				
9	¿Los regidores de la municipalidad en el desempeño de sus funciones demuestran capacidad directiva y profesional?				
10	¿Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual?				
11	¿Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con experiencia profesional para ocupar sus actuales cargos?				
12	¿El Jefe de la oficina de Registro Civil de la municipalidad maneja con profesionalismo su área?				
<b>Calidad técnica de los recursos humanos</b>					
13	¿El proceso de selección de personal toma en cuenta el perfil requerido para cada uno de los puestos?				
14	¿Se realiza con frecuencia una evaluación de desempeño de cada funcionario municipal?				
15	¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal de Registros Civiles por parte de RENIEC (ingreso de datos, normas legales, etc)?.				
16	¿Las remuneraciones e incentivos están de acuerdo al cargo que ocupan, en relación al mercado laboral?				
17	¿Las remuneraciones e incentivos del personal de Registro Civil guardan equidad interna con las de otros trabajadores de la municipalidad?				
18	¿El clima laboral en el área de Registro Civil es favorable y motivador para el trabajo?.				
<b>Sistemas de información y comunicación</b>					
19	¿El área de Registro Civil ha sido provista con tecnología para el procesamiento de la información?				
20	¿El personal encargado de los registros civiles conoce como usar las tecnologías de información?				
21	¿El área de Registro Civil garantiza la seguridad de la información tanto en los documentos físicos como virtuales?				
22	¿La comunicación del área de Registro Civil con las otras áreas de la municipalidad es estrecha y confiable?				
23	¿La comunicación del área de Registro Civil con RENIEC y otras entidades externas vinculadas es permanente y cordial?				
24	¿La comunicación del área de Registro Civil con las familias de la comunidad a quien se pretende beneficiar es amplia y oportuna?				
<b>Diseño organizativo</b>					
25	¿El Manual de Organización y Funciones está debidamente estructurado con todos los cargos que el área de Registro Civil necesita?				
26	¿Existen cargos dentro de la Municipalidad cuyos ocupantes realizan labor de promoción y difusión de la importancia de la identificación y registro civil?				

27	¿La municipalidad cuenta con un Manual de Procedimientos que promueve la simplificación administrativa en el área de Registro Civil?				
28	¿El personal del área de Registro Civil conoce el contenido del Manual de Funciones y del Manual de Procedimientos referidos a la identificación y registro civil?				
29	¿El personal que trabaja en el área de Registro Civil cuenta con el perfil de requisitos o competencias que exigen los cargos que ocupan?				
30	¿El personal que ocupa los cargos en el área de Registro Civil está preparado para asesorar en materia legal a los interesados?.				
<b>Orientación a gestión relacional.</b>					
31	¿Las relaciones del Jefe del área de Registro Civil con el Alcalde y Regidores es satisfactoria?				
32	¿Dentro de la municipalidad la relación entre las áreas no representa una dificultad?				
33	¿Es aprobatoria la relación de la municipalidad con los ciudadanos en cuánto al registro civil?				
34	¿La municipalidad mantiene una relación de colaboración con otras instituciones para impulsar la identificación y el registro civil?				
35	¿Las relaciones entre trabajadores del área de Registro Civil aseguran un buen clima laboral?				
36	¿El área de Registro Civil mantiene relaciones de comunicación con los grupos de interés para mantener su imagen y posicionamiento?				

## ANEXO N° 2

### CUESTIONARIO DE SISTEMA REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino [ ] Femenino [ ]

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

El siguiente cuestionario tiene por objetivo evaluar las condiciones que presenta la Municipalidad de Sánchez Carrión en cuanto al el Sistema de Identificación y Estado Civil en el año 2017.

Se solicita por favor sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas. Se agradece de forma anticipada por su colaboración, los resultados que se obtengan en esta investigación científica permitirán identificar las condiciones técnico, y operativas para mejorar el área de Registros Civiles en relación al Sistema de Identificación y Estado Civil de la Provincia Sánchez Carrión.

#### **INSTRUCCIONES:**

El cuestionario consta de 24 ítems. Los ítems incluyen cuatro alternativas de respuestas. Preste atención a cada una estos ítems así como las opciones de repuesta que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su institución o ciudad.

Si no ocurre, marca la alternativa **NUNCA (0)**

Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (1)**

Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (2)**

Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (3)**

ÍTEMS		NUNCA (0)	A VECES (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
<b>SISTEMA DE REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL</b>					
<b>Entradas</b>					
1	¿Hay total cobertura de la población para el registro e identificación?				
2	¿El Alcalde y áreas vinculadas están comprometidos con la eficiencia del Sistema de Identificación y Estado Civil?				
3	¿Las tasas de pago por derecho de identificación y registro civil están al alcance de los ciudadanos?				
4	¿El personal de Registro Civil está preparado para entender las características socioculturales del ciudadano?				
5	¿El personal de Registro Civil comete errores en la toma de datos del interesado?				
6	¿Existe rigurosidad al exigir los documentos y datos sustentatorios para inscribir la identificación y estado civil de las personas interesadas?.				
<b>Secuencia de Actividades</b>					
7	¿En el área de Registro Civil, las inscripciones o registros en físico presentan borrones y enmendaduras?				
8	¿En el área de Registro Civil, los registros virtuales son fidedignos a los registros recibidos.				
9	¿En el área de Registro Civil, los documentos de registro físicos se archivan en buenas condiciones?				
10	¿En el área de Registro Civil es inusual que los registros físicos se extravíen?				
11	¿Existe rapidez en la atención de los procedimientos de identificación y registro civil?				
12	¿En el área de Registro Civil se brinda un buen trato a las personas que acuden a realizar sus gestiones?.				
<b>Salidas</b>					
13	¿Al generar partidas de nacimiento, matrimonio y defunción presentan autenticidad?				
14	¿Se generan reportes sobre el estado de la identificación y registros civiles para tomar decisiones de mejora?				
15	¿La transferencia de información a RENIEC es eficiente y de calidad?				
16	¿La expedición de partidas de nacimiento, defunción y de estado civil se hace con rapidez?				
17	¿En el ámbito provincial, se ha reducido la brecha de personas omisas a la inscripción de identificación y de registros civiles?				
18	¿En términos generales la eficacia del sistema de Registro Civil ha mejorado en la municipalidad?				
<b>Sistema de Control</b>					
19	¿Los registros civiles en físico siempre son aprobados por el Alcalde o un representante autorizado?				
20	¿Se realizan rectificaciones por vía administrativa o judicial?				
21	¿El sistema informático garantiza la seguridad de los datos?				
22	¿Con frecuencia se realizan fiscalizaciones por RENIEC para identificar oportunidades de mejora?				
23	¿Se utilizan instrumentos para medir la satisfacción del público en materia de Registro Civil?				
24	¿El responsable del área de Registro Civil elabora informes estadísticos y de mejora que permiten evaluar la calidad del sistema?.				

**ANEXO N° 3**  
**CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

**Confiabilidad de los ítems de la variable Fortalecimiento Institucional**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	36

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

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

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	57,2174	334,269	-,282	,959
Item 2	57,0870	323,356	,293	,956
Item 3	57,6522	286,874	,944	,951
Item 4	57,2609	336,111	-,418	,959
Item 5	57,4783	312,534	,794	,953
Item 6	56,5217	328,443	-,006	,957
Item 7	56,6087	330,249	-,109	,957
Item 8	57,5217	290,625	,852	,952
Item 9	57,0000	303,545	,819	,953
Item 10	56,8261	312,968	,604	,954
Item 11	56,6957	303,312	,699	,953
Item 12	56,7826	310,632	,667	,954
Item 13	57,2609	318,656	,528	,955
Item 14	57,7391	283,747	,934	,951
Item 15	57,2174	297,632	,920	,952
Item 16	58,0000	301,818	,880	,952
Item 17	57,8261	301,696	,855	,952
Item 18	56,8261	327,241	,167	,956
Item 19	57,2174	300,814	,867	,952
Item 20	56,9565	302,589	,870	,952
Item 21	57,0000	301,000	,854	,952
Item 22	56,6957	306,949	,622	,954
Item 23	56,8261	311,696	,600	,954

Item 24	57,1304	297,573	,933	,952
Item 25	57,3478	293,783	,872	,952
Item 26	57,3913	298,794	,803	,953
Item 27	58,2609	319,292	,492	,955
Item 28	56,4348	313,530	,857	,953
Item 29	56,4783	311,352	,856	,953
Item 30	57,1739	301,877	,891	,952
Item 31	56,8261	314,696	,533	,955
Item 32	57,4783	319,625	,229	,957
Item 33	57,1739	332,241	-,217	,958
Item 34	57,7826	311,360	,703	,954
Item 35	56,8696	330,846	-,123	,958
Item 36	56,8261	322,059	,306	,956



## ANEXO N° 4

### Confiabilidad de los ítems de la variable dependiente: Sistema Registro de Identificación y Estado Civil.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	24

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	23	100,0

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

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 1	36,1304	102,482	,213	,899
Item 2	36,6957	99,949	,248	,901
Item 3	36,4783	96,443	,707	,890
Item 4	36,3478	102,783	,192	,900
Item 5	36,0870	99,265	,289	,900
Item 6	36,4783	104,352	,100	,901
Item 7	36,6522	100,783	,468	,895
Item 8	37,4783	98,715	,522	,893
Item 9	36,6522	93,601	,760	,887
Item 10	37,3478	92,964	,741	,887
Item 11	37,0435	89,771	,895	,883
Item 12	36,0870	108,810	-,280	,906
Item 13	36,6957	93,767	,650	,890
Item 14	36,2174	94,905	,728	,889
Item 15	36,3478	92,783	,753	,887
Item 16	36,1304	95,209	,556	,892
Item 17	36,1739	99,423	,381	,896
Item 18	36,6522	94,055	,728	,888
Item 19	36,8261	92,241	,611	,891
Item 20	36,6522	90,874	,669	,889
Item 21	37,3478	97,055	,631	,891
Item 22	35,9130	102,083	,244	,899
Item 23	35,8261	99,514	,468	,894
Item 24	36,7391	101,565	,335	,897

## ANEXO N° 5

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO

**TITULO DE LA TESIS:** Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la  
Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2017

VARIABLE INDEPENDIENTE: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>Dimensión 1: LIDERAZGO POLÍTICO</b>												
Normas legales o directivas	¿En los últimos tres años, se han dado normas legales o directivas de alcance nacional que mejoren el Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil?	↑		↑		↑		↑		↑		
Liderazgo del Alcalde	¿El estilo de liderazgo del Alcalde favorece el desarrollo del área del Registro Civil de la Municipalidad?	↑		↑		↑		↑		↑		
Sistema de Registro Civil	¿La mayoría de Regidores se preocupan por mejorar el sistema de Registro Civil de la Municipalidad?	↑		↑		↑		↑		↑		
Liderazgo del jefe de SRC	¿El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo sobresaliente frente a otros jefes o directores de la municipalidad?	↑		↑		↑		↑		↑		
Gestión del jefe de SRC	¿El Jefe de Registro Civil realiza importantes gestiones con instituciones vinculadas a su área – como Reniec y otras?	↑		↑		↑		↑		↑		
	¿El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo de cambio y mejora continua frente a los colaboradores de su área?	↑		↑		↑		↑		↑		

Dimensión 2: FUNCIÓN DIRECTIVA GERENCIAL PROFESIONAL										
Capacidad gerencial	¿El alcalde muestra capacidad gerencial y profesionalismo en el desempeño de tan importante cargo?	1		1		1		1		
Comisiones de Regidores y formación profesional	¿Las comisiones de Regidores se han formado teniendo en cuenta su formación profesional o de especialidad?	1		1		1		1		
Desempeño de sus funciones de regidores	¿Los regidores de la municipalidad en el desempeño de sus funciones demuestran capacidad directiva y profesional?	1		1		1		1		
Nivel de instrucción de directivos y funcionarios	¿Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual?	1		1		1		1		
Experiencia profesional de directivos y funcionarios	¿Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con experiencia profesional para ocupar sus actuales cargos?	1		1		1		1		
Profesionalismo del jefe de SRC	¿El Jefe de la oficina de Registro Civil de la municipalidad maneja con profesionalismo su área?	1		1		1		1		
Dimensión 3: CALIDAD TÉCNICA DE LOS RECURSOS HUMANOS										
La selección de personal	¿El proceso de selección de personal toma en cuenta el perfil requerido para cada uno de los puestos?	1		1		1		1		
Evaluación de desempeño	¿Se realiza con frecuencia una evaluación de desempeño de cada funcionario municipal?	1		1		1		1		
Capacitación al personal de Registros Civiles	¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal de Registros Civiles por parte de Reniec (ingreso de datos, normas legales, etc)?	1		1		1		1		
Remuneraciones e incentivos	¿Las remuneraciones e incentivos están de acuerdo al cargo que ocupan, en relación al mercado laboral?	1		1		1		1		
	¿Las remuneraciones e incentivos del personal de Registro Civil guardan equidad interna con las de otros trabajadores de la municipalidad?	1		1		1		1		

Clima laboral	¿El clima laboral en el área de Registro Civil es favorable y motivador para el trabajo?	1	1	1	1	1		
<b>Dimensión 4: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
Tecnología del área de Registro Civil	¿El área de Registro Civil ha sido provista con tecnología para el procesamiento de la información?	1	1	1	1	1		
	¿El personal encargado de los registros civiles conoce como usar las tecnologías de información?	1	1	1	1	1		
Seguridad de la información de Registro Civil	¿El área de Registro Civil garantiza la seguridad de la información tanto en los documentos físicos como virtuales?	1	1	1	1	1		
Comunicación del área de Registro Civil	¿La comunicación del área de Registro Civil con las otras áreas de la municipalidad es estrecha y confiable?	1	1	1	1	1		
	¿La comunicación del área de Registro Civil con Reniec y otras entidades externas vinculadas es permanente y cordial?	1	1	1	1	1		
	¿La comunicación del área de Registro Civil con las familias de la comunidad a quien se pretende beneficiar es amplia y oportuna?	1	1	1	1	1		
<b>Dimensión 5: DISEÑO ORGANIZATIVO</b>								
El MOF y MAPRO del área de Registro Civil	¿El Manual de Organización y Funciones está debidamente estructurado con todos los cargos que el área de Registro Civil necesita?	1	1	1	1	1		
	¿Existen cargos dentro de la Municipalidad cuyos ocupantes realizan labor de promoción y difusión de la importancia de la identificación y registro civil?	1	1	1	1	1		
	¿La municipalidad cuenta con un Manual de Procedimientos que promueve la simplificación administrativa en el área de Registro Civil?	1	1	1	1	1		
	¿El personal del área de Registro Civil conoce el contenido del Manual de Funciones y del Manual de Procedimientos referidos a la identificación y registro?	1	1	1	1	1		

	civil?	1	1	1	1	1		
Perfil de puestos	¿El personal que trabaja en el área de Registro Civil cuenta con el perfil de requisitos o competencias que exigen los cargos que ocupan?	1	1	1	1	1		
	¿El personal que ocupa los cargos en el área de Registro Civil está preparado para asesorar en materia legal a los interesados?	1	1	1	1	1		
<b>Dimensión 6: ORIENTACIÓN A GESTIÓN RELACIONAL</b>								
Relaciones entre trabajadores	¿Las relaciones del Jefe del área de Registro Civil con el Alcalde y Regidores es satisfactoria?	1	1	1	1	1		
	¿Dentro de la municipalidad la relación entre las áreas no representa una dificultad?	1	1	1	1	1		
Relaciones con los ciudadanos	¿Es aprobatoria la relación de la municipalidad con los ciudadanos en cuanto al registro civil?	1	1	1	1	1		
Relaciones con instituciones	¿La municipalidad mantiene una relación de colaboración con otras instituciones para impulsar la identificación y el registro civil?	1	1	1	1	1		
Clima Laboral trabajadores dea ARC	¿Las relaciones entre trabajadores del área de Registro Civil aseguran un buen clima laboral?	1	1	1	1	1		
Relación de comunicación con los grupos de interés	¿El área de Registro Civil mantiene relaciones de comunicación con los grupos de interés para mantener su imagen y posicionamiento?	1	1	1	1	1		

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	Jdalia Jesenia Velásquez Casano		<b>DNI N°</b>	42240425
<b>Nombre del Instrumento</b>	Instrumento de Fortalecimiento Institucional			
<b>Dirección domiciliaria</b>	Manuel Pávalo N2 A7178 II etapa		<b>Teléf. Domicilio</b>	044-272819
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	Abogada / Antropóloga		<b>Teléf. Celular</b>	961841968
<b>Grado Académico</b>	Magíster en Ciencias Económicas			
<b>Mención</b>	Gestión Pública y Desarrollo Local			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Huamachuco, 26 de febrero del 2017	

## ANEXO N° 5

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO

**TITULO DE LA TESIS:** Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la  
Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2017

VARIABLE INDEPENDIENTE: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>Dimensión 1: LIDERAZGO POLÍTICO</b>												
Normas legales o directivas	¿En los últimos tres años, se han dado normas legales o directivas de alcance nacional que mejoren el Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil?	↑		↑		↑		↑		↑		
Liderazgo del Alcalde	¿El estilo de liderazgo del Alcalde favorece el desarrollo del área del Registro Civil de la Municipalidad?	↑		↑		↑		↑		↑		
Sistema de Registro Civil	¿La mayoría de Regidores se preocupan por mejorar el sistema de Registro Civil de la Municipalidad?	↑		↑		↑		↑		↑		
Liderazgo del jefe de SRC	¿El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo sobresaliente frente a otros jefes o directores de la municipalidad?	↑		↑		↑		↑		↑		
Gestión del jefe de SRC	¿El Jefe de Registro Civil realiza importantes gestiones con instituciones vinculadas a su área – como Reniec y otras?	↑		↑		↑		↑		↑		
	¿El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo de cambio y mejora continua frente a los colaboradores de su área?	↑		↑		↑		↑		↑		


<b>Dimensión 2: FUNCIÓN DIRECTIVA GERENCIAL PROFESIONAL</b>										
Capacidad gerencial	¿El alcalde muestra capacidad gerencial y profesionalismo en el desempeño de tan importante cargo?	1		1		1		1		1
Comisiones de Regidores y formación profesional	¿Las comisiones de Regidores se han formado teniendo en cuenta su formación profesional o de especialidad?	1		1		1		1		1
Desempeño de sus funciones de regidores	¿Los regidores de la municipalidad en el desempeño de sus funciones demuestran capacidad directiva y profesional?	1		1		1		1		1
Nivel de instrucción de directivos y funcionarios	¿Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual?	1		1		1		1		1
Experiencia profesional de directivos y funcionarios	¿Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con experiencia profesional para ocupar sus actuales cargos?	1		1		1		1		1
Profesionalismo del jefe de SRC	¿El Jefe de la oficina de Registro Civil de la municipalidad maneja con profesionalismo su área?	1		1		1		1		1
<b>Dimensión 3: CALIDAD TÉCNICA DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>										
La selección de personal	¿El proceso de selección de personal toma en cuenta el perfil requerido para cada uno de los puestos?	1		1		1		1		1
Evaluación de desempeño	¿Se realiza con frecuencia una evaluación de desempeño de cada funcionario municipal?	1		1		1		1		1
Capacitación al personal de Registros Civiles	¿Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal de Registros Civiles por parte de Reniec (ingreso de datos, normas legales, etc)?	1		1		1		1		1
Remuneraciones e incentivos	¿Las remuneraciones e incentivos están de acuerdo al cargo que ocupan, en relación al mercado laboral?	1		1		1		1		1
	¿Las remuneraciones e incentivos del personal de Registro Civil guardan equidad interna con las de otros trabajadores de la municipalidad?	1		1		1		1		1



Clima laboral	¿El clima laboral en el área de Registro Civil es favorable y motivador para el trabajo?	1	1	1	1	1		
<b>Dimensión 4: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>								
Tecnología del área de Registro Civil	¿El área de Registro Civil ha sido provista con tecnología para el procesamiento de la información?	1	1	1	1	1		
	¿El personal encargado de los registros civiles conoce como usar las tecnologías de información?	1	1	1	1	1		
Seguridad de la información de Registro Civil	¿El área de Registro Civil garantiza la seguridad de la información tanto en los documentos físicos como virtuales?	1	1	1	1	1		
Comunicación del área de Registro Civil	¿La comunicación del área de Registro Civil con las otras áreas de la municipalidad es estrecha y confiable?	1	1	1	1	1		
	¿La comunicación del área de Registro Civil con Reniec y otras entidades externas vinculadas es permanente y cordial?	1	1	1	1	1		
	¿La comunicación del área de Registro Civil con las familias de la comunidad a quien se pretende beneficiar es amplia y oportuna?	1	1	1	1	1		
<b>Dimensión 5: DISEÑO ORGANIZATIVO</b>								
El MOF y MAPRO del área de Registro Civil	¿El Manual de Organización y Funciones está debidamente estructurado con todos los cargos que el área de Registro Civil necesita?	1	1	1	1	1		
	¿Existen cargos dentro de la Municipalidad cuyos ocupantes realizan labor de promoción y difusión de la importancia de la identificación y registro civil?	1	1	1	1	1		
	¿La municipalidad cuenta con un Manual de Procedimientos que promueve la simplificación administrativa en el área de Registro Civil?	1	1	1	1	1		
	¿El personal del área de Registro Civil conoce el contenido del Manual de Funciones y del Manual de Procedimientos referidos a la identificación y registro?	1	1	1	1	1		

	civil?	1	1	1	1	1		
Perfil de puestos	¿El personal que trabaja en el área de Registro Civil cuenta con el perfil de requisitos o competencias que exigen los cargos que ocupan?	1	1	1	1	1		
	¿El personal que ocupa los cargos en el área de Registro Civil está preparado para asesorar en materia legal a los interesados?	1	1	1	1	1		
<b>Dimensión 6: ORIENTACIÓN A GESTIÓN RELACIONAL</b>								
Relaciones entre trabajadores	¿Las relaciones del Jefe del área de Registro Civil con el Alcalde y Regidores es satisfactoria?	1	1	1	1	1		
	¿Dentro de la municipalidad la relación entre las áreas no representa una dificultad?	1	1	1	1	1		
Relaciones con los ciudadanos	¿Es aprobatoria la relación de la municipalidad con los ciudadanos en cuanto al registro civil?	1	1	1	1	1		
Relaciones con instituciones	¿La municipalidad mantiene una relación de colaboración con otras instituciones para impulsar la identificación y el registro civil?	1	1	1	1	1		
Clima Laboral trabajadores dea ARC	¿Las relaciones entre trabajadores del área de Registro Civil aseguran un buen clima laboral?	1	1	1	1	1		
Relación de comunicación con los grupos de interés	¿El área de Registro Civil mantiene relaciones de comunicación con los grupos de interés para mantener su imagen y posicionamiento?	1	1	1	1	1		

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	OSCAR RAFAEL ACOSTA REBAZA		DNI N°	18090649
Nombre del Instrumento	Instrumento de Fortalecimiento Institucional			
Dirección domiciliaria	Jr. SANLHEZ CARRIÓN N° 1794 - HUAMACILCO		Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	ABOGADO		Teléfono Celular	949433234
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
Mención				
FIRMA			Lugar y Fecha:	HUAMACILCO, 27-FEBRERO 2017

## ANEXO N° 6

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO


**TÍTULO DE LA TESIS:** Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la  
Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2017

VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>DIMENSIÓN 1: ENTRADAS</b>												
Cobertura de la población	¿Hay total cobertura de la población para el registro e identificación?	1		1		1		1		1		
Compromiso del alcalde y áreas vinculadas	¿El Alcalde y áreas vinculadas están comprometidos con la eficiencia del Sistema de Identificación y Estado Civil?	1		1		1		1		1		
Tasas de pago por derecho de identificación	¿Las tasas de pago por derecho de identificación y registro civil están al alcance de los ciudadanos?	1		1		1		1		1		
Preparación del personal del ARC	¿El personal de Registro Civil está preparado para entender las características socioculturales del ciudadano?	1		1		1		1		1		
Toma de datos del interesado	¿El personal de Registro Civil no comete errores en la toma de datos del interesado?	1		1		1		1		1		
	¿Existe rigurosidad al exigir los documentos y datos sustentatorios para inscribir la identificación y estado civil de las personas interesadas?	1		1		1		1		1		

Dimensión 2: SECUENCIA DE ACTIVIDADES									
Registros virtuales	¿En el área de Registro Civil, los registros virtuales son fidedignos a los registros recibidos.	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Inscripciones o registros físicos	¿En el área de Registro Civil, las inscripciones o registros en físico no presentan borroneos y enmendaduras?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿En el área de Registro Civil, los documentos de registro físicos se archivan en buenas condiciones?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿En el área de Registro Civil es inusual que los registros físicos se extravíen?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Atención al ciudadano	¿Existe rapidez en la atención de los procedimientos de identificación y registro civil?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿En el área de Registro Civil se brinda un buen trato a las personas que acuden a realizar sus gestiones?.	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Dimensión 3: SALIDAS									
Documentos que se generan	¿Al generar partidas de nacimiento, matrimonio y defunción presentan autenticidad?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿la expedición de partidas de nacimiento, defunción y de estado civil se hace con rapidez?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Transferencia de información a RENIEC	¿La transferencia de información a RENIEC es eficiente y de calidad?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Reportes del estado de la identificación y registros	¿Se generan reportes sobre el estado de la identificación y registros civiles para tomar decisiones de mejora?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Brecha de personas omisas	¿En el ámbito provincial, se ha reducido la brecha de personas omisas a la inscripción de identificación y de registros civiles?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Eficacia del sistema	¿En términos generales la eficacia del sistema de Registro Civil ha mejorado en la municipalidad?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	

Dimensión 4: SISTEMA DE CONTROL										
Registros civiles en físico	¿Los registros civiles en físico siempre son aprobados por el Alcalde o un representante autorizado?	1		1		1		1		1
Rectificaciones administrativa o judicial	¿Se realizan rectificaciones por vía administrativa o judicial?	1		1		1		1		1
Seguridad del sistema informático	¿El sistema informático garantiza la seguridad de los datos?	1		1		1		1		1
Fiscalizaciones por Reniec identificar oportunidades	¿Con frecuencia se realizan fiscalizaciones por Reniec para identificar oportunidades de mejora?	1		1		1		1		1
Instrumentos para medir la satisfacción	¿Se utilizan instrumentos para medir la satisfacción del público en materia de Registro Civil?	1		1		1		1		1
Informes estadísticos del área de Registro Civil	¿El responsable del área de Registro Civil elabora informes estadísticos y de mejora que permiten evaluar la calidad del sistema?	1		1		1		1		1

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	Jedato Jesenia Velásquez Casana		<b>DNI N°</b>	42240425
<b>Nombre del Instrumento</b>	Instrumento de Sistema de Registro de Identificación y Estado Civil			
<b>Dirección domiciliaria</b>	Manuel Arivalo 112 A 7 LT 8 II etapa		<b>Teléf. Domicilio</b>	044-272819
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	Abogada / Antropóloga		<b>Teléf. Celular</b>	961841968
<b>Grado Académico</b>	Magister en Ciencias Económicas			
<b>Mención</b>	Gestión Pública y desarrollo local			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Huamachuco, 26 de febrero del 2017	

## Anexo 6

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Fortalecimiento Institucional para mejorar el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la  
Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2017

VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>DIMENSIÓN 1: ENTRADAS</b>												
Cobertura de la población	¿Hay total cobertura de la población para el registro e identificación?	1		1		1		1		1		
Compromiso del alcalde y áreas vinculadas	¿El Alcalde y áreas vinculadas están comprometidos con la eficiencia del Sistema de Identificación y Estado Civil?	1		1		1		1		1		
Tasas de pago por derecho de identificación	¿Las tasas de pago por derecho de identificación y registro civil están al alcance de los ciudadanos?	1		1		1		1		1		
Preparación del personal del ARC	¿El personal de Registro Civil está preparado para entender las características socioculturales del ciudadano?	1		1		1		1		1		
Toma de datos del interesado	¿El personal de Registro Civil no comete errores en la toma de datos del interesado?	1		1		1		1		1		
	¿Existe rigurosidad al exigir los documentos y datos sustentatorios para inscribir la identificación y estado civil de las personas interesadas?	1		1		1		1		1		



Dimensión 2: SECUENCIA DE ACTIVIDADES									
Registros virtuales	¿En el área de Registro Civil, los registros virtuales son fidedignos a los registros recibidos.	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Inscripciones o registros físicos	¿En el área de Registro Civil, las inscripciones o registros en físico no presentan borroneos y enmendaduras?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿En el área de Registro Civil, los documentos de registro físicos se archivan en buenas condiciones?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿En el área de Registro Civil es inusual que los registros físicos se extravíen?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Atención al ciudadano	¿Existe rapidez en la atención de los procedimientos de identificación y registro civil?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿En el área de Registro Civil se brinda un buen trato a las personas que acuden a realizar sus gestiones?.	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Dimensión 3: SALIDAS									
Documentos que se generan	¿Al generar partidas de nacimiento, matrimonio y defunción presentan autenticidad?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
	¿la expedición de partidas de nacimiento, defunción y de estado civil se hace con rapidez?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Transferencia de información a RENIEC	¿La transferencia de información a RENIEC es eficiente y de calidad?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Reportes del estado de la identificación y registros	¿Se generan reportes sobre el estado de la identificación y registros civiles para tomar decisiones de mejora?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Brecha de personas omisas	¿En el ámbito provincial, se ha reducido la brecha de personas omisas a la inscripción de identificación y de registros civiles?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	
Eficacia del sistema	¿En términos generales la eficacia del sistema de Registro Civil ha mejorado en la municipalidad?	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	

Dimensión 4: SISTEMA DE CONTROL										
Registros civiles en físico	¿Los registros civiles en físico siempre son aprobados por el Alcalde o un representante autorizado?	1		1		1		1		1
Rectificaciones administrativa o judicial	¿Se realizan rectificaciones por vía administrativa o judicial?	1		1		1		1		1
Seguridad del sistema informático	¿El sistema informático garantiza la seguridad de los datos?	1		1		1		1		1
Fiscalizaciones por Reniec identificar oportunidades	¿Con frecuencia se realizan fiscalizaciones por Reniec para identificar oportunidades de mejora?	1		1		1		1		1
Instrumentos para medir la satisfacción	¿Se utilizan instrumentos para medir la satisfacción del público en materia de Registro Civil?	1		1		1		1		1
Informes estadísticos del área de Registro Civil	¿El responsable del área de Registro Civil elabora informes estadísticos y de mejora que permiten evaluar la calidad del sistema?	1		1		1		1		1

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	OSCAR RAFAEL ACOSTA REBAZA		DNI N°	18090649
Nombre del Instrumento	Instrumento de Sistema de Registro de Identificación y Estado Civil			
Dirección domiciliaria	JR. SANCHEZ CARRIÓN N° 1794 HUAMACHUO.		Teléf. Domicilio	
Título Profesional / Especialidad	ABOGADO		Teléf. Celular	944433234
Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
Mención				
FIRMA		Lugar y Fecha:	HUAMACHUO, 27-FEBRERO 2017	

## ANEXO 7

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTRODUCCIÓN	MARCO METODOLÓGICO				RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA				
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duran. (2012). En su informe: Cómo introducir el Fortalecimiento Institucional en la Cooperación al Desarrollo; Madrid, España.</li> <li>- Serra. (2008) en su informe: Fortalecimiento Institucional de los gobiernos Locales; Barcelona:</li> <li>- Del Cid. (2012). En su tesis: Fortalecimiento Institucional para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; Universidad de San Carlos de Guatemala.</li> <li>- Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos, (2012). En su informe <i>Fortalecimiento institucional: Crear procesos fuertes de gestión</i>, Estados Unidos.</li> <li>- Lujan. (2010). En su tesis <i>Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información que modela el proceso de los Registros Civiles Provinciales</i>; Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.</li> <li>- Consorcio Berger - CETEC S.A. (2002). En su artículo <i>Estudio para el Fortalecimiento Institucional del Sistema Nacional de Defensa Civil</i>, Lima, Perú.</li> </ul> <p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b></p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Fortalecimiento Institucional</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</b></p> <p>Es la implementación de medidas orientadas a mejorar el funcionamiento y la calidad de las instituciones públicas y colectivas encargadas de asegurar las bases que han de permitir a la sociedad construir sistemas productivos inclusivos y sostenibles y disponer de políticas de cohesión social que garanticen la convivencia y el crecimiento del bienestar de la ciudadanía. (Serra, A., 2008).</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b></p> <p>Es la modernización de una institución a través de mejoras en infraestructura, equipamientos informáticos, en la</p>	<p><b>Liderazgo político</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los últimos tres años, se han dado normas legales o directivas de alcance nacional que mejoren el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.</li> <li>• El estilo de liderazgo del Alcalde favorece el desarrollo del área del Registro Civil de la Municipalidad.</li> <li>• La mayoría de Regidores se preocupan por mejorar el sistema de Registro Civil de la Municipalidad.</li> <li>• El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo sobresaliente frente a otros jefes o directores de la municipalidad.</li> <li>• El Jefe de Registro Civil realiza importantes gestiones con instituciones vinculadas a su área – como RENIEC y otras.</li> <li>• El Jefe de Registro Civil demuestra un liderazgo de cambio y mejora continua frente a los colaboradores de su área.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <p><b>El estudio es no experimental</b></p>	<p><b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:</b></p> <p>En la variable Fortalecimiento Institucional, el mayor nivel es el regular con un 70.0% (16 trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión), seguido del nivel malo con 0% (0 trabajadores de la Municipalidad), las dimensiones de la variable Fortalecimiento Institucional, donde el mayor número de respuestas está en el nivel regular en los siguientes porcentajes: liderazgo político 96%, función gerencial profesional 70%, sistemas de información y comunicación 70%, diseño organizativo 61% y Orientación a gestión relacional 96%. Para la variable Sistema Registro de Identificación y Registro Civil el nivel es regular con un 52.0% (12 trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión), seguido del nivel malo con un 48.0% (11 trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión) y finalmente el nivel malo con 0% (0 trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión), sus dimensiones, tienen el mayor número de respuestas en el nivel regular en los siguientes porcentajes: entradas o</p>	<p>La relación entre las variables de investigación no es totalmente novedosa, pues varios investigadores han tratado el tema aunque de manera indirecta y desde distintas perspectivas; sin embargo el presente estudio sobre el Fortalecimiento Institucional en el contexto del Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, adquiere una característica peculiar debido a que en el campo específico de estudio, a pesar que se refiere a derechos fundamentales de las personas, las investigaciones son escasas. Se ha tenido en cuenta que al interno de la municipalidad el sistema en cuestión no solo compromete a los tres trabajadores de la Oficina de Registro Civil sino a regidores y demás directores y gerentes, que por la naturaleza de sus cargos sirven de soporte o vinculación con el contexto externo, es decir con los beneficiarios de los servicios. <i>Respecto a la manera en que la variable independiente contribuye a la mejora de la variable dependiente, se explica al determinar aquellas dimensiones que presentan una correlación más alta, como son: Calidad Técnica de los Recursos Humanos (0.854), Sistemas de Información/Comunicación (0.849) y Función Directiva Gerencial Profesional (0.833); sin embargo cabe aclarar que las otras dimensiones también ejercer una influencia significativa: Liderazgo Político (0.793), Desarrollo Organizativo (0.785) y Orientación a Gestión Relacional (0.763). Como se</i></p>	<p>1. Se ha logrado el objetivo general de investigación y se ha demostrado la hipótesis que afirma que el Fortalecimiento Institucional se relaciona en forma positiva y muy fuerte con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, Año 2017; pues el coeficiente de correlación de Pearson es <math>r = 0.882</math>.</p> <p>2. Según el primer objetivo específico se ha determinado que el nivel de Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión - año 2017 califica en la categoría de "regular" con 70%, seguido de "buena" con 30%; se observa que la mayoría de dimensiones se ubican en la categoría "regular" con excepción de la Calidad Técnica de los Recursos Humanos que se ubica en la categoría "mala".</p> <p>3. Según el segundo objetivo específico, se ha determinado que el estado del Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad municipal califica en la categoría de "regular" con un 52% y como "mala" en un 48%; con ello todas las dimensiones (entradas o inputs, secuencia de actividades, salidas u outputs y sistema de Control) se ubican en la categoría "regular".</p> <p>4. Según el tercer objetivo específico se ha podido determinar que la relación entre el Liderazgo Político (primera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil</p>	<p>1. Se recomienda fortalecer todas las dimensiones de la variable independiente, lo cual implica establecer políticas y programas coherentes, pues por presentar una alta correlación con la variable dependiente, repercutirán favorablemente y en forma positiva en los procesos del Sistema de Identificación y Registro Civil.</p> <p>2. En cuanto al fortalecimiento institucional, se deben implementar acciones de mejora en los procesos técnicos de gestión de personal como son: mayor equidad en la selección, evaluación del desempeño y de compensaciones; implementar un programa de capacitación, desarrollo y bienestar social, y una base de datos del personal que contenga los méritos y deméritos como base para aplicar políticas coherentes y evaluar el funcionamiento de todo el sistema.</p> <p>3. Para alcanzar una calificación de "buena", en el Sistema de Identificación y Registro Civil, se sugiere formular e implementar políticas y estrategias que permitan superar las barreras observadas por RENIEC que son: políticas, administrativas, normativas, económicas, geográficas, y de tipo cultural; lo que permitirá alcanzar una mayor cobertura y calidad de los servicios brindados.</p>
		<p><b>Función directiva gerencial profesional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Alcalde muestra capacidad gerencial y profesionalismo en el desempeño de tan importante cargo.</li> <li>• Las comisiones de Regidores se han formado teniendo en cuenta su formación profesional o de especialidad.</li> <li>• Los regidores de la municipalidad en el desempeño de sus funciones demuestran capacidad directiva y profesional.</li> <li>• Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con el nivel de instrucción que requiere su cargo actual.</li> <li>• Los directivos y funcionarios de la municipalidad cuentan con experiencia profesional para ocupar sus actuales cargos</li> </ul>					

<p>El desarrollo y gobernabilidad de un estado se basa en la identificación, registro y documentación de los ciudadanos, por ende, es necesario que se respete y se reafirme la identidad individual y colectiva de la persona. (Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2011). En los últimos años en América Latina y el Caribe se han visto grandes avances sobre el tema, del 82% de niños y niñas menores de 5 años que fueron registrados en 2006, han pasado a un 90% en el 2010, acercándose aún más a la meta regional de cobertura del 100% para el 2015.</p> <p>Se consideran tres razones principales que impiden el registro de los niños: las carencias económicas y costos asociados a la inscripción y obtención de documentos; la falta de disponibilidad y eficiencia de los centros de registro (problemas institucionales y administrativos); y las diferencias socioculturales entre el personal que trabaja en las instituciones (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, y Municipalidades) y la población que es excluida. (Cuenca, R. y Reuben, W., 2009).</p> <p>Por lo que es necesario fortalecer a la municipalidad y en particular a la Oficina de Registros Civiles en materia de gestión de recursos humanos, modernización tecnológica, y fuentes de financiamiento. Ello permitirá brindar mayor informar a la ciudadanía para registrar los nacimientos y así poder obtener su Documento Nacional de Identidad (DNI), rectificar las actas de nacimiento en que se hayan cometido errores.)</p>	<p>calidad de procesos y los productos y servicios, y en la capacitación y desarrollo de competencias de sus funcionarios. (Contraloría General de la República de Chile, 2012)</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b></p> <p><b>Ordinal de tipo Likert.</b></p>	<p><b>Calidad técnica de los recursos humanos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El jefe de la oficina de Registro Civil de la municipalidad maneja con profesionalismo sus funciones.</li> <li>• El proceso de selección de personal toma en cuenta el perfil requerido para cada uno de los puestos.</li> <li>• Se realiza con frecuencia una evaluación de desempeño de cada funcionario municipal.</li> <li>• Con que frecuencia se realiza la capacitación al personal de Registros Civiles por parte de RENIEC (ingreso de datos, normas legales, etc).</li> <li>• Las remuneraciones e incentivos están de acuerdo al cargo que ocupan, en relación al mercado laboral.</li> <li>• Las remuneraciones e incentivos del personal de Registro Civil guardan equidad interna con las de otros trabajadores de la municipalidad.</li> <li>• El clima laboral en el área de Registro Civil es favorable y motivador para el trabajo.</li> </ul> <p><b>Sistemas de información y comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fomenta la El área de Registro Civil ha sido provista con tecnología para el procesamiento de la información</li> <li>• El personal encargado de los registros civiles conoce como usar las tecnologías de información</li> <li>• El área de Registro Civil garantiza la seguridad de la información tanto en los documentos físicos como virtuales.</li> <li>• La comunicación del área de Registro Civil con las otras áreas de la municipalidad es estrecha y confiable.</li> <li>• La comunicación del área de Registro Civil con Reniec y otras entidades externas vinculadas es permanente y cordial.</li> <li>• La comunicación del área de Registro Civil con las familias de la comunidad a quien se pretende beneficiar es amplia y oportuna.</li> </ul> <p><b>Diseño organizativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Manual de Organización y Funciones está debidamente</li> </ul>		<p>inputs 83%, secuencia de actividades 57.0%, salidas u outputs 70.0%, y sistema de Control 74.0%.</p>	<p>puede constatar los estudios de Serra, A., (2008) han sido determinantes en la presente investigación, quien ha sustentado teóricamente los factores críticos de Fortalecimiento Institucional, los mismos y que han sido considerados como dimensiones de la variable independiente.</p> <p>El nivel de Fortalecimiento Institucional de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017; califica en la categoría de "regular" con 70% seguido de "buena" en 30% (en una escala de tres niveles: mala, regular, buena), tal como se puede constatar en la tabla 3.5 y figura 3.1.</p> <p>La variable Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil en la entidad en estudio; califica en la categoría de "regular" con un 52% y como "mala" en un 48% (en una escala de tres niveles: mala, regular, buena), tal como se puede constatar en la tabla 3.7 y figura 3.3.</p> <p>La relación que existe entre el Liderazgo Político (primera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, es "positiva y fuerte" (r=0.793).</p> <p>La relación que existe entre la Función Directiva Gerencial Profesional (segunda dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, "positiva y fuerte" (r=0.833).</p> <p><b>La relación que existe entre Calidad Técnica de los Recursos Humanos (tercera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, también es "positiva y fuerte" (r=0.854) al igual que las dimensiones anteriores.</b></p> <p><b>La relación entre los Sistemas de información/comunicación (cuarta dimensión), y el</b></p>	<p>en la Municipalidad, presenta una vinculación "positiva y fuerte" (r=0.793).</p> <p>5. El cuarto objetivo específico establece que la relación que existe entre la Función Directiva Gerencial Profesional (segunda dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, presenta una vinculación "positiva y fuerte" (r=0.833); lo cual se explica porque los cargos de dirección, gerencias y jefaturas, repercuten significativamente en el desarrollo de los procesos y en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>6. El quinto objetivo específico establece que la relación que existe entre la Calidad Técnica de los Recursos Humanos (tercera dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta una relación "positiva y fuerte" (r=0.854); lo cual se explica porque los conocimientos y habilidades del personal son determinantes a la hora de resolver los casos que se presentan.</p> <p>7. El sexto objetivo establece la relación que existe entre los Sistemas de información/comunicación (cuarta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta también una relación positiva y fuerte (r=0.849); es decir si se cuenta con una moderna tecnología informática, ello facilitará el procesamiento de registro de identificación de personas en el sistema.</p> <p>8. El séptimo objetivo establece la relación que existe entre el Diseño Organizativo (quinta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación -</p>	<p><b>4. El liderazgo político requiere fortalecer la democracia a través del desarrollo de partidos políticos, en los cuales se deben formar los líderes sociales que luego puedan ser verdaderos representantes de las instituciones públicas, donde puedan adquirir una amplia capacidad de visión, y generar confianza y compromiso para conducir el desarrollo institucional y local.</b></p> <p><b>5. Para fortalecer la Función Directiva Gerencial Profesional, se recomienda tener en cuenta la meritocracia para la designación de responsables en los cargos directivos de la institución, debiendo además evaluar su desempeño y capacitarlos en programas afines a sus funciones y responsabilidades.</b></p> <p><b>6. Con respecto a la Calidad Técnica de los Recursos Humanos, se sugiere mejorar los procesos administrativos correspondiente como son: admisión, organización, compensaciones, desarrollo, mantenimiento de las condiciones laborales, así como el registro y control del personal.</b></p> <p><b>7. Con respecto a los Sistemas de información/comunicación, se requiere promover la capacitación del personal en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), así como reforzar la coordinación y asesoría por parte del personal de RENIEC aprovechando la alianza estratégica con dicha entidad de alcance nacional.</b></p>
---	---	---	--	--	---	---	---	---

<p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>Este estudio de investigación tiene su justificación en los siguientes aspectos:</p> <p><b>Justificación técnica:</b> Permitirá determinar los problemas técnicos y legales que generan omisiones en el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, así como proponer los mecanismos de solución.</p> <p><b>Justificación teórica:</b> Fundamentar las causas y consecuencias de las debilidades en el Sistema de Registro Identificación y Registro Civil de la entidad municipal en estudio, utilizando teorías y modelos de la ciencia administrativa. Asimismo, formular conclusiones y recomendaciones, las cuales servirán de base y referencia para resolver problemas similares en otras instituciones.</p> <p><b>Justificación social:</b> Los resultados de la investigación contribuyen a solucionar un problema álgido de la población, como es el caso de niños, padres y demás personas que no pueden ejercer un derecho fundamental consagrado en la institución, como es la inscripción de su nacimiento, el derecho a tener un nombre, y el registro de su estado civil.</p> <p><b>Justificación legal:</b> La presente investigación contribuye a sensibilizar a las autoridades correspondientes y llevar a cabo acciones conducentes al cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas en cuanto a su identificación y registro</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Sistema Registro de Identificación y Estado Civil</p>	<p><b>Orientación a gestión relacional.</b></p>	<p>estructurado con todos los cargos que el área de Registro Civil necesita.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen cargos dentro de la Municipalidad cuyos ocupantes realizan labor de promoción y difusión de la importancia de la identificación y registro civil.</li> <li>La municipalidad cuenta con un Manual de Procedimientos que promueve la simplificación administrativa en el área de Registro Civil.</li> <li>El personal del área de Registro Civil conoce el contenido del Manual de Funciones y del Manual de Procedimientos referidos a la identificación y registro civil.</li> <li>El personal que trabaja en el área de Registro Civil cuenta con el perfil de requisitos o competencias que exigen los cargos que ocupan. El personal que ocupa los cargos en el área de Registro Civil está preparado para asesorar en materia legal a los interesados.</li> <li>Las relaciones del Jefe del área de Registro Civil con el Alcalde y Regidores es satisfactoria.</li> <li>Dentro de la municipalidad la relación entre las áreas no representa una dificultad</li> <li>Es aprobatoria la relación de la municipalidad con los ciudadanos en cuanto al registro civil</li> <li>La municipalidad mantiene una relación de colaboración con otras instituciones para impulsar la identificación y el registro civil.</li> <li>Las relaciones entre trabajadores del área de Registro Civil aseguran un buen clima laboral.</li> </ul> <p>El área de Registro Civil mantiene relaciones de comunicación con los grupos de interés para mantener su imagen y posicionamiento.</p>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población, objeto del presente estudio está comprendido por los regidores, gerentes y jefes de áreas vinculadas a la problemática del Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, son un total de 23 personas según la tabla siguiente.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra está conformada por la misma población, 23 personas entre regidores, gerentes y jefes</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p><b>Muestreo no probabilístico a conveniencia del autor.</b></p>	<p><b>PRUEBAS DE HIPOTESIS:</b></p> <p>Para la contratación de hipótesis realizó por medio de la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson, donde se obtuvo que el Fortalecimiento Institucional y el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil, tienen una correlación positiva muy fuerte (<math>r=0,882</math>). Asimismo se obtuvo la relación de cada una de las dimensiones de la variable Fortalecimiento Institucional con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil: el Liderazgo Político se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil (positiva fuerte <math>r=0,793</math>); la Función Directiva Gerencial Profesional se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil (positiva muy fuerte, <math>r=0,833</math>); la Calidad Técnica de los Recursos Humanos se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil (positiva muy fuerte, <math>r=0,854</math>); los sistemas de información/comunicación se relacionan con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil (positiva muy fuerte, <math>r=0,849</math>); el diseño organizativo se relaciona con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, (positiva fuerte <math>&lt;0,05</math>, <math>r=0,785</math>), y la Orientación a la Gestión Relacional se vincula con el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión (positiva fuerte, <math>r=0,763</math>).</p>	<p><b>Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, es también es positiva y fuerte (<math>r=0.849</math>).</b></p> <p><b>La relación entre el Diseño Organizativo (quinta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, es positiva y fuerte (<math>r=0.785</math>),</b></p> <p><b>La relación entre la Orientación a la Gestión Relacional (sexta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil en la Municipalidad, es positiva y fuerte (<math>r=0.763</math>).</b></p>	<p>Registro Civil, presenta una relación positiva y fuerte (<math>r=0.785</math>), es decir además del trabajo que se realiza en la oficina de registro civil, la promoción que realizan las otras áreas vinculadas repercuten favorablemente en la eficacia del sistema de registro.</p> <p>9. El octavo objetivo establece la relación que existe entre la Gestión Relacional (sexta dimensión) y el Sistema Registro de Identificación - Registro Civil, presenta una vez más una relación positiva y fuerte (<math>r=0.763</math>); esto significa que si las autoridades de la municipalidad realizan gestiones provechosas con RENIEC y otras instituciones, ello favorecerá la calidad del desempeño que se lleva a cabo en la oficina de Registro Civil.</p>	<p><b>8. Sobre el Diseño Organizativo, se recomienda actualizar los documentos de organización y gestión como son: Reglamento de Organización y Funciones - ROF, Manual de Organización y Funciones - MOF, y Manual de Procedimientos - MAPRO, lo cual permitirá corregir las deficiencias de su actual diseño organizativo y simplificar los procesos operativos y procedimientos administrativos del sistema de registro civil.</b></p> <p><b>9. Respecto a la Gestión Relacional se deben mantener las buenas relaciones con los trabajadores, creando un clima laboral favorable; y al externo establecer vínculos con otras instituciones y en particular con usuarios de los servicios.</b></p>
---	--	---	---	---	--	---	--	---

<p>civil, consagrados en la Constitución Política del Perú, el Código Civil y otras normas específicas sobre la materia.</p> <p><b>PROBLEMA:</b></p> <p>¿De qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017?</p> <p><b>HIPÓTESIS:</b></p> <p>“El Fortalecimiento Institucional, <i>en sus capacidades internas y de relación con el entorno,</i> mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2017”.</p> <p><b>OBJETIVOS:</b></p> <p>Determinar de qué manera el Fortalecimiento Institucional mejora el Sistema Registro de Identificación y Registro Civil.</p>	<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>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. (Ley N° 26497, 1995)</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Es el registro continuo, permanente, obligatorio y universal de los sucesos vitales acaecidos a las personas y sus características, en la forma estipulada por decreto o reglamentación de conformidad con las disposiciones legales de cada país (INEI).</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b></p> <p>Ordinal de tipo Likert</p>							
---	---	--	--	--	--	--	--	--

### ANEXO N° 8 – BASE DE DATOS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

	LIDERAZGO POLÍTICO					FUNCIÓN DIRECTIVA GERENCIAL						CALIDAD TÉCNICA DE LOS RR HH						SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						DISEÑO ORGANIZATIVO						ORIENTACIÓN A GESTIÓN RELACIONAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	2	1	0	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	0	1	0	1	2	1	2	1	3	1	1	1	0	1	2	2	1	3	0	2	1	3	2	
2	2	2	0	2	1	3	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2		
3	2	1	1	1	2	2	1	0	2	1	2	1	2	1	0	1	1	1	1	2	0	2	1	2	0	1	0	3	1	2	1	0	2	1	2	1	
4	1	1	0	2	1	3	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	
5	2	2	0	2	1	2	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
6	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	0	1	0	2	3	2	2	0	2	1	2	2	
7	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	0	2	2	
8	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	0	1	2	2	1	2	0	2	1	1	2	
9	2	2	0	2	0	2	2	0	1	2	1	2	1	1	2	0	0	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
10	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	0	0	1	2	2	1	3	0	2	1	3	3	
11	2	2	0	2	1	3	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1	1	1	2	1	2	1	
12	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	0	0	0	2	2	1	2	0	1	1	3	2	
13	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2
14	2	2	0	2	1	3	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
15	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	
16	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	0	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
17	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	1	2	3	
18	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	1	0	1	2	
19	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	2	1	1	2	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2	2	0	2	1	
20	1	2	0	2	1	2	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2	1	0	1	2	
21	1	2	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2
22	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2	1	2	
23	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	



**ANEXO N° 9– BASE DE DATOS DE REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL**

MUESTRA	ENTRADAS						SECUACIA DE ACTIVIDADES						SALIDAS						SISTEMAS DE CONTROL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	0	0	1	2	3	1
2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	0	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2
3	2	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	0	0	0	2	2	1
4	2	3	1	2	3	2	1	1	2	0	0	2	0	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1
5	2	2	1	2	1	1	1	0	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	0	2	2	2
6	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	0	1	1	2	2	1
7	1	0	1	2	1	2	1	1	1	0	0	1	1	2	1	2	2	1	1	1	0	2	2	2
8	3	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2	0	0	1	2	2	2
9	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	3	2	1
10	3	2	2	1	3	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	2	3	2
11	1	0	1	2	1	2	1	1	0	0	0	3	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	2	1
12	1	2	2	1	3	1	2	0	1	0	1	2	1	2	2	2	1	1	0	0	1	2	1	1
13	1	3	2	2	3	1	1	1	2	0	2	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2
14	2	2	1	2	1	2	1	0	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	1	2	3	2	1
15	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2
16	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
17	2	0	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2
18	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1
19	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	3	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1
20	2	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	2	1
21	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	0
22	2	1	2	2	3	1	2	0	3	1	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	2
23	2	2	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1

## Anexo 10 CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

---

### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

El Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión,  
Departamento La Libertad;

#### HACE CONSTAR:

Que, el **Br. JOSE ORLANDO VERGARA RODRIGUEZ**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", ha realizado su estudio de investigación, titulado: **"FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA MEJORAR EL SISTEMA REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SÁNCHEZ CARRIÓN – 2017"**, en el mes de febrero del presente año, ha aplicado dos Instrumentos de Recolección de Datos, consistente en un Cuestionario de Fortalecimiento Institucional y un Cuestionario de Sistema de Registro de Identificación y Registro Civil dirigido a los funcionarios y/o trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Se expide la presente a solicitud escrita del interesado para los fines que estime conveniente.

Huamachuco, febrero del 2017

