

UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA VIABLE PARA MEJORAR LA
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL
DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE
LA CIUDAD DE HUANCAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presentada por el bachiller

ARISTE VILLAVERDE, Hugo Eduardo.

Asesores

Dr. José Luis León Untiveros

Lic. Sauri Rincón Calvo

HUANCAYO – PERÚ

2021

ASESORES DE TESIS:

Dr. JOSÉ LUIS LEÓN UNTIVEROS

Lic. SAURI RINCON CALVO

JURADOS DE TESIS:

**DR. MIGUEL ANGEL LEÓN UNTIVEROS
PRESIDENTE**

**LIC. SAURI YESENIA RINCÓN CALVO
SECRETARIO**

**CPC. FREDY HUARI MATOS
VOCAL**

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

A DIOS

Por iluminar el camino, que en estos años me condujo a conseguir mis objetivos.

A MIS PADRES

Por ser pacientes, comprensivos y alentarme constantemente para superar los obstáculos y seguir adelante, hasta la culminar mis estudios.

A MI ALMA MATER

Por ser el refugio, donde recibí mis enseñanzas y que brindaron lo esencial para mi formación profesional.

A MI ASESOR

Por apoyarme incondicional, por compartir sus experiencias y amplios conocimientos.

A MIS MAESTROS DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Por sus orientaciones y las experiencias, que guiaron mi paso por la Universidad.

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está enteramente dedicado a familia, que con su apoyo constante me fortalecen para proseguir en el camino hacia la superación, acompañándome, alentándome a seguir adelante en la realización de mis objetivos personales y profesionales. Sencillamente, han sido la base de mi vida profesional y toda la vida les estaré agradecido. Realmente no hay palabras que logren expresar lo mucho que quiero agradecerles.

ÍNDICE

ASESORAS DE TESIS.....	ii
JURADOS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE.....	1
RESUMEN.....	3
SUMMARY.....	4
CAPÍTULO I	5
INTRODUCCIÓN	5
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	10
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	10
1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	11
1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	11
1.5. OBJETIVOS.....	11
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	11
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.6. HIPÓTESIS.....	12
1.6.1. HIPOTESIS GENERAL	12
1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	12
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.3. BASES TEÓRICAS.....	222
2.3.1. MODELO DE SISTEMA VIABLE.....	22
2.3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	300
2.3.3. PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN	31
2.3.4. BASES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	32
2.3.5. MECANISMOS COORDINADORES	333

CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA.....	35
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO	35
3.3. TAMAÑO DE MUESTRA.....	366
3.4. DESARROLLO DE TEMA Y/O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	366
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	38
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	55
4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	58
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
REFERENCIAS ELECTRONÍCAS	69
ANEXOS	70

RESUMEN

La presente tesis titulada “DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA VIABLE PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE LA CIUDAD DE HUANCAYO” está enfocado a determinar la influencia del Modelo de Sistema Viable en la estructura organizacional del HRDCQ DAC Huancayo. Se inició partiendo del análisis, los cuales se realizaron con el diagnóstico y el desarrollo de nuevos medios centrados en el Sistema Viable (MSV) el cual es un modelo de organización eficiente a través del cual es posible estudiar, diseñar y/o diagnosticar instituciones y también brindar modos propios de viabilidad, eficiencia y perfeccionamiento de la misma gestión. Por lo tanto, el estudio incluye en su esquema cuatro capítulos, para lograr cumplir con los objetivos que se planteó en este estudio, concluyendo que el Modelo de Sistemas Viables, sirve como una herramienta que mejora de la coordinación y monitoreo de nuestra organización, con la cual se mejora el clima organizacional e interrelación entre los colaboradores, el entorno y los usuarios. El diseño del Modelo de Sistemas Viable, muestra los cambios que se propuso en los sistemas 1, 2, 3, 4, 5, mejora procesos de coordinación, comunicación y control de actividades realizadas por la organización en base a cambios del entorno, regido por las políticas y normas de la organización. Las organizaciones deben adaptar sus estructuras y metodologías de trabajo a modelos organizacionales que le brinden flexibilidad y dinamismo para reaccionar rápidamente a los cambios del entorno. Una organización viable permite orientar sus procesos a las nuevas necesidades de sus clientes y a las variables del entorno. Las organizaciones deben adaptar sus estructuras y metodologías de trabajo a modelos organizacionales que le brinden flexibilidad y dinamismo para reaccionar rápidamente a los cambios del entorno. Una organización viable permite orientar sus procesos a las nuevas necesidades de sus clientes y a las variables del entorno.

Palabras Claves: **Modelo de Sistema Viable.**

SUMMARY

The present thesis entitled "DESIGN OF A VIABLE SYSTEM MODEL TO IMPROVE THE ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE REGIONAL HOSPITAL TEACHING CLINICAL SURGICAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN OF THE CITY OF HUANCAYO" is focused on determining the influence of the Organizational Model of the Viable System DAC Huancayo. It started from the analysis, which was carried out with the diagnosis and development of new media focused on the Viable System (MSV) which is an efficient organization model through which it is possible to study, design and / or diagnose institutions and also provide its own modes of viability, efficiency and improvement of the same management. Therefore, the study includes four chapters in its scheme, in order to meet the objectives set out in this study, concluding that the Viable Systems Model serves as a tool that improves the coordination and monitoring of our organization, with which improves the organizational climate and interrelation between collaborators, the environment and users. The design of the Viable Systems Model shows the changes that were proposed in systems 1, 2, 3, 4, 5, improving coordination, communication and control processes of activities carried out by the organization based on changes in the environment, governed by the organization's policies and standards. Organizations must adapt their structures and work methodologies to organizational models that provide flexibility and dynamism to react quickly to changes in the environment. A viable organization allows you to orient your processes to the new needs of your customers and to the variables of the environment. Organizations must adapt their structures and work methodologies to organizational models that provide flexibility and dynamism to react quickly to changes in the environment. A viable organization allows you to orient your processes to the new needs of your customers and to the variables of the environment.

Keywords: Viable System Model.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El estudio titulado Diseño de un Modelo de Sistema Viable sirve para mejorar la Estructura Organizacional del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de la Ciudad de Huancayo, este estudio se orienta al diseño organizacional centrado en el modelo de sistemas viables, actualmente se realizó un diagnóstico de la institución con la finalidad de implantar nuevas pautas de comunicación y medios de control para alcanzar mayor eficiencia al momento de desarrollar las actividades. Partiendo del análisis realizado se inició el proceso de diagnóstico y bosquejo de soluciones, el cual este diseño es un modelo de organización eficiente ya que través del cual es posible estudiar, diseñar y/o diagnosticar instituciones y también brindar modos propios de viabilidad, eficiencia y perfeccionamiento de la misma gestión. Por lo tanto, el estudio incluye en su esquema cuatro capítulos que nos sirve para ayudarnos a lograr cumplir con los objetivos que se planteó en este estudio. El primer capítulo abarca el planteamiento del problema el cual detalla el estado actual y se orienta en la problemática. La información que se muestra, así como evidencias los cuales que muestran estados para el mejoramiento y corrección, asimismo se detalla el adelanto y desarrollo de los estados referidos y que se relacionan al área de finanzas, también se planteó la formulación de los problemas, se comprende el objetivo que se busca mediante el presente estudio, la justificación, hipótesis y medio de la metodología que dirigen el estudio. En el capítulo segundo se muestra el contexto de Referencia como los antecedentes del estudio que han inspirado a través de esta metodología y como la solución a problemas institucionales, el Marco Teórico está sujeto al reconocimiento del

proceso a desarrollar de MSV, entendimiento organizado y la estructura institucional, al igual que el Modelo Aplicativo, el mismo muestra la sucesión de métodos con el que se aspira solucionar el problema, para la conclusión del capítulo se muestra el contexto Conceptual. En el Capítulo tercero se aprecia la injerencia Metodológica en el cual se realiza la explicación a través de la metodología del MSV. En el capítulo cuarto y último llamado Análisis y discusión de resultados y su respectiva presentación, análisis y discusión de resultados y se concluye con validar las hipótesis. Finalmente se muestran las Conclusiones y Recomendaciones, teniendo como conclusión más valiosa que el diseño del modelo de sistema viable permite perfeccionar la estructura institucional de del Hospital Regional Docente Clínico Daniel Alcides Carrión asimismo permite un desarrollo sustentado y propicio y ello asegura un acertado un nivel de eficacia y eficiencia en la institución estudiada.

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los sistemas de salud en Latinoamérica en general tienen grandes carencias en cuanto a fortalezas y extensión. La Organización Panamericana de la Salud manifiesta que esta situación se da por la desorganización, déficit de políticas de incentivos, financiamiento, costos incrementados, desigualdad en distribuir los servicios y primordialmente la deficiencia de recursos humanos con capacitaciones en atenciones de nivel preventivo promocional. En varios casos, la regularización misma (Ministerio de Salud como ente rector del sistema) en varios sentidos se transforma en un impedimento para alcanzar un modo de gestión dirigido al proceso. Con las atenciones preventivo promocionales que es característicos de los establecimientos de menor capacidad resolutive como

consultorios, policlínicos, centros de salud en los cuales se solucionan más o menos el 85 % de las situaciones prevalentes.

Para alcanzar un aceptable nivel de salud las organizaciones deben modernizarse para progresar y mejorar el sistema de salud. Los objetivos de un sistema de salud es mejorar la salud de la población respondiendo a sus expectativas y protegiéndolas contra los peligros de enfermedades y sus discapacidades. Dentro de los sistemas es de gran importancia la protección de la persona, de los costos que implica una enfermedad y sus posibles secuelas, también el costo-beneficio de las atenciones y magnitud del financiamiento y su recaudación de ingresos para el sistema de salud. Asimismo, el sistema de salud posee cuatro funciones esenciales: rectoría; financiamiento, incluida la recaudación; brindar servicios, generar recursos humanos y físicos.

El sector de salud cumple un rol importante en la aportación de salud a una comunidad, por lo que su planificación y gestión tiene como fin alargar al máximo posible y evitar que el estado de bienestar desaparezca. Esta planificación, diseño y evaluación de dicho sistema, se desarrollan a partir de utilizar procesos de mejora para lograr las expectativas del usuario y las partes involucradas; lo cual es coherente con enfoques de diseño y diagnóstico de instituciones Viables, ya que se plantean las necesidades del diseño de procesos teniendo en cuenta al usuario y la satisfacción de sus expectativas. Las normas ISO 9001: 2000 se basan en el modelo de procesos, esta norma plantea que: La institución debe definir y hacer gestiones múltiples de procesos interrelacionados que conllevan a brindar servicios.

El Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión – Huancayo, es un hospital de referencia regional, que busca brindar una atención de calidad

diferenciada, contrato humanista, con personal altamente capacitado y comprometido en brindar atención oportuna. Con una experiencia de más de 61 años de trayectoria en el sector salud que cuenta con médicos especialistas para realizar diagnósticos precisos y operaciones de alta complejidad; busca encaminarse en ser modelo de institución en salud, comprometida con el bienestar de las personas.

En la gestión de una institución; en la parte organizacional en los establecimientos de salud tiene como finalidad mejorar la capacidad organizativa mediante los procesos incorporados incrementando su eficacia y eficiencia. Dichas metas se alcanzan a través del reconocimiento de algunos procesos que están en relación directa con sus clientes de la institución.

A través de esta manera en una organización que presta servicios de salud se busca minimizar al límite la variabilidad de los procesos clínicos para brindar atenciones y respuestas únicas, que incrementen la satisfacción de los usuarios y que faciliten en el trabajo del personal de salud.

Las instituciones de servicios en la actualidad se enfrentan a tres tareas que son: la diferenciación competitiva, la calidad del servicio y la productividad. para satisfacer a los clientes. En nuestra realidad, se hacen esfuerzos grandes para que las atenciones médicas asistenciales que se dan en los nosocomios lleguen a satisfacer los requerimientos de los usuarios que a su vez se aumenten estos esfuerzos teniendo como base buscar herramientas en mejorar y gestionar los procesos que alcancen alinearse con las tácticas empresariales.

Asimismo, debido a la creciente demanda de atención médica que se deriva de los establecimientos de salud, estos servicios de salud generan críticas por parte

de la población (demora en atención, maltrato en la atención, etc.) motivo por el cual; se realiza el diseño del Modelo de Sistema Viable.

Actualmente el sistema de salud en el Perú es el resultado del ejercicio deficiente y discontinuado, sin alguna evaluación, lo que indica un retraso con asociación en las organizaciones de salud de América. Durante el siglo XXI no se aprovechó considerables esfuerzos técnicos en la modernización del sistema y sus competencias. La preocupación por el futuro y el rol de las generaciones nuevas será definitiva.

A nivel nacional el sistema de salud es el conjunto asociado de organizaciones e instituciones relacionadas con otros sectores, que brindan atenciones de salud. Así como también todas las personas que pertenecen a ellas con todas las actividades que realizan. La asociación de los componentes es una relación dinámica dando lugar a las características que no tienen las partes (concertación, coordinación y articulación de acciones). Todos los países poseen un sistema de salud, aun cuando funcione de modo no sistémico.

El Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo realizó un análisis situacional para determinar las prioridades de salud de la población, de manera, que sirvan de base para el planeamiento estratégico hospitalario que permitió medir, explicar y caracterizar el perfil de salud-enfermedad de nuestra institución además de incluir los daños y problemas de salud identificando problemáticas como maltrato al paciente, maltrato verbal, demora en la atención, deficiencias en la atención, ausencia del personal durante los turnos, déficit de información, eventos adversos entre otros motivo por lo que se decide a realizar este estudio en el HRDCQ DAC HYO, teniendo en cuenta la información anterior, se

demuestra la prioridad de implementar las acciones de mejora continua de la calidad de atención a nuestros pacientes usuarios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

En la investigación se formula el siguiente problema General:

- ¿De qué manera influye el Modelo de Sistema Viable en la estructura organizacional del HRDCQ DAC – Hyo?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

En la investigación se formula los siguientes problemas Específicos:

- ¿De qué manera influye la Función de implementación en la estructura organizacional del HRDCQ DAC – Hyo?
- ¿De qué manera influye la Función de Coordinación en la estructura organizacional del HRDCQ DAC – Hyo?
- ¿De qué manera influye la Función de Control en la estructura organizacional del HRDCQ DAC – Hyo?
- ¿De qué manera influye la Función de inteligencia en la estructura organizacional del HRDCQ DAC – Hyo?
- ¿De qué manera influye la Función de Política en la estructura organizacional del HRDCQ DAC – Hyo?

1.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Con la realización del presente trabajo de investigación, en la que se propone un Modelo de Sistema Viable como herramienta para el diagnóstico y diseño del HRDCQ DAC HYO, que ofrece un planteamiento integral para afrontar los problemas blandos de la organización con la finalidad de evidenciar la necesidad de implementación de estrategias de mejora para el modelo organizacional. En la identificación de la complejidad de la organización se utilizó el MSV desarrollada por Stafford Beer en 1950 como instrumento para el diseño del Modelo de Sistema Viable estableciendo un análisis situacional de la organización.

1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En la presente investigación, el objetivo práctico tiene que ver con la optimización y la mejora de la estructura organizacional del HRDCQ DAC HYO, con lo que se mejorará la eficiencia organizacional con la finalidad de conseguir la satisfacción y confianza de los grupos de interés, la población, miembros que la integran, además de brindar un mejor servicio a sus pacientes y con mejores resultados.; para lo cual se requerirá un cambio del Modelo de Sistemas Viables con la finalidad que se logre una Gestión adecuada y la mejora continua.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Para el presente estudio se plantea el siguiente objetivo General:

- Determinar la influencia del Modelo de Sistema Viable en la estructura organizacional del HRDCQ DAC Huancayo.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Asimismo, en nuestro estudio se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la influencia de la Función de implementación en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- Identificar la influencia de la Función de coordinación en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- Identificar la influencia de la Función de Control en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- Identificar la influencia de la Función de inteligencia en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- Identificar la influencia de la Función de Política en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

Para la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis General:

- El Modelo de Sistema Viable influye de manera directamente proporcional en la estructura organizacional del HRDCQ DAC Hyo.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Para la presente investigación se plantea las siguientes hipótesis específicas:

- La Función de implementación influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- La Función de Coordinación influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.

- La Función de Control influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- La Función de inteligencia influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.
- La Función de Política influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio surge por la necesidad de profundizar más el conocimiento del Modelo de Sistema Viable en la estructura organizacional; asimismo debido a la creciente demanda de atención médica que se deriva de los establecimientos de salud, los servicios que brindan los establecimientos de salud generan críticas por parte de la población (demora en atención, maltrato en la atención, etc.) es por esta la razón del diseño del Modelo de Sistema Viable. Por toda esta situación el estudio da a conocer la viabilidad en la estructura organizacional, utilizando el método científico se busca dar soluciones a las interrogantes con hechos reales que se demuestren. Por estas razones se recomienda para los estudios se considere propuestas de otros que permitan comprender los hechos que se manifiestan en el entorno y que ello da origen a las confrontaciones que deben ser comprendidas por el investigador.

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- **Camilo Eduardo Velásquez Rodríguez (2019). Diseño de un modelo organizacional para pequeños caficultores del municipio de Viotá – Cundinamarca**, el presente estudio realiza una propuesta de diseño organizacional para Creo en el Agro, una organización conformada por pequeños caficultores del municipio de Viotá Cundinamarca. Se analizaron teorías organizacionales y de diseño, desde la perspectiva de pensamiento sistémico. La metodología VIPLAN propuesta por Raúl Espejo, en conjunto

con el modelo de Sistema Viable de Stafford Beer y herramientas de la investigación cualitativa permitieron identificar fallas en la organización y de manera colectiva con los actores de la organización se construyó el modelo propuesto. Dentro de los resultados se encontró la ausencia de un propósito que permitiera identificar a los actores con la organización y debilidades a nivel organizacional. El diseño plantea el fin de la organización, áreas funcionales y nuevos sistemas denominados Conectagro, Agroturismo, Agrotalleres, Agroproductos y agroinversiones. Finalmente plantea estrategias para la generación de confianza en zonas de conflicto armado y la permanencia de jóvenes en el campo.

- **Nora Jimena Jarillo Aguilar. Universidad Autónoma de México. (2017). Modelo de Sistemas Viables como Herramienta de Diseño para mejorar la Implementación del Balanced Scorecard**, el estudio tiene como finalidad identificar la problemática de la implementación del BSC, y busca crear un modelo que ayude a mejorarla, y con esto que las empresas y organizaciones logren alcanzar sus objetivos estratégicos; asimismo, con el estudio se encontró que era útil el uso del modelo de sistema viable como un marco de referencia para implementar un BSC, ya que, como se concluyó que el MSV tiene una alta correspondencia con el BSC cuando se hace la relación del modelo con el BSC en cada uno de sus niveles y componentes. Así como la aplicación del nuevo modelo dentro de una empresa que se utilizó para mejorar la implementación. El modelo fue probado utilizando la información recolectada durante el estudio de caso. Una representación de la implantación del BSC dentro de la empresa, se desarrolló mapeando las actividades de la empresa al realizar el análisis se comprende como problemática frecuente de

cualquier implementación en su ejecución, se abordará el modelado, como instrumento de diseño, ya que representa un factor clave no sólo para el diagnóstico sino también, en la generación de propuesta de cambios factibles dentro de una entidad es por ello; que el Modelo de Sistema Viable (MSV) puede ser utilizado como tal. Su metodología fue propuesta por Stafford Beer, donde identifica cinco sistemas para la viabilidad, estos son: Implementación, Coordinación, Control, Inteligencia y Política. Con base en los elementos teóricos se elaboró un modelo ad hoc que mejore la implementación del BSC dentro de una empresa que ofrece servicios financieros mejorando su capacidad de implementación y adaptación.

- **Segundo Aldemar Toca Suárez (2017) Propuesta de Diseño Organizacional en las Áreas Funcionales Administrativa y Comercial para la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de CUITIVA - EMCUITIVA S.A. ESP.** Esta investigación hizo sus indagaciones en diseños organizacionales en diversas áreas funcionales de las empresas de servicios públicos del Municipio de Cuitiva. Lo mencionado se realizó mediante encuestas, entrevistas, conocimientos previos y observación. De modo que se, elaboró un análisis de la empresa y con el resultado se emplearon instrumentos administrativos, mostrándose dificultades y fortalezas; con la información anterior se desarrollaron estrategias que ayudaron a la elaboración de un diseño organizacional que se aplicó particularmente en áreas administrativas y comerciales, resultando que se requiere rediseñar la misión, visión y el organigrama, formación del área comercial, elaboración de manuales de funciones para la gerencia, administración y gestión comercial,

todo con anterioridad se realizó para la mejora de coberturas, calidad y seguir con el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

ANTECEDENTES NACIONALES

- **Matute Ascurra, Albert Steve (2019) Enfoque de Sistemas Viables para la Mejora de los Servicios de Atención al Cliente en CMAC agencia mercado**, el trabajo tiene como finalidad evaluar el problema que la Agencia Mercado enfrenta en su camino para lograr el objetivo que se propuso la gerencia, a través la cibernética organizacional particularmente el Modelo de Sistema Viable, el mismo que ayuda con el análisis y diseño en la estructura organizacional de la empresa con el fin de implantar modos de coordinación, comunicación, monitoreo y control de acuerdo con los objetivos para la mejora del sistema de atenciones a los clientes, ya que ellos son el motivo de ser de una empresa. El estudio se inicia con un análisis completo de la situación problemática por la que estaba atravesando la empresa, el compromiso deficiente de los colaboradores con la institución, las unidades operativas trabajan individualmente, una inadecuada gestión de los recursos lo que llevó a la disminución de los clientes. Empezando con el análisis se realizó un diseño del Modelo de Sistema Viable que se propuso, logrando la autonomía de los procesos misionales, coordinación y cohesión de estos con los sistemas 4 y 5. Concluyendo que a través de la utilización del Enfoque de Sistemas Viables se puede mejorar factores fundamentales en la atención al usuario en el sector Micro financiero, el cual se reproducirá en otras empresas.
- **Yarzabal Coronel, Nashiellym (2019) Modelo viable de mejora continua del desempeño del nivel Medio Superior del Instituto Politécnico Nacional**. El Sistema de Modelo Viable brinda una opción para la organización

social y poder conducir su actuar y el recurso disponible con la finalidad de alcanzar los objetivos eficientes con el fin de adaptarnos a un mundo con cambios favorables. Mediante la Metodología de Checkland se identifica a las organizaciones a través de los que lo integran, evidenciando con ello la situación real de la organización y sus alternativas de solución elaborando un modelo que se propone buscando alcanzar resultados óptimos del sistema. En este estudio se presentó el diseño del modelo viable del desempeño del nivel medio superior del IPN, que se desarrolló a través de la Metodología de Checkland para una organización social y se tomó como base la Teoría de Stafford Beer, con la finalidad de mejorar el Desempeño Institucional del nivel medio superior del IPN. En este estudio se identificó los sistemas relevantes mediante la Metodología de Checkland, a este sistema se le considera variables para determinar su comportamiento y se incluyan en el diseño del Modelo Viable de Mejora. Se obtuvo los resultados siguientes que presentan la relación entre los sistemas sobresalientes, los cuales se le considera independientes adentro del sistema global y contribuirán con mejorar el desempeño institucional.

- **Peña Barrientos, Paul. (2017) Modelo de sistemas viables como modelo de gestión de eficiencia en el Banco de la Nación.** Este estudio buscó realizar un modelo que se considere en la gerencia de la organización, en esta situación en el ámbito financiero y de esta manera se tendrá una referencia con una base para la generación de más modelos que se implementen como una evidencia suficiente requerida para difundir la cibernética organizacional. Teniendo en cuenta que a lo largo de los tiempos las organizaciones fueron sometidas a diferentes cambios y maneras de permanecer ante las exigencias

de la globalización con repercusiones de manera trascendental en el desarrollo de cada integrante de la organización. La descripción del diseño del Modelo de Sistemas Viabes para el Banco de la Nación explica las nuevas orientaciones que se deben hacer con la finalidad de mejorar las atenciones a los usuarios y los servicios que brindan. Su uso es importante, ya que mediante el Modelo de Sistema Viable se verificará las diferentes áreas que tengan dificultades y que su mejora contribuirá a alcanzar los objetivos requeridos. Por último, se propone la concientización y la participación al personal de todas las dificultades halladas, con el objetivo de conseguir datos actuales y mantener una comunicación constante con los miembros de la organización y todos proponer alternativas de solución posibles y deseables, perfeccionando el servicio y las atenciones a los usuarios.

ANTECEDENTES LOCALES

- **RUIZ RIVERA, Paola Otilia Lucinda. (2019). Modelo de Sistemas Viabes para la Efectividad Organizacional en la Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la seguridad y salud en el trabajo DPPDFSST – JUNÍN.** La investigación tiene como finalidad implementar el modelo de sistemas viabes, el mismo es un instrumento poderoso de la cibernética para una organización que tiene perspectivas para organizaciones efectivas, este modelo se divide en dos etapas fundamentales, que al realizar un análisis del sistema se identificaron cinco funciones básicas para viabilizar y a su vez se identifiquen problemas a nivel operativo, coordinación y control de acciones, realizando un diagnóstico de adaptación del sistema con el ambiente que cambia de acuerdo a la programación de acciones que se realizan y las políticas por las cuales se dirige el sistema

mejorando la efectividad organizacional, basándose en los conceptos de la cibernética de una organización, que se conoce como ciencia de la organización efectiva, mediante el modelo de sistemas viables que propuso el profesor Stafford Beer, donde se esperaba una acción positiva en la institución posterior de su diseño, concluyendo el modelo de sistemas viables influencia en la efectividad de la organización de la Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la Seguridad y Salud en el trabajo - DPPDFSST- JUNÍN a través de la información que se recogió de los miembros de la organización

- **Ramos Mendoza, Edwin Nicomedes (2018) El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en el centro Educativo Particular “Trilenium”, Huancayo.** El estudio tiene como fin determinar si el Modelo de Sistemas Viables contribuye a alcanzar una eficiencia en la administración en el centro Educativo Particular “Trilenium” también Establecerá si el Modelo de Sistemas Viables contribuye con el logro de una equidad en la Institución. Ya que la educación es un componente fundamental en el desarrollo de un país, también es importante para la administración e infraestructura integrándose de modo lógico. Abordando la problemática hallada, utilizando términos como el de sistema viable, estructuras organizacionales y la logística. Se llevó a cabo un análisis y una propuesta empleando el modelo de sistemas viables. Llegando a la siguiente conclusión que el estudio expone una propuesta de acuerdo al modelo de sistema viable el cual incluye una estructura de la organización flexible considerando lo interno y externo, una dirección asociada, la toma de decisiones descentralizada, la actividad humana con decisión de innovación y las rutas necesarias para la ruta de información.

- **Sillo Meza, Joseph Javier (2017) DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA VIABLE PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACION EN LA SUCURSAL HUANCAYO DEL BANCO INTERBANK.** Este trabajo tiene como fin el estudio, diseño y ofrecimiento donde los mecanismos particulares presentan viabilidad, eficiencia y mejoramiento en su estructura organizacional, con el fin de entrar en la competencia con las grandes empresas en parte financiera, tomando en cuenta la calidad de su servicio, la innovación y el conocimiento. Se inició con la realización de análisis completo de la situación problemática que por la que atravesaba la sucursal del banco Interbank, teniendo como resultado dificultades que presenta la empresa como deficiencia en la estructura organizacional y sus procesos operativos, de coordinación con todas las unidades de trabajo, lo que conlleva a que la sucursal del banco Interbank no tenga una respuesta favorable de acuerdo a sus funciones perjudicando a sus clientes. Ante esta problemática se vio por conveniente la utilización del Modelo de Sistema Viable. Los cambios que realizaron con el Modelo de Sistema que se propusieron, tuvo como base la estructura organizacional, respetando siempre la identidad organizacional, la misión que se planteó, así como la coordinación y control de la empresa viéndose mejoras en la comunicación con todas las áreas del trabajo donde se establecieron diferentes rutas de comunicación, logrando un control eficiente de toda operación con la nueva estructura organizacional flexible considerando lo interno y externo, una gestión asociativa, tomar decisiones con descentralización entre las áreas, la actividad humana impulsada innovadoramente y las rutas para la información.

2.3. BASES TEÓRICAS

La siguiente investigación, se desarrollará en base a los conocimientos de los siguientes conceptos y teorías:

2.3.1.- MODELO DEL SISTEMA VIABLE

El Modelo de sistema Viable (MSV) es una herramienta exitosa para el análisis y diseño organizacional. Esta teoría de organizaciones se ha desarrollado por Stafford Beer en 1950, las cuales sustentan la existencia de cinco subsistemas participativamente envueltas en toda organización, que hace que se sostenga su identidad separadamente de otras organizaciones con las que comparte el área.

El Modelo del Sistema Viable muestra los caracteres estructurales de las organizaciones que tienen capacidades de adaptabilidad. Un Sistema Viable está conformado por una red de sub-sistemas Viables contenidas en un Sistema Viable mayor. La viabilidad de los sistemas resulta de una interrelación que se sostiene entre diversos tipos de Sistema Viable que usa un contexto vital similar.

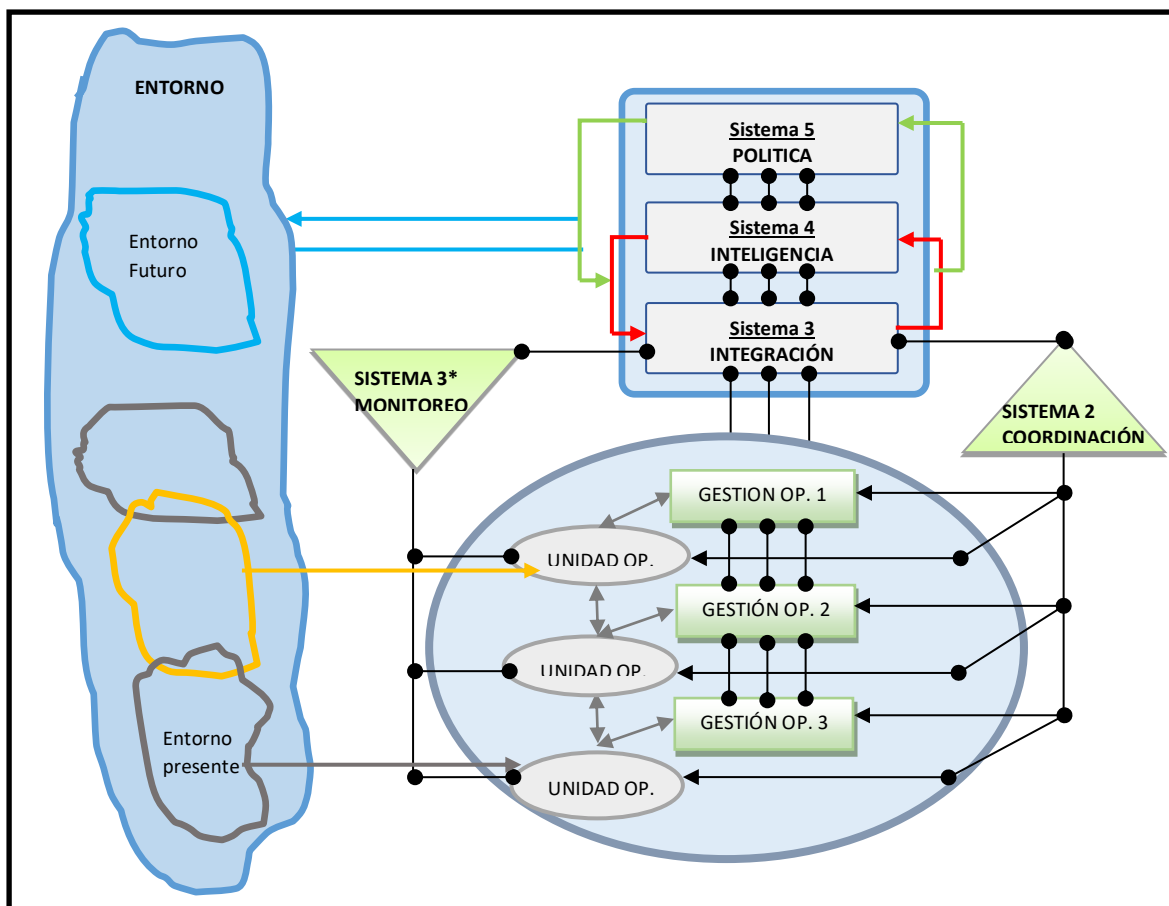
Los Sistemas Viables se interaccionan mediante instrumentos de gran complejidad de comunicación que ayudan en su relación con el entorno y teniendo sus aprendizajes propios durante su proceso.

La concepción primordial en el modelo, es considerar como un recurso fundamental para mejorar la organización de instituciones, denominado por Beer como elementos del Sistema Viable, los mismos que constituyen como la estructura organizacional y su manejo de acuerdo a su complejidad de la organización de manera global.

Las organizaciones viables se caracterizan porque forman organizaciones internas como externas de manera autónoma eficiente, buscando mecanismos que contribuyen a alcanzar óptimas interrelaciones sociales de los miembros de la organización.

En las diversas organizaciones se logran alcanzar en los grupos de trabajo desenvolvimiento con autonomía y mantener un ambiente de confianza. A continuación, presentamos el grafico del modelo de sistema viable (Figura 2.2.).

FIGURA N°2.2. MODELO DE SISTEMAS VIABLES



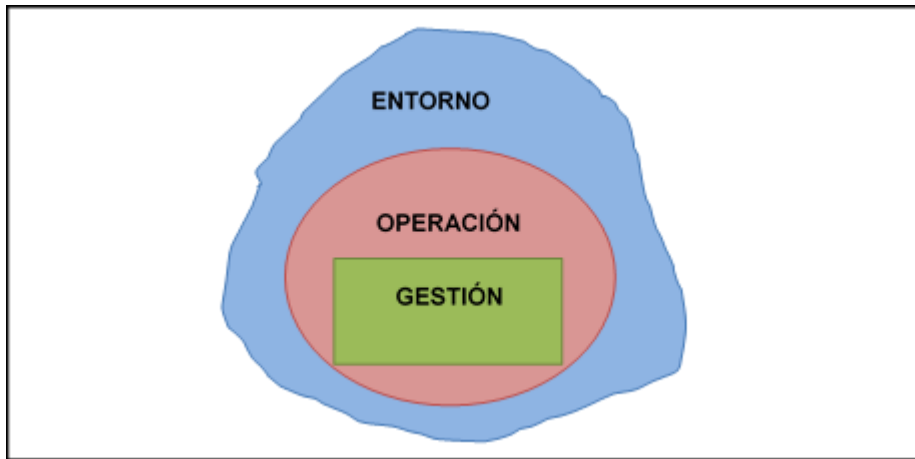
FUENTE: PEREZ RIOS JOSE (2000), DISEÑO Y DIAG. DE ORGANIZACIONES VIABLES

ELABORACIÓN: PROPIA

Un sistema viable se conforma de tres entidades básicas (Figura 2.3.):

- Entorno o el ambiente de la organización
- El área de operación
- Gestión

FIGURA N°2.3. ELEMENTOS DE UN SISTEMA VIABLE



FUENTE: PEREZ RIOS JOSE (2000), DISEÑO Y DIAG. DE ORGANIZACIONES VIABLES

ELABORACIÓN: PROPIA

Las consideraciones básicas que tiene el sistema viable. El diagrama muestra su sistema foco en interrelación con su ambiente que representa lo externo del sistema y es el más sobresaliente. Para una organización, el entorno es el área económica donde esta es el factor social que la supedita, las situaciones económicas y políticas que lo rodea, etc.

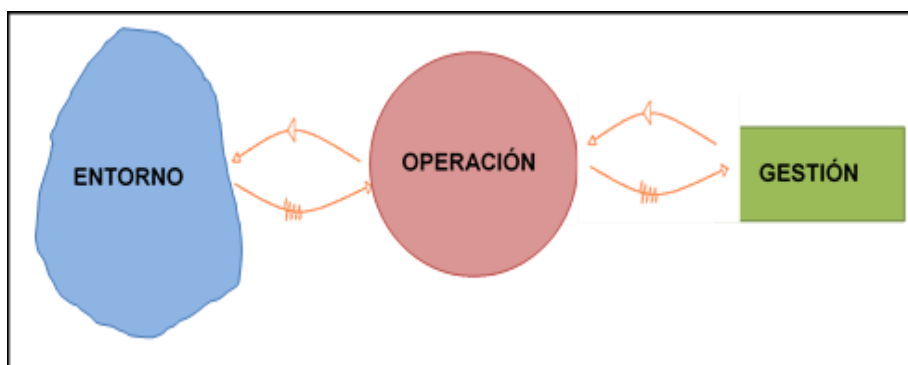
Operación es la parte práctica de toda actividad que se produce en el sistema dándole un significado.

La gestión simboliza toda actividad de dirección requerida ejecutando el sistema. Al contrario de las operaciones, la gestión puede considerarse como un sistema viable, ya que no posee la capacidad de existir en sí misma. Como un criterio instintivo para verificar si una acción es viable.

Los tres componentes están interrelacionados mediante rutas de comunicación. Existen diversa variedad, donde: $V_e \gg V_o \gg V_g$. Esto explica que la administración no puede comprender toda la variedad de las operaciones, motivo por el cual debe ampliarse su variedad y así comprender todas estas y lo mismo sucede con el entorno y la operación, Por lo cual la comunicación de los tres elementos se hace mediante rutas que contengan la conectividad con propiedad de adaptación gracias a los limitaciones y amplificaciones.

La gestión no atiende a los diminutos detalles a diferencia de las operaciones en el sistema. Razón por la cual amplifica su propia variedad para que las decisiones sean eficientes y lleguen a todas las operaciones. Situación similar se halla entre el entorno y las operaciones. Es imprescindible que la operación genere la diversidad requerida para la interacción con el entorno y por la misma situación no puede resolver toda la variedad de éste; se requiere de un reductor y un amplificador de variedad. La situación es la que se representa en la Figura 2.4.

FIGURA N°2.4. ELEMENTOS DE UN SISTEMA VIABLE



FUENTE: PEREZ RIOS JOSE (2000), DISEÑO Y DIAG. DE ORGANIZACIONES VIABLES

ELABORACIÓN: PROPIA

En el entorno, las operaciones y la gestión establecen una serie de rutas de información que se encargan de conservar la conectividad requerida entre ellas, siendo la conectividad que tienen propiedades de adaptarse a la realidad de dichas instituciones. El modelo sistema viable consta de cinco funciones o sistemas:

2.3.1.1. SISTEMA 01: IMPLEMENTACIÓN

Este sistema está compuesto por subsistemas viables y estos se interrelacionan para elaborar la identidad organizacional sobre lo que se va a trabajar. Se determina la organización sobresaliente mediante definiciones de las principales modificaciones que se realizan. Cuando se nombra el sistema se determina puntos de vista, seleccionando una manera de observar los procesos que se desarrollan en la organización, la problemática radica en determinar el nombre que genera la inferior complejidad asimismo se recogerá el sentido verdadero de la organización.

Las modificaciones son acciones que se realizan en la organización, dentro de estas acciones se clasifican como:

- **Actividades Tecnológicas:** acciones orientadas a elaborar el producto o servicio que conforma el objetivo de la organización.
- **Actividades Regulatoras:** acciones administrativas que ayudan a las actividades mencionadas.

Asimismo, las actividades tecnológicas se subdividen en dos categorías: primarias y no primarias. las primarias se desarrollan dentro de la misma organización y no primarias al subcontratarse.

Las actividades primarias se representan teniendo en cuenta que se dividen en gestión, operación y entorno. Las actividades primarias son las que harán

lo posible en realizarlas en la organización y a la vez se subdividirán en subsistemas modificables de manera igual. Al determinar las actividades primarias, se establecerá los niveles de estructura subdividiéndose, siempre en busca del balance en la complejidad que rodea cada nivel.

2.3.1.2. SISTEMA 02: COORDINACIÓN

Este sistema regula las operaciones del sistema de implementación, mediante normas flexibles que permitan su utilización en casos particulares también favorece con el crecimiento de los recursos humanos, ya que estos son los que hacen frente a la complejidad. Este hecho es importante ya que determina el grado de adaptación del sistema.

Para operar y administrar cada actividad primaria hay un proceso que regula el plan, procedimiento, programa, requisito, etc; a ello se le denomina como centros reguladores y se hace cargo de incrementar la variedad de administración y disminuir la diversidad de operaciones, este proceso es de suma importancia para asegurar la estabilidad del conjunto.

La existencia de estas conexiones puede conducir a inestabilidades.

El Sistema Viable dispone del sistema de coordinación, cuyo fin es brindar redes de comunicación comunes y con similares lenguajes para toda actividad primaria.

2.3.1.3. SISTEMA 03: CONTROL

Este sistema se encarga del monitoreo y coordinación de las operaciones del sistema de implementación. Asimismo, es el que promueve la unión de las operaciones para alcanzar el equilibrio, también debe ser supervisado por un sistema que asimile un grado mayor de complejidad que los subsistemas de implementación, motivo por el cual estas acciones se

realizan a través del sistema de control, cuya misión es la entrega de información del análisis interno del sistema al oficio de políticas que se explicará.

En toda organización se requiere que las direcciones tengan la posibilidad de realizar controles efectivos. Para lo cual se requiere de la disponibilidad de un canal de alternancia de información, que favorezca la realización de un seguimiento óptimo de lo que sucede. Este medio no será utilizado constantemente sino de manera esporádica ya que simboliza la accesibilidad directa a la variedad que se genera por las operaciones y una falla de la cadena natural de mandos, lo cual siempre originará una problemática.

2.3.1.4. SISTEMA 04: INTELIGENCIA

Dentro de este sistema se recopilará la información del ambiente que se utiliza para la planificación estratégica a largo plazo; permitiendo así mantener una organización viable. Este sistema contribuye a la creación de contextos apropiados en la organización con la finalidad de dotar escenas de acción en respuesta a los retos en manera conveniente, es decir ayuda en la observación en todo momento.

Para actuar sobre el entorno del Sistema de inteligencia; también llamado filtro E (de entorno), mediante la organización se observa que es sobresaliente y su actuación será a partir de ello.

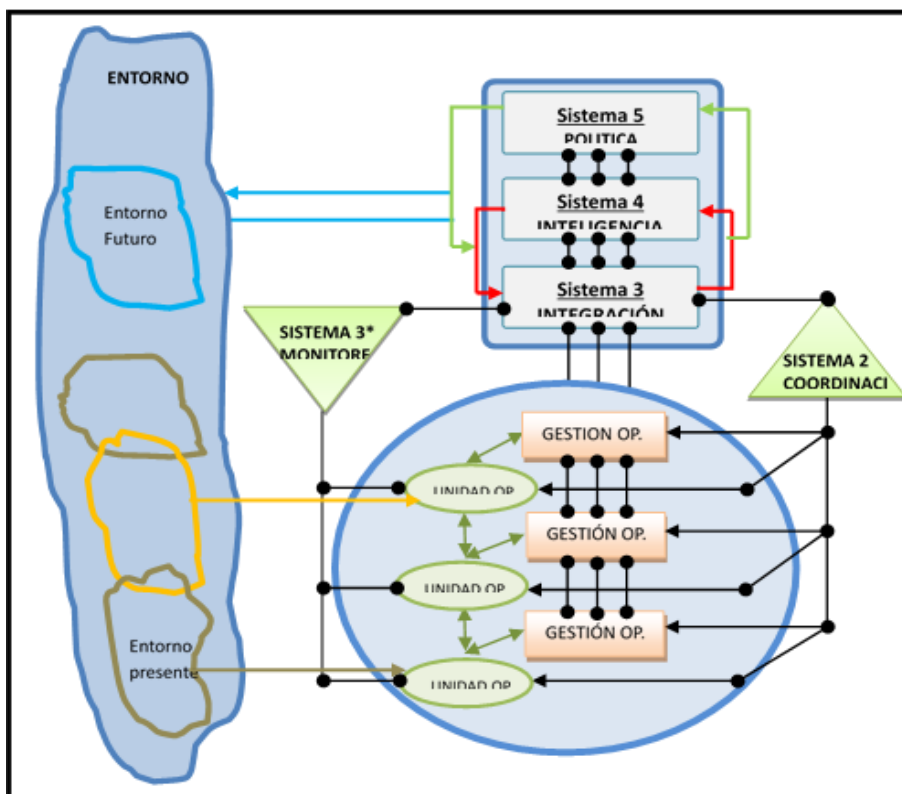
2.3.1.5. SISTEMA 05: POLÍTICA

Este sistema se responsabiliza de las decisiones de alto nivel; es donde definen la identidad y los objetivos de la organización teniendo en cuenta definiciones de calidad, asimismo el sistema de política se orienta a la función de los sistemas de implementación e inteligencia. El sistema de

implementación dependerá de los sistemas de coordinación y de control. Esta es una porción de la organización que se encarga de la toma de decisiones corporativas y estableciendo los trazos de crecimiento de las actividades. Política es la función del Sistema de política de Beer, que se basa para que funcione la coordinación entre la inteligencia y el control.

El modelo de Sistema Viable propuesto por Beer es la respuesta de la cibernética administrativa al notorio fracaso de las organizaciones autoritarias y centralizadas como el de muchas empresas públicas, es por ello que la Estructura Orgánica es representada por el Modelo de Sistemas y el Organigrama formal basado en Gestión por procesos tomando en cuenta las funciones sistémicas. El modelo de Beer (1985) integra muchos conceptos cibernéticos y se describe en la Figura N°2.5.

FIGURA N°2.5. MODELO DE UN SISTEMA VIABLE



FUENTE: PEREZ RIOS JOSE (2000), DISEÑO Y DIAG. DE ORGANIZACIONES VIABLES

ELABORACIÓN: PROPIA

Como se muestra en la Figura N° 2.5, primero se separan los 3 elementos del Sistema Viable: Entorno, Operación y Gestión de la misma manera se agrega el siguiente nivel de recursión empezando por los entornos propios de las operaciones que en ellos se realizan, a cada operación le corresponde su respectiva gestión, luego se muestra los canales de comunicación entre todos los entornos y los sistemas, así queda integrada la operación. El siguiente paso es el acoplamiento de la coordinación con las operaciones. La función de cohesión aparece con su canal de mando vertical, a su izquierda se presenta la función de auditoría y a su derecha la función de coordinación. La función de inteligencia es una función de exploración del entorno. La función de política resuelve el posible desbalance entre las actividades del Integración e Inteligencia, notándose que existen Sistemas de Gestión, Coordinación y Monitoreo para cada proceso y nivel mostrados, de acuerdo a Stafford Beer solo seis funciones son suficientes para lograr la viabilidad porque permite a los organismos poner en orden los flujos de materiales, energía e información provenientes del entorno, con solo dos niveles del modelo de Beer, que son los mostrados en la Figura N° 2.5 se pueden hacer mapas y navegar cualquier Sistema Viable por grande que sea hasta llegar a las últimas operaciones o procesos.

2.3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional sostiene la unión esencial con los productos de las actividades laborales, por lo que se convierte en centro de estudios realizados en el entorno organizacional. La organización para la realización de sus actividades presenta recursos como: humano, material, económico, tecnológico, y para administrar estos recursos y que sea eficientemente,

existen criterios que apoyen en atender o realizar estas actividades diarias, las cuales forman componentes eficientes para comunicar, coordinar, direccionar y evaluar administrativamente.

Todas las organizaciones privadas o públicas, deben tener políticas, estrategias, procedimientos y normas para desenvolverse, desarrollar normalmente sus actividades diarias, acorde a su tamaño y giro, variando con el grado de autonomía que se le brinda a las personas y las diversas áreas que lo constituyen.

2.3.3. PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Las estructuras de las organizaciones son medios que se proyectan para ayudar al alcanzar los objetivos y el logro de las metas de una organización. Por diminuta que sea una institución, por déficit que sean los recursos, estas deben ser usadas eficientemente si la gerencia de la institución quiere sobrevivir y progresar, esta visión necesita definir los objetivos y asignar las responsabilidades en el trabajo. La designación de la responsabilidad es importante, aunque la organización solo la conforme una sola persona, ya que es ella quien debe utilizar el tiempo con eficiencia. Las organizaciones modernas científicas del trabajo fundamentalmente se basan en dividir el trabajo, cuyo mérito es que las personas realicen sus trabajos con una armonía mayor de acuerdo a su aptitud, aumentando las destrezas en el trabajo y extrayendo una notable economía en el tiempo y capital. Por este hecho el diseño de organizaciones involucra fundamentalmente la interacción que muestra orientar para alcanzar sus objetivos.

2.3.4. BASES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Las organizaciones empresariales o institucionales, constan de un conjunto de elementos, que ayudan a la secuencia eficiente y garantiza las acciones que realiza en cada una de ellas. Por ello la estructura de una institución, muestra la forma y figura organizacional, que ayudará a alcanzar objetivos, cumpliendo el plan de desarrollo y sus controles correspondientes. La estructura organizacional es la figura formal, donde se tomará en cuenta todo el proceso de ejecuciones, procedimiento y relación que puede haber dentro del equipo humano, teniendo en cuenta todos los componentes tanto material y humano para alcanzar los objetivos. Una estructura con buen diseño presenta bases y criterios para planificar, direccionar y controlar las operaciones, donde los elementos que constituyen la estructura organizacional son:

- **LA ALTA DIRECCIÓN**

Dentro del nivel de la estructura organizativa está conformada por miembros que toman decisiones sobre el presente y futuro de la organización, aprobando la política, estrategia, procedimiento, presupuesto, etc; por ejemplo: Directorio y consejo de administración.

- **LOS ALTOS EJECUTIVOS**

Dentro de este nivel de la estructura organizativa lo conforman miembros que van a ejecutar la política, estrategia, procedimiento que se aprueban por la alta dirección; asimismo se toma decisiones y vela por la eficiencia en administrar los recursos.

- **LA DEPARTAMENTALIZACIÓN**

Dentro de este nivel de la estructura organizativa, conforman los miembros, que integran los equipos de las áreas de división que operan o administran,

cuyas acciones son similares y por lo regular se hace cargo un jefe de departamento.

- **LAS FUNCIONES**

Dentro de este nivel de la estructura organizativa, corresponden a los sucesos que se hacen en las acciones propias de la organización, en este punto los miembros ejecutan y cumplen los sucesos que se establecieron para alcanzar los objetivos. Dentro de la organización, todo sistema se define de acuerdo a los objetivos a lograr y su consecución para los próximos, se necesita herramientas básicas e iniciales para una eficiente estructura organizacional. Razón por la cual los diseños iniciales de la estructura organizativa deben determinarse de modo claro y conciso, estos criterios conformarán parte de la organización.

2.3.5. MECANISMOS COORDINADORES

Hay cinco mecanismos coordinadores que expresan modos primordiales que se realiza en las coordinaciones de trabajo. Estos mecanismos de coordinación competen coordinar, comunicar y controlar el trabajo.

- **AJUSTE MUTUO**

Es lograr coordinar el trabajo a través de la comunicación informal. Es decir controla y tiene la potestad de coordinar con los miembros que hacen las tareas. Es usado en las organizaciones más sencillas y como en instituciones complejas.

- **SUPERVISIÓN DIRECTA**

Se logrará la coordinación al considerar a una persona que es responsable del trabajo, obedeciendo instrucciones y realizando supervisiones de las acciones.

- **ESTANDARIZADO**

Se logra la coordinación antes de iniciar el trabajo, siendo fundamental tener en cuenta la diferencia con los otros mecanismos coordinadores.

- **ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE TRABAJO**

Consiste en regular mediante normas escritas los contenidos del trabajo (la secuencia de pasos para desarrollar las actividades)

- **ESTANDARIZACIÓN DE PRODUCCIÓN O DE RESULTADOS**

Consiste en un conjunto de normas escritas que regulan el producto final de un trabajo o actividad.

- **ESTANDARIZACIÓN DE DESTREZAS O CONOCIMIENTOS**

Consiste en preestablecer los conocimientos o habilidades que debe poseer quien se incorpora al puesto.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación del presente trabajo es descriptiva-aplicada, debido a que se realizarán los procedimientos de observación, descripción, análisis y la elaboración del Modelo de Sistema Viable que nos permita mejorar la estructura organizacional del HRDCQ DAC HYO; puesto que está dirigida a responder y entender el fenómeno organizacional.

3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación del presente trabajo es descriptivo-explicativa, porque se busca describir las características, cualidades internas y aspectos esenciales realizados en el HRDCQ DAC HYO, en un determinado tiempo y espacio; para seguidamente proponer el Modelo de Sistema Viable para lo cual se observarán los cambios que buscan cumplir las funciones y alcanzar los fines organizacionales.

3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población del HRDCQ DAC HYO, estuvo determinada por dos grupos.

La cantidad del personal administrativo y asistencial del HRDCQ DAC HYO, que asciende a una cantidad de 1031 personas.

3.3. TAMAÑO DE MUESTRA

El análisis para el cálculo de la muestra se realiza con la siguiente ecuación:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

Para la presente investigación, se considera el cálculo de la muestra que nos entrega los siguientes resultados:

La muestra se conformó por 281 personas, muestra que nos permitirá medir el grado de aceptación del modelo propuesto.

3.4. DESARROLLO DE TEMA Y/O TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1.1.-Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta de recolección de datos, de fácil aplicación permite obtener información concreta y directa de las personas que van a participar en el estudio y su instrumento es el cuestionario.

3.4.1.2.-Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario **EL MODELO DE SISTEMA VIABLE INFLUYE DE MANERA DIRECTAMENTE PROPORCIONAL EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE LA CIUDAD DE HUANCAYO** se elaboró teniendo en cuenta el Modelo de

Sistema Viable (MSV), de Stafford Beer y se presentó como propuesta para el HRDCQ DAC HYO después de la presentación y explicación realizada en la organización de dicho modelo con la que se pretendía validar el modelo para la investigación. Se validó este instrumento con un grupo piloto que constó de 80 personas integrantes de la organización de la HRDCQ DAC HYO entre personal administrativo con las que se trabajó a lo largo de toda la investigación, asimismo se utiliza el coeficiente del alfa de Cronbach.

El instrumento consta de 23 preguntas las cuales se encuentran agrupadas en Comunicación Formal, Comunicación Informal, Conocimiento laboral, Cantidad de trabajo, Cumplimiento de metas, Satisfacción del cliente que son:

1. COMUNICACIÓN FORMAL (INTELIGENCIA) 3 preguntas
2. COMUNICACIÓN INFORMAL (COORDINACIÓN) 2 preguntas
3. CONOCIMIENTO LABORAL - (POLÍTICA) 7 preguntas
4. CANTIDAD DE TRABAJO - (CONTROL) 4 preguntas
5. CUMPLIMIENTO DE METAS - (CONTROL) 4 preguntas
6. COMPENSACIÓN - (IMPLEMENTACIÓN) 3 preguntas

3.4.1.2.-Técnica de Procesamiento de datos

Se utilizó cuadros estadísticos descriptivos para la observación de la relación entre Modelo del Sistema Viable y Estructura Organizacional del HRDCQDAC. Asimismo, se empleó estadísticas como frecuencia y porcentaje que se expresó en tablas y figuras. Se obtuvo mediante el programa de SPSS v.23.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

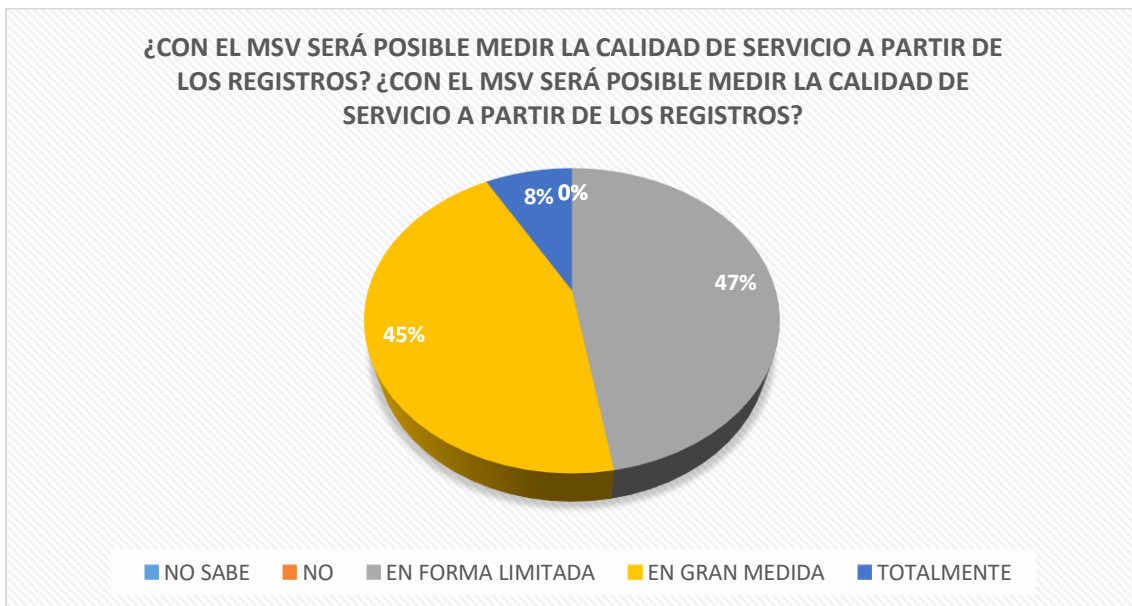
En el presente capítulo se presenta los resultados obtenidos de la aplicación a 281 personas escogidas de forma aleatoria del HRDCQ DAC HYO del cuestionario. El Modelo de Sistema Viable influye de Manera Directamente Proporcional en la Estructura Organizacional del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de la Ciudad de Huancayo, además cabe indicar que el cuestionario consta de 23 preguntas las cuales se encuentran agrupadas en Comunicación Formal, Comunicación Informal, Conocimiento Laboral, Cantidad de Trabajo, Cumplimiento de Metas, Satisfacción del Cliente, asimismo se validará las hipótesis planteadas teniendo en cuenta el enfoque y diseño del estudio y por último se presenta la discusión donde se toma en cuenta el análisis de la organización.

Los siguientes resultados se presentan de acuerdo a los objetivos que se propuso en la investigación:

**LA FUNCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN INFLUYE EN LA ESTRUCTURA DEL
HRDCQ DAC HYO.**

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GRAFICO N°01



INTERPRETACIÓN: Se observa que, con el MSV será posible medir la calidad de servicio a partir de los registros; de los encuestados se obtuvo que un 47% opina que el MSV permite medir la calidad de servicio en forma limitada, un 45% opina que permite medir la calidad en gran medida y un 8% opina que permite medir la calidad totalmente.

GRAFICO N°02



INTERPRETACIÓN: Se observa que, con el MSV será posible medir el registro de satisfacción y/o reclamos de los clientes; de los encuestados se obtuvo que un 63% opina que el MSV permite medir los registros y satisfacción y/o reclamos en gran medida, un 20% opina en forma limitada y un 17% opina que permite medir totalmente.

GRAFICO N°03

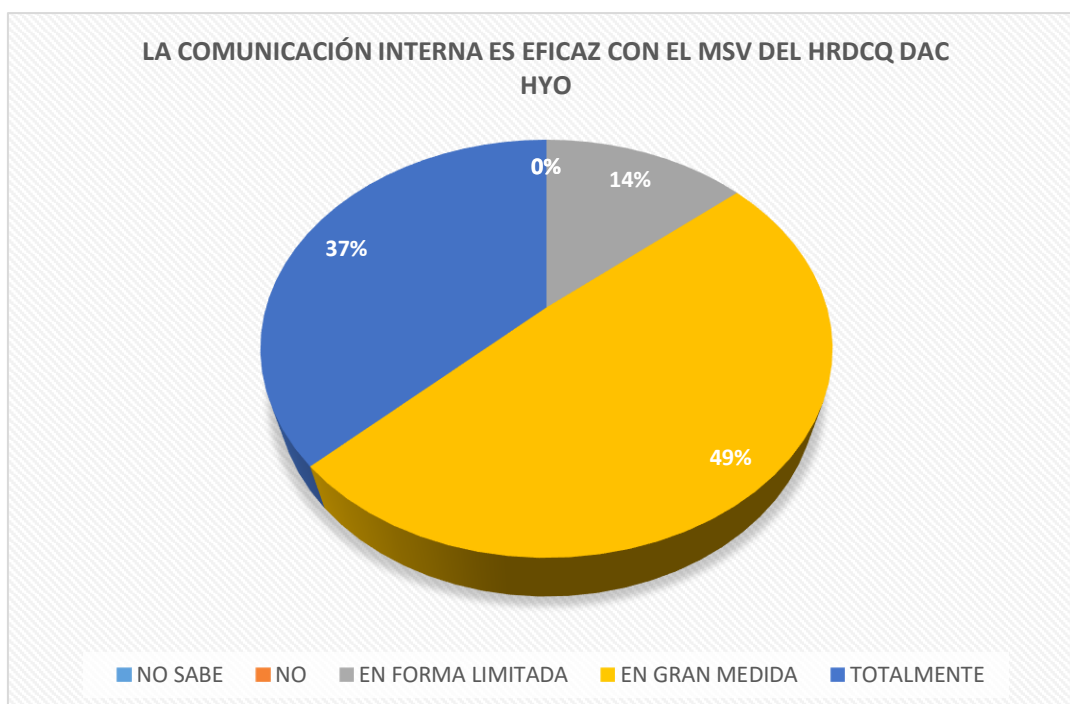


INTERPRETACIÓN: Se observa que, con los procesos propuestos en el MSV son permeables a las exigencias de los clientes; de los encuestados se obtuvo que un 76% opina que los procesos son permeables en gran medida, un 13% opina que en forma limitada y un 11% opina que son permeables totalmente.

LA FUNCIÓN DE COORDINACIÓN INFLUYE EN LA ESTRUCTURA DEL HRDCQ DAC HYO.

COMUNICACIÓN INFORMAL

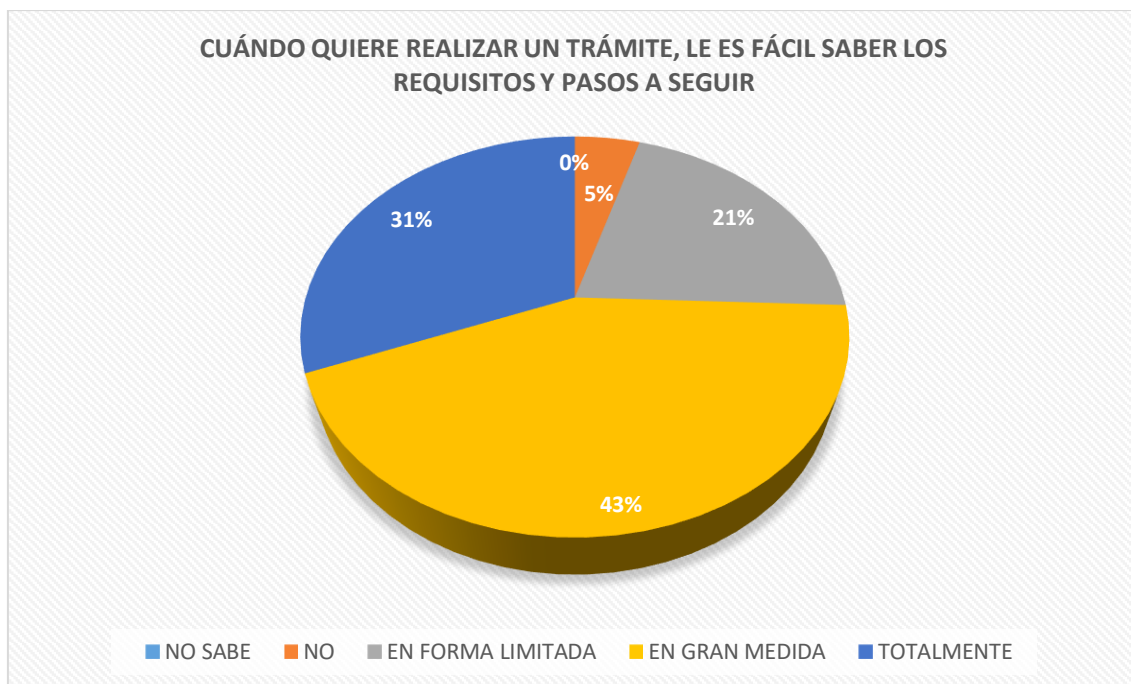
GRAFICO N°04



INTERPRETACIÓN: Se observa que la comunicación impuesta con el MSV propuesto para el HRDCQ DAC HYO, se obtuvo que el 49% de los encuestados opinan que en gran medida la comunicación es eficaz con la implementación del

MSV, un 37% opina que la comunicación interna será totalmente eficaz, y solo un 14% opina que será solo de forma limitada.

GRAFICO N°05



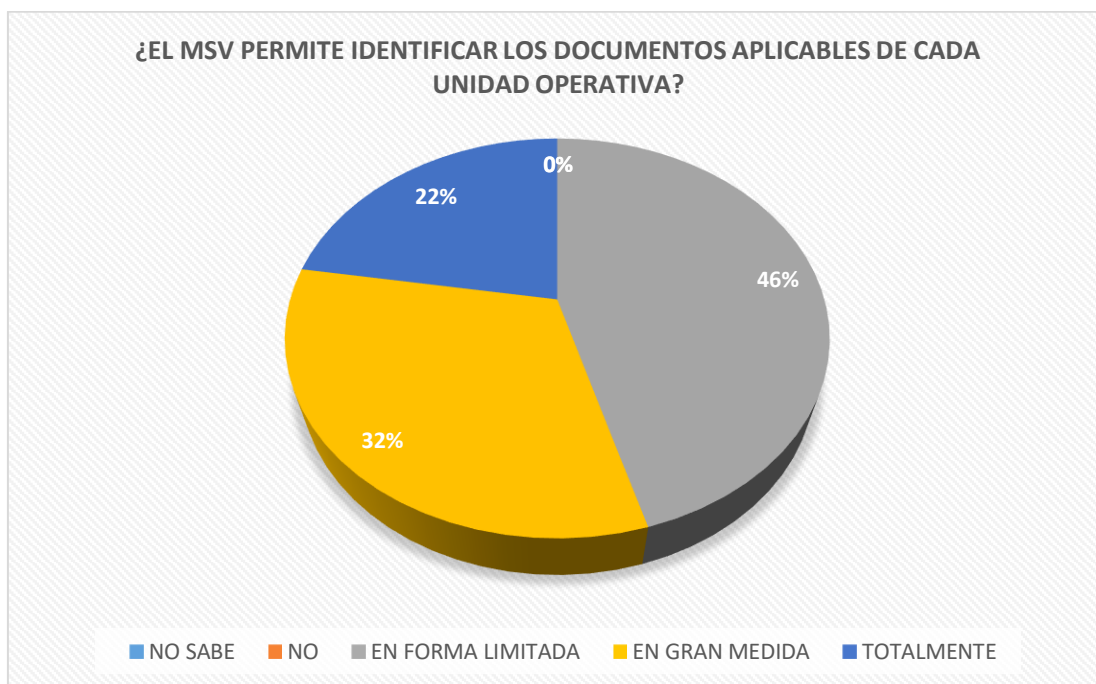
INTERPRETACIÓN: Se observa que los pasos para realizar los trámites serán fáciles de saber, entre los encuestados se obtuvo que un 43% opina que en gran medida facilita los trámites, un 31% opina que son totalmente se facilitan los trámites, un 21% opina que solo en forma limitada se facilitarán los trámites y un 5% opina que no se facilitan los tramites.

LA FUNCIÓN DE CONTROL INFLUYE EN LA ESTRUCTURA DEL HRDCQ

DAC HYO

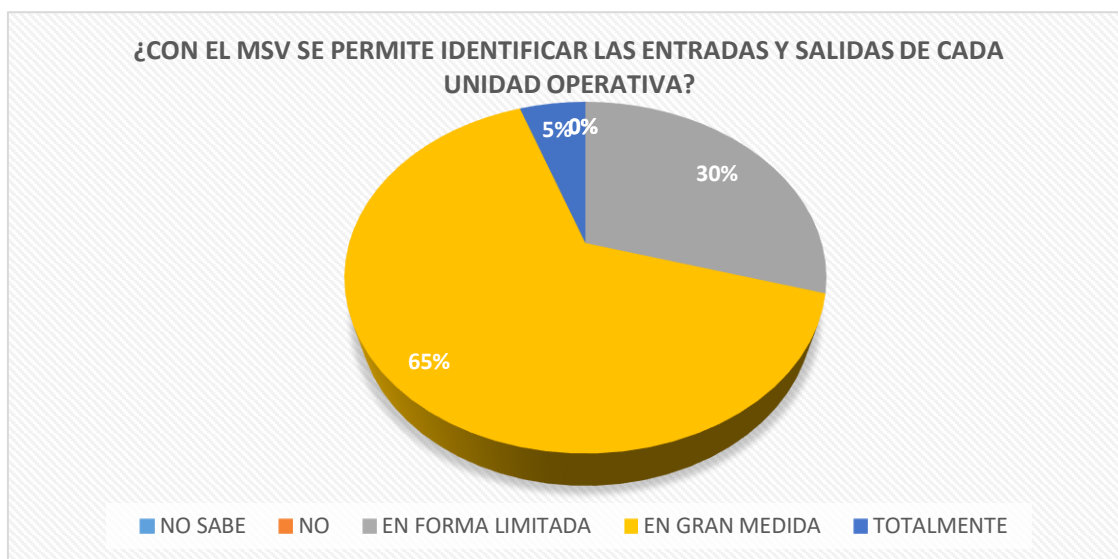
CANTIDAD DE TRABAJO

GRAFICO N°06



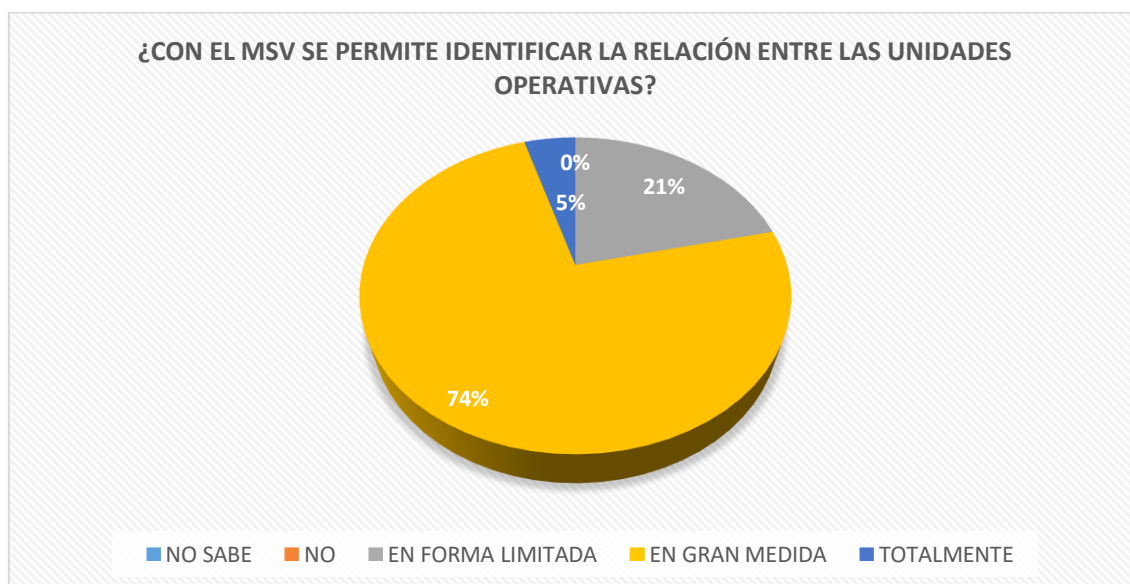
INTERPRETACIÓN: Se observa que en el MSV permite identificar los documentos aplicables a cada UO, de los encuestados se obtuvo que 46% opina que el MSV permite identificar los documentos en forma limitada, un 32% opina que permite en gran medida y un 22% opina que solo es en forma limitada.

GRAFICO N°07



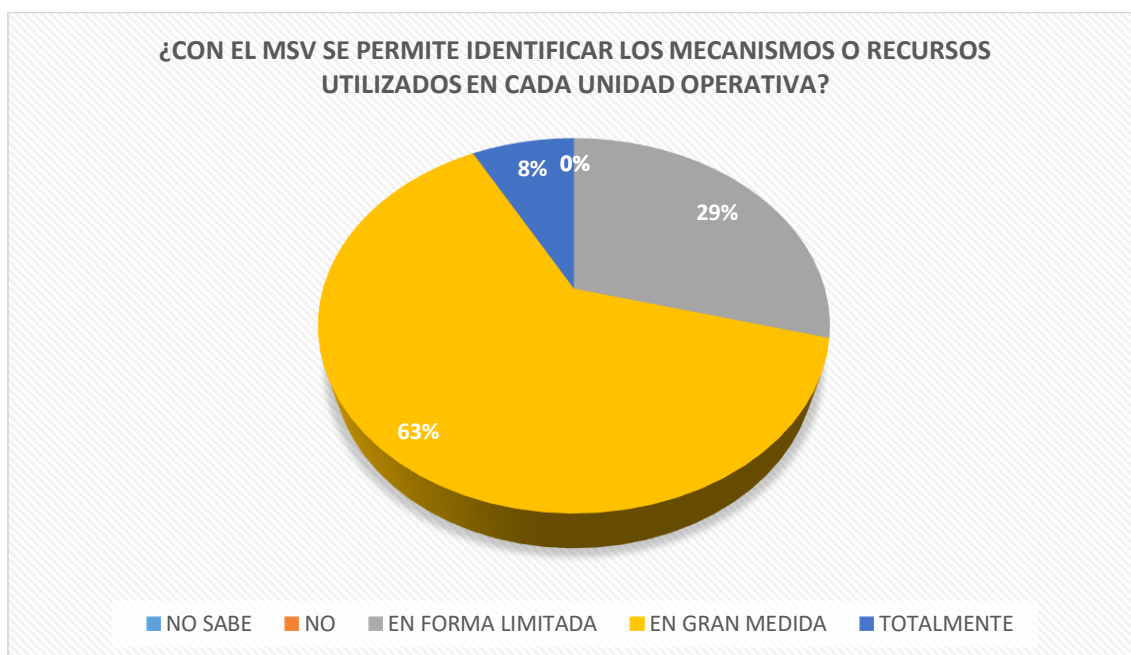
INTERPRETACIÓN: Se observa que en el MSV permite identificar las las entradas y salidas de cada UO, de los encuestados se obtuvo que un 65% opina que el MSV permite las entradas y salidas de cada UO en gran medida, un 30% opina que permite en forma limitada y un 5% opina que permite totalmente.

GRAFICO N°08



INTERPRETACIÓN: Se observa que en el MSV permite identificar las relaciones entre las UO, de los encuestados se obtuvo que un 74% opina que el MSV permite identificar las relaciones entre las UO en gran medida, un 21% opina que permite en forma limitada y un 5% opina que permite totalmente.

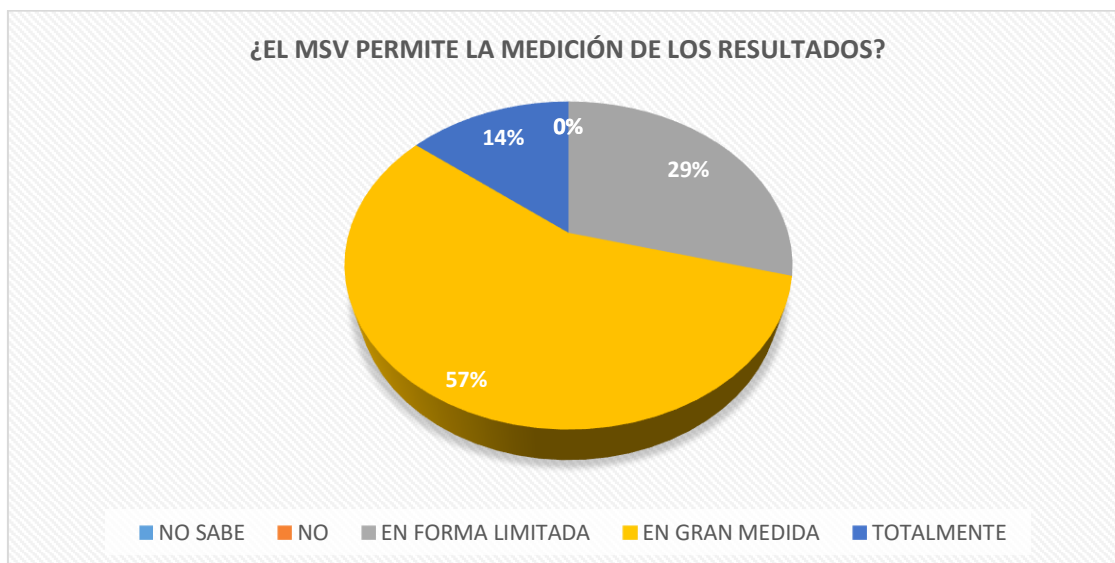
GRAFICO N°09



INTERPRETACIÓN: Se observa que en el MSV permite identificar los mecanismos o recursos utilizados en cada UO, de los encuestados se obtuvo que un 63% opina que el MSV permite identificar los mecanismos en gran medida, un 29% opina que permite en forma limitada y un 8% opina que permite totalmente.

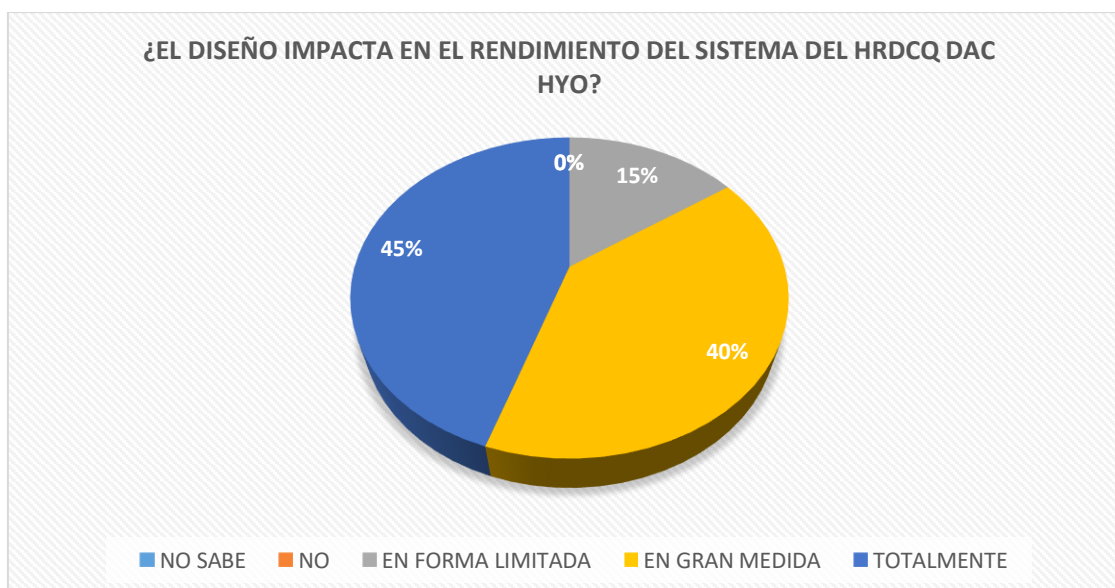
CUMPLIMIENTO DE METAS

GRAFICO N°10



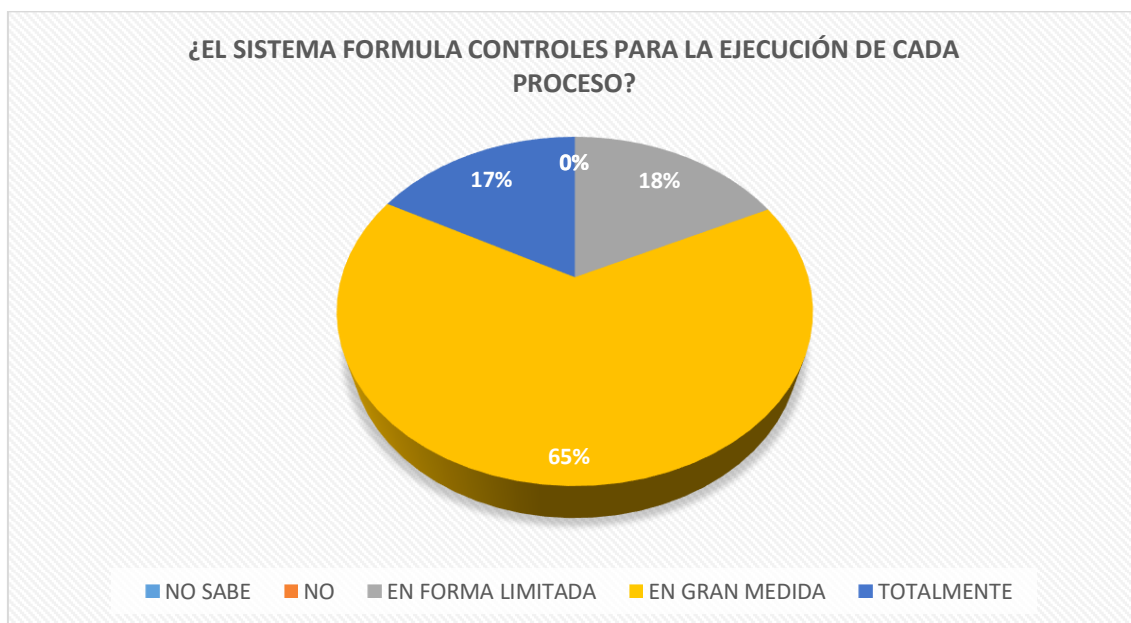
INTERPRETACIÓN: Se observa que en el MSV permite la identificación de los resultados, de los encuestados se obtuvo que un 57% opina que el MSV permite identificar los resultados en gran medida, un 29% opina que permite en forma limitada y un 14% opina que permite totalmente.

GRAFICO N°11



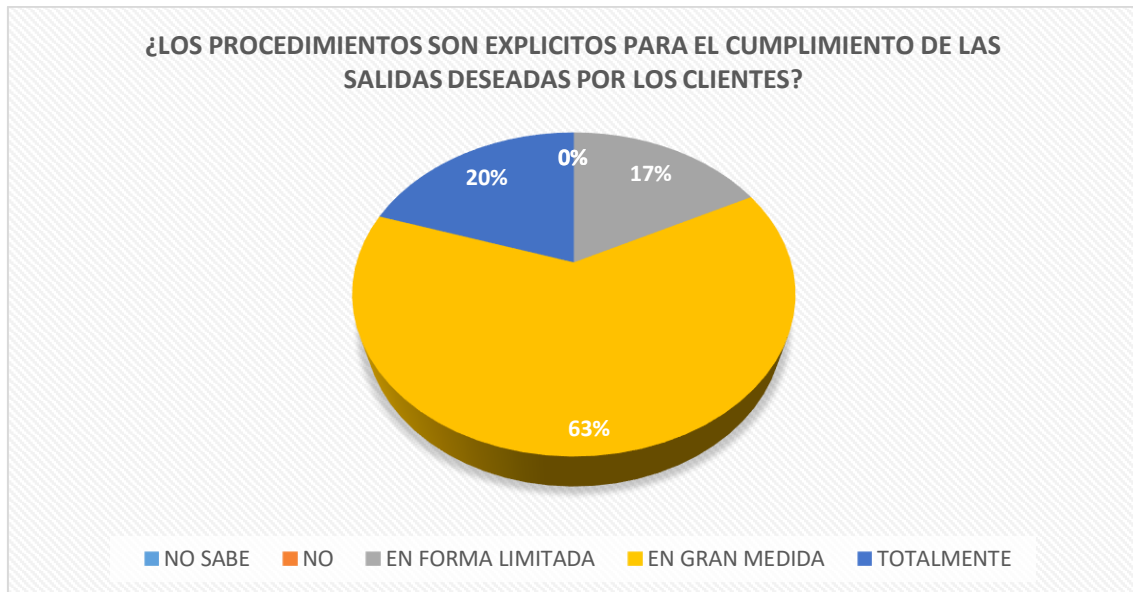
INTERPRETACIÓN: Se observa que en el diseño del MSV impacta en el rendimiento del sistema del HRDCQ DAC HYO, de los encuestados se obtuvo que un 45% opina que el diseño del MSV impacta totalmente en el sistema del HRDCQ DAC HYO, un 40% opina que impacta en gran medida y un 15% opina que impacta en forma limitada.

GRAFICO N°12



INTERPRETACIÓN: Se observa que en el Sistema formula controles para la ejecución de cada proceso, de los encuestados se obtuvo que un 65% opina que Sistema formula controles para la ejecución de cada proceso en gran medida, un 18% opina que formula controles en forma limitada y el 17% opina que el sistema formula controles totalmente.

GRAFICO N°13

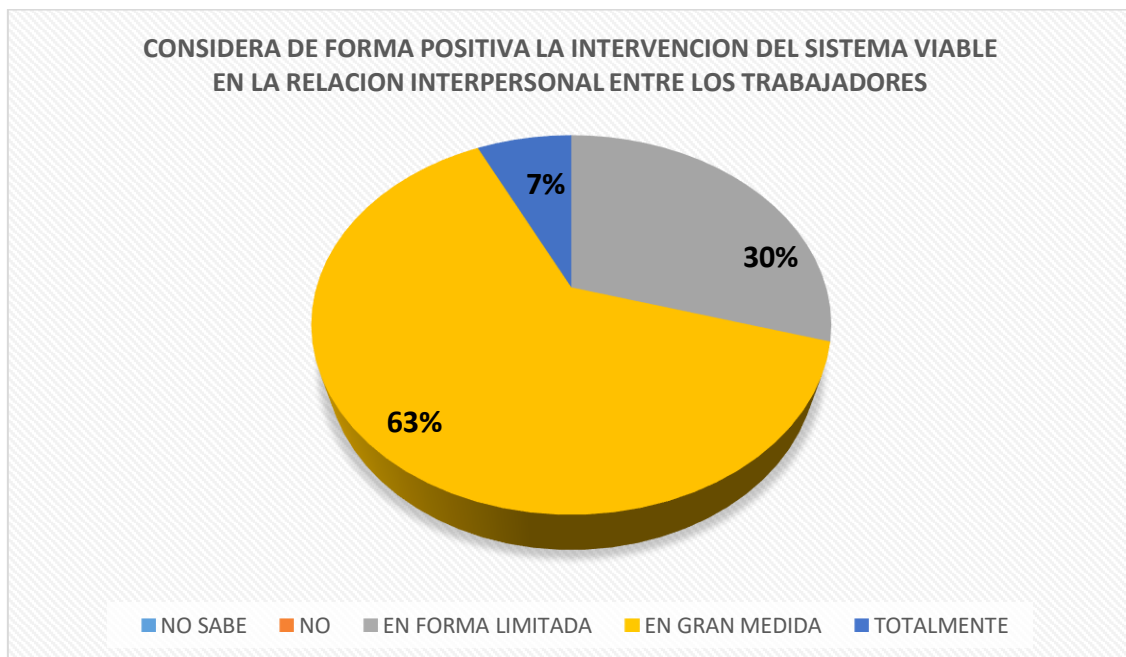


INTERPRETACIÓN: Se observa que los procedimientos son explícitos para el cumplimiento de las salidas deseadas por los clientes; de los encuestados se obtuvo que un 63% opina que los procesos son explícitos para cumplir con los deseos de los clientes en gran medida, el 20% opina que es explícito totalmente y un 17% opina que es explícito en forma limitada.

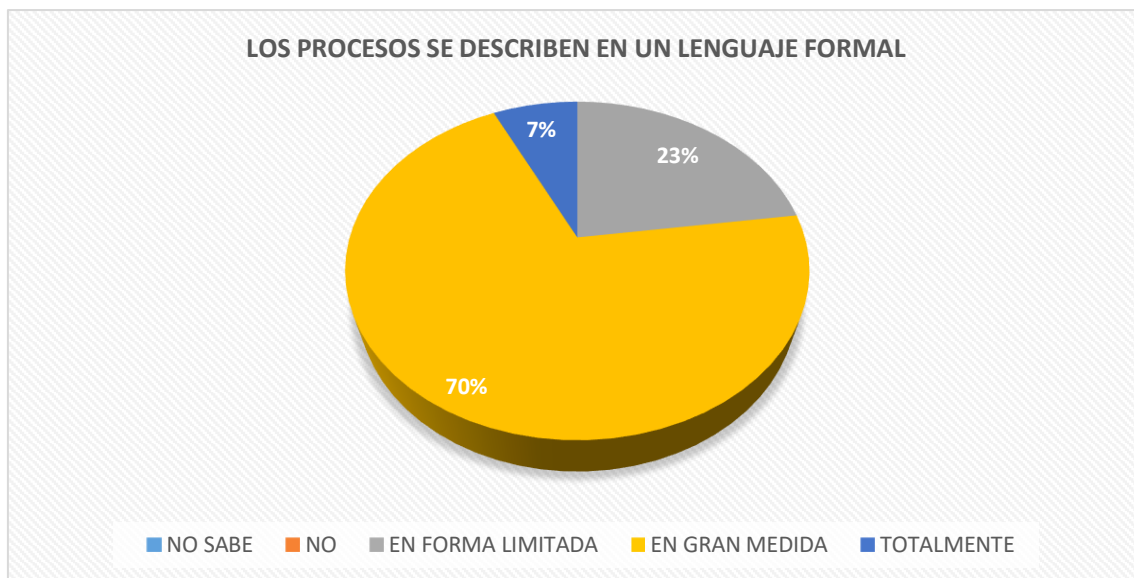
LA FUNCIÓN DE INTELIGENCIA INFLUYE EN LA ESTRUCTURA DEL
HRDCQ DAC HYO

COMUNICACIÓN FORMAL

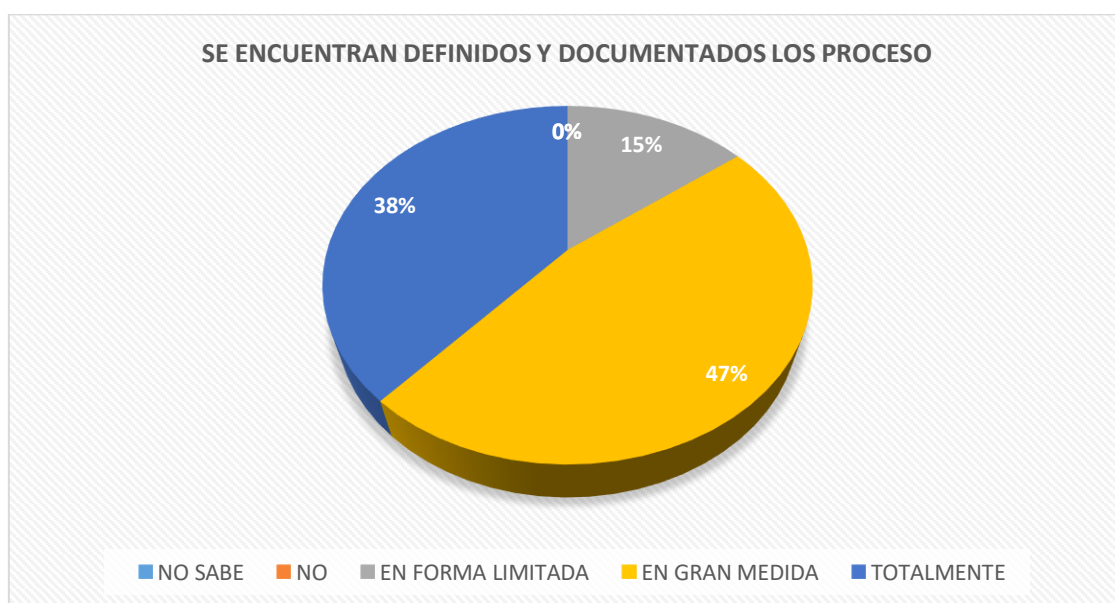
GRAFICO N°14



INTERPRETACIÓN: Se observa que en la intervención del sistema viable influye positivamente en la relación interpersonal entre los trabajadores, y según un 63% de los encuestados piensan que influye en gran medida, un 30% opina que influye en forma limitada y un 7% opina que influye totalmente en la relación interpersonal en los trabajadores.

GRAFICO N°15

INTERPRETACIÓN: Se observa que los procesos diseñados en la elaboración del Modelo de Sistema Viable describen un lenguaje formal; el 70% de los encuestados opina que influye en gran medida, el 23% opina que solo es en forma limitada, y el 7% opina que en forma total.

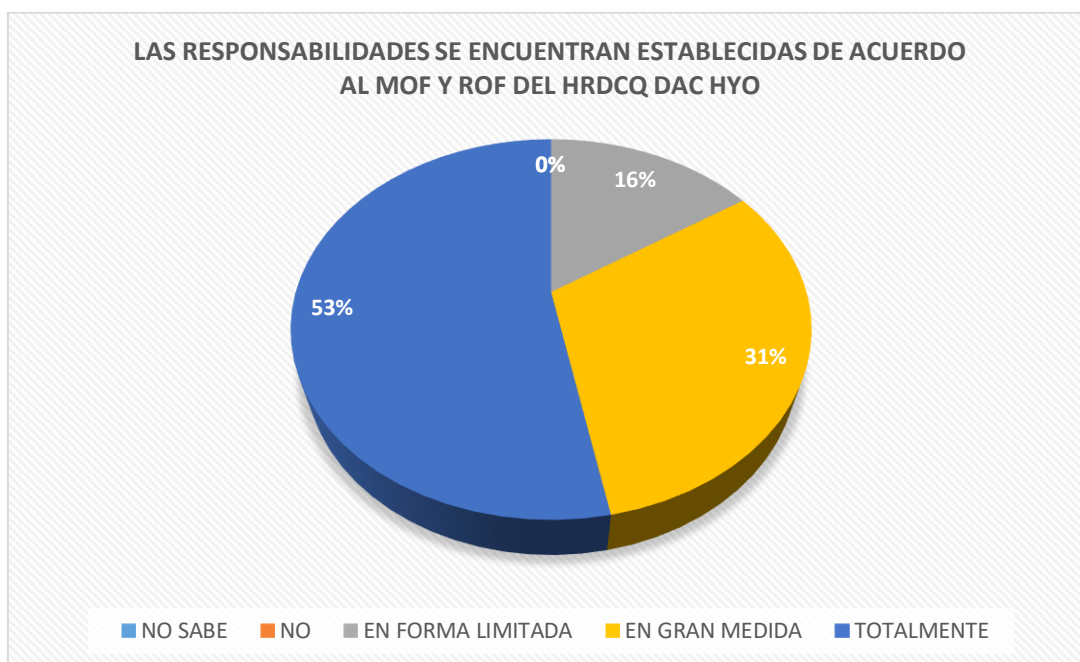
GRAFICO N°16

INTERPRETACIÓN: Se observa que los procesos diseñados en la elaboración del Modelo de Sistema Viable describen un lenguaje formal; el 47% de los encuestados opina que influye en gran medida, el 15% opina que solo es en forma limitada, y el 38% opina que en forma total.

LA FUNCIÓN DE POLÍTICA INFLUYE EN LA ESTRUCTURA DEL HRDCQ DAC HYO

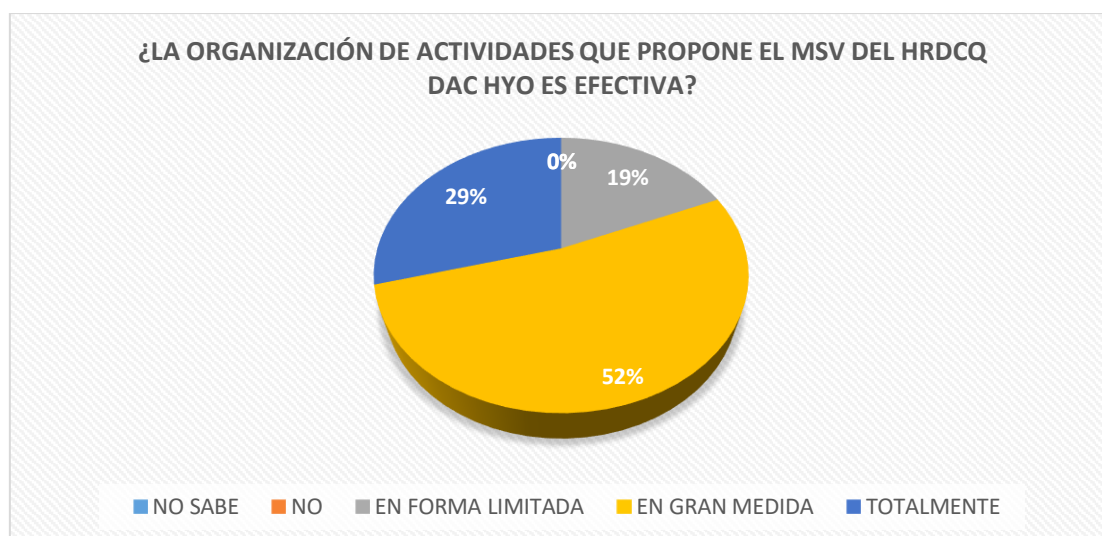
CONOCIMIENTO LABORAL

GRAFICO N°17



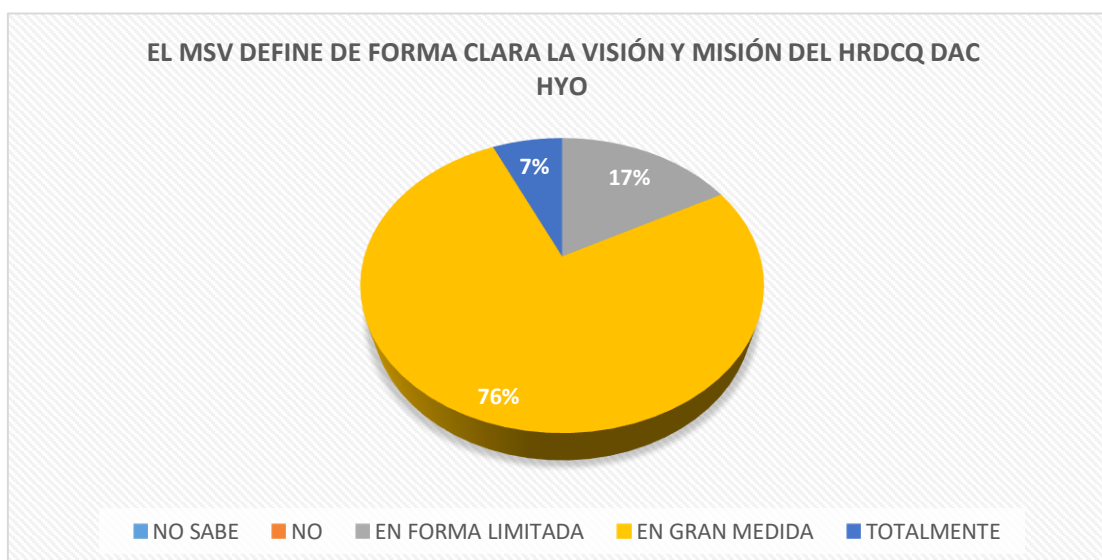
INTERPRETACIÓN: Se observa que los pasos para realizar los trámites serán fáciles de saber, entre los encuestados se obtuvo que un 53% opina que en gran medida facilita los trámites, un 31% opina que totalmente se facilitan los trámites, un 16% opina que solo en forma limitada se facilitarán los trámites.

GRAFICO N°18



INTERPRETACIÓN: Se observa que las actividades que el MSV propuesto para el HRDCQ DAC HYO es efectiva, de los encuestados se obtuvo que un 52% opina que en gran medida las actividades del MSV será efectivas, un 29% opina que será efectiva de forma total y un 19% opina que será efectiva de forma limitada.

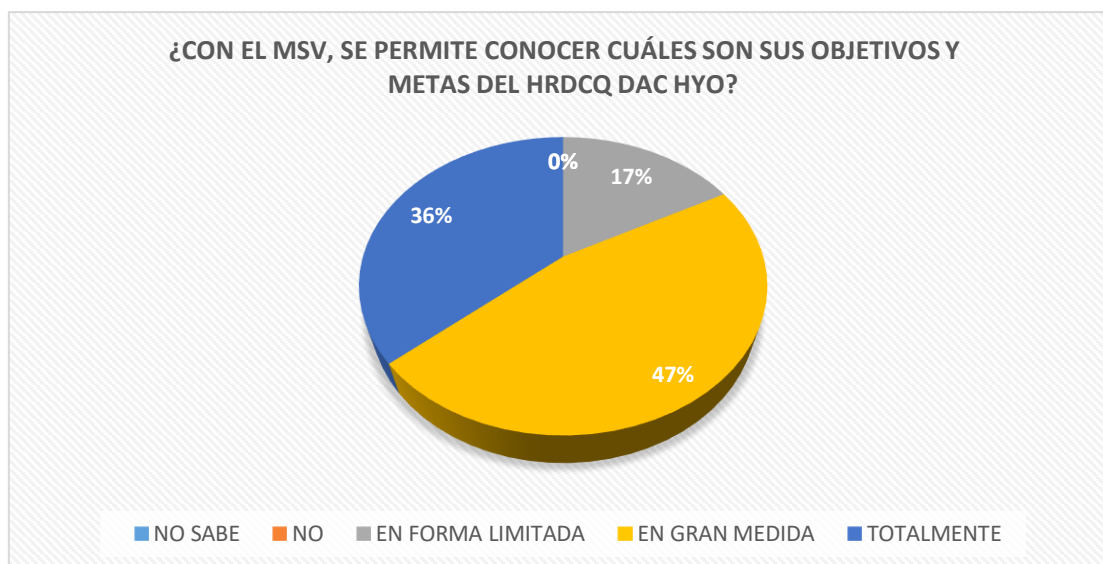
GRAFICO N°19



INTERPRETACIÓN: Se observa que el MSV define de forma clara la visión y misión del HRDCQ DAC HYO; de los encuestados se obtuvo que 76% opina que

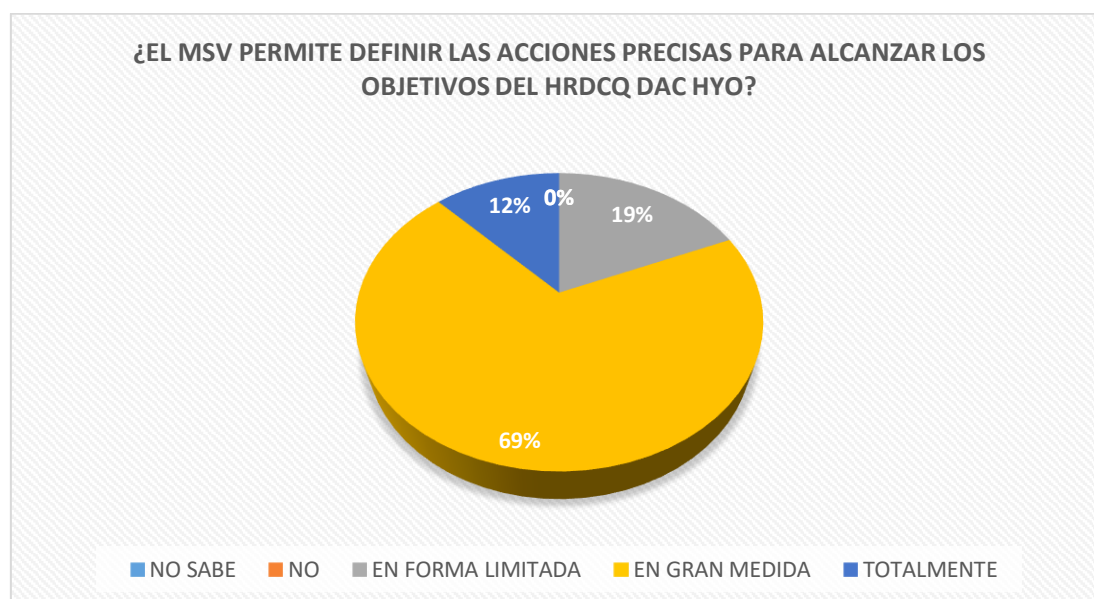
se define la misión y visión en gran medida, un 17% opina que lo define de forma limitada y un 7% opina que lo define totalmente.

GRAFICO N°20



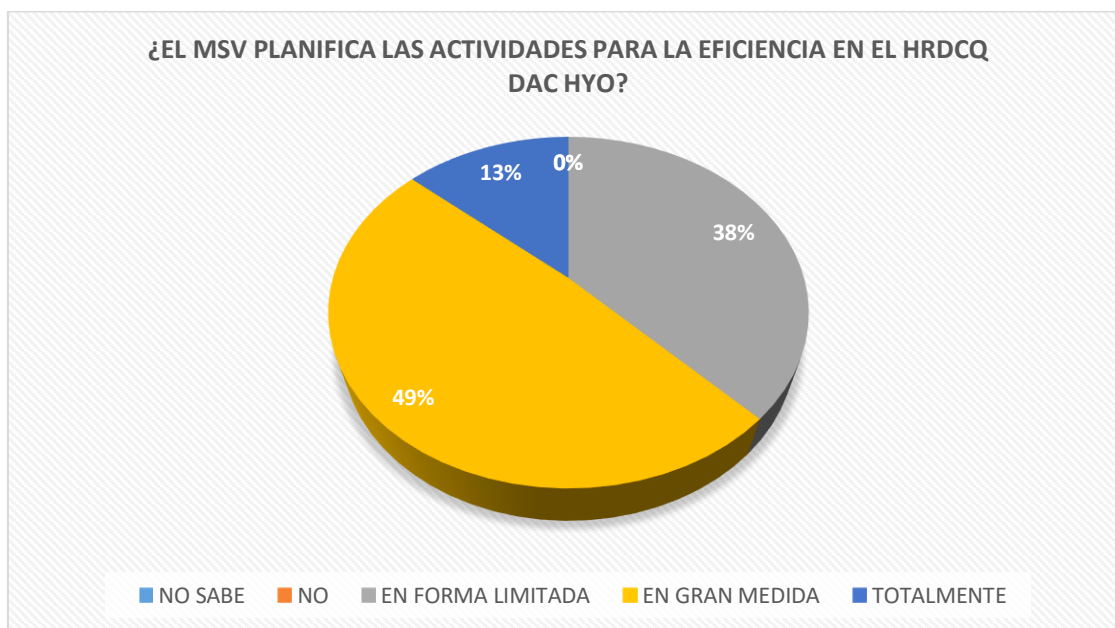
INTERPRETACIÓN: Se observa que el MSV permite conocer los objetivos y metas del HRDCQ DAC HYO; de los encuestados se obtuvo que 47% opina que se conocen los objetivos y metas en gran medida, un 36% opina que solo permite conocer totalmente y un 17% opina que permite conocer de forma limitada.

GRAFICO N°21



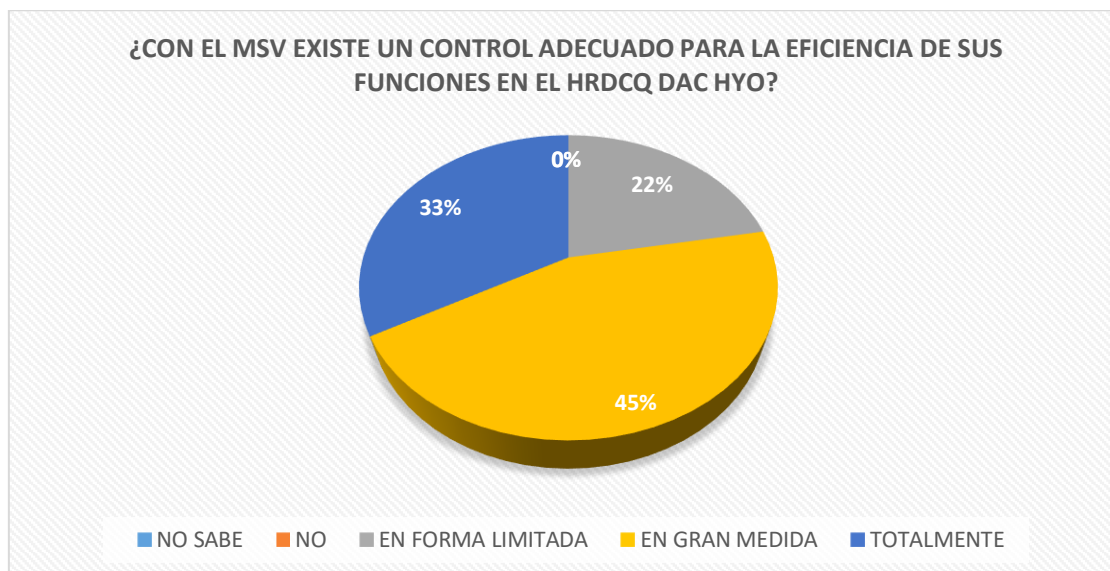
INTERPRETACIÓN: Se observa que el MSV permite definir las acciones precisas para alcanzar los objetivos del HRDCQ DAC HYO, de los encuestados se obtuvo que 69% opina que permite definir las acciones para alcanzar los objetivos en gran medida, un 19% opina que solo permitirá en forma limitada y un 12% indica que permitirá totalmente.

GRAFICO N°22



INTERPRETACIÓN: Se observa que el MSV permite planificar las actividades para la eficiencia de los procesos que realiza el HRDCQ DAC HYO, de los encuestados se obtuvo que 49% opina que el MSV permite planificar las actividades para la eficiencia de los procesos que realiza el HRDCQ DAC HYO en gran medida, el 38% opina de forma limitada, y un 13% opina que permitirá totalmente.

GRAFICO N°23



INTERPRETACIÓN: Se observa que en el MSV existe un control adecuado para la eficiencia de sus funciones en el HRDCQ DAC HYO, de los encuestados se obtuvo que 45% opina que el MSV permite un control adecuado de la eficiencia de sus funciones en gran medida, un 33% opina que existe un control adecuado en forma total y un 22% opina que el control será de forma limitada.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Para realizar la prueba de hipótesis se realizó mediante el coeficiente del alfa de Cronbach. Evidenciando dentro del resultado donde el valor α es .92, lo que expresa que este instrumento tiene un grado alto de confiabilidad, validado su uso para recolectar los datos.

GRAFICO N° 4.24.: ANÁLISIS DE DATOS EN EL SPSS STATISTICS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

2: VAR00004 5,00 Visible: 23 de 23 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
1	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
2	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
3	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
4	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
5	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
6	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
8	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
9	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
10	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
11	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
12	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
13	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
14	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
15	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
16	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
17	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
18	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
19	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
20	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	
21	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	
22	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Programas 23:04 10/11/2020

GRAFICO N° 4.25: ANÁLISIS DE LA VARIABLE DE CONFIABILIDAD

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

2: VAR00004 5,00 Visible: 23 de 23 variables

	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	V
261	4,00	4,00								
262	3,00	4,00								
263	4,00	3,00								
264	4,00	4,00								
265	4,00	4,00								
266	5,00	3,00								
267	4,00	3,00								
268	3,00	4,00								
269	4,00	5,00								
270	4,00	4,00								
271	4,00	4,00								
272	5,00	3,00								
273	4,00	3,00								
274	4,00	4,00								
275	4,00	4,00								
276	4,00	4,00								
277	4,00	4,00								
278	5,00	3,00								
279	4,00	3,00								
280	3,00	4,00								
281	4,00	5,00								
282										

Vista de datos Vista de variables

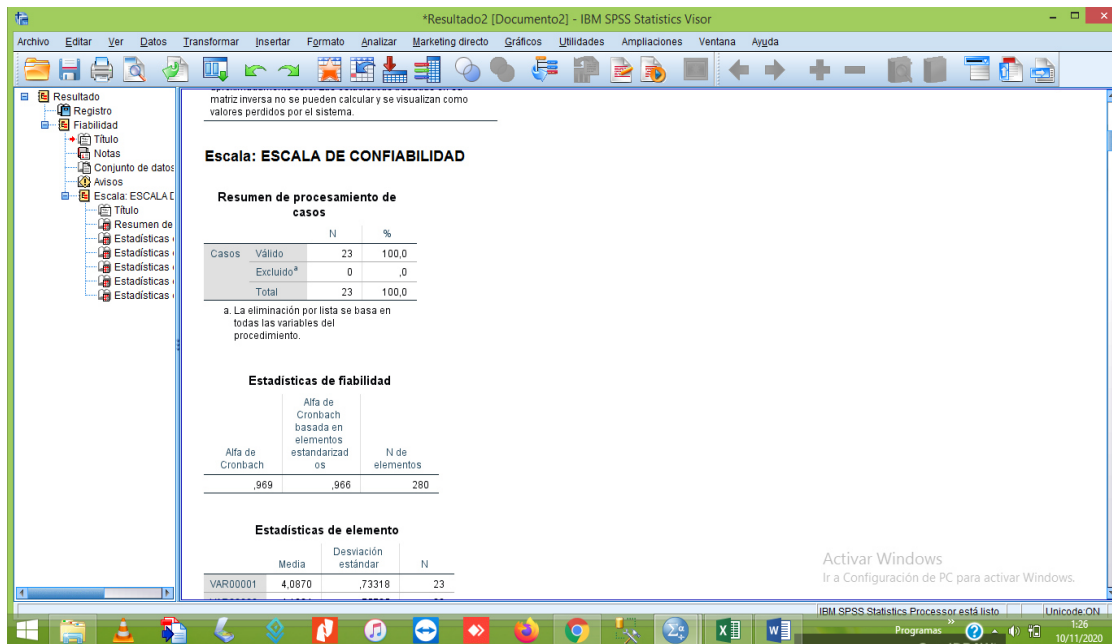
Analizar

- Informes
- Estadísticos descriptivos
- Tablas
- Comparar medias
- Modelo lineal general
- Modelos lineales generalizados
- Modelos mixtos
- Correlacionar
- Regresión
- Loglineal
- Redes neuronales
- Clasificar
- Reducción de dimensiones
- Escała**
 - Análisis de fiabilidad...**
 - Pruebas no paramétricas
 - Predicciones
 - Supervivencia
 - Respuesta múltiple
- Análisis de valores perdidos...
- Imputación múltiple
- Muestras complejas
- Simulación...
- Control de calidad
- Curva COR...
- Modelado espacial y temporal...

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Programas 23:05 10/11/2020

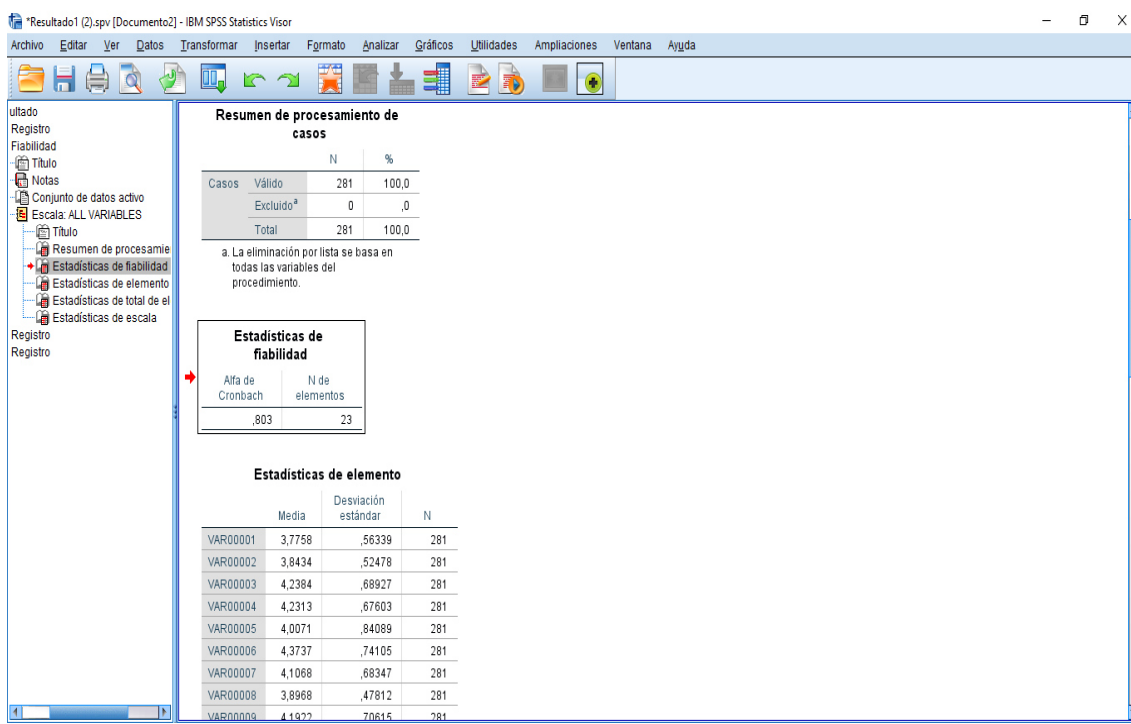
GRAFICO N° 4.27.: NIVEL DE CONFIABILIDAD DE LA MUESTRA



Por lo tanto, se contrasta:

- **HIPÓTESIS GENERAL:** El Modelo de Sistema Viable influye de manera directamente proporcional en la estructura organizacional del HRDCQ DAC Hyo, evidenciando el valor de α es .92 lo que menciona que si es proporcional.
- **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**
 - ✓ La Función de implementación influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo. Donde el valor es .803 lo que menciona que si es proporcional.
 - ✓ La Función de Coordinación influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo. Donde el valor es .803 lo que menciona que si es proporcional.
 - ✓ La Función de Control influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo. Donde el valor es .803 lo que menciona que si es proporcional.

- ✓ La Función de inteligencia influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo. Donde el valor es .803 lo que menciona que si es proporcional.
- ✓ La Función de Política influye de manera directamente proporcional en la estructura del HRDCQ DAC Hyo. Donde el valor es .803 lo que menciona que si es proporcional.



4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados detallados anteriormente, el Modelo de Sistema Viable influye directamente proporcional en la estructura organizacional del HRDCQ DAC - HYO, lo cual favorece los procesos de coordinación, comunicación y control de actividades realizadas por la organización en base a cambios del entorno, regido por las políticas y normas de la organización; ya que agiliza la toma de decisiones que permite ser un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas.

Las unidades operativas comprendieron los conceptos teóricos que conforman los principios del Modelo de Sistema Viable, produciendo nuevas maneras de pensar y actuar mentalmente basándose en soluciones que parten de rediseñar la organización, lo cual ayuda a corto plazo, en la medida que su ejecución de la metodología de viabilidad, eficiencia y mejora de los resultados que el HRDC QDAC HYO tiene como objetivo en el año, para que su estructura organizacional sea más eficiente.

JERARQUÍA DE LA ORGANIZACIÓN

En el diagnóstico del sistema bajo este estudio se encontró que la organización centralizaba sus decisiones a una sola unidad específicamente al director general del hospital. Las líneas de mando eran verticales y no existían espacios para la comunicación. Por lo explicado concluimos con la proposición del diseño del Modelo de Sistema Viable, dando solución al déficit de la jerarquía en la organización. El Modelo de Sistema Viable propuesto ayuda a analizar los mecanismos de comunicación, asimismo las decisiones centralizadas han pasado a ser descentralizadas, puesto que en base al modelo existen coordinaciones que facultan una mejor comunicación en todos los sistemas. En el gráfico se refleja la aplicación del diseño propuesto que mejoran los canales de comunicación y control en el puesto de salud.

Partiendo del modelo que se basó en el VIPLAN se elaboró el Modelo de Sistema Viable del HRDCQ DAC HYO, el cual especificará qué elementos del sistema HRDCQ DAC HYO deben hacerse cargo las funciones de los Subsistemas del MSV mencionados.

Asimismo, con el Diseño del Modelo de Sistema Viable del HRDCQ DAC HYO se logrará la autonomía y viabilidad de procesos misionales, donde trabajarán

hacia el mismo propósito definido; asimismo permitirá un equilibrio del ambiente interno mediante la coordinación, monitoreo y cohesión; también se hará posible el equilibrio con el ambiente externo a través de la inteligencia y adaptación frente a los cambios, y por último se dará un mecanismo que manifieste la identidad y política organizacional. El diseño del Modelo de Sistema Viable permite resaltar lo siguiente:

A. SISTEMA I (IMPLEMENTACION):

En este sistema se determinó lo que contiene los elementos que le proporciona la identidad al sistema, las actividades primarias y cada actividad es un sistema viable sin apartar de lado el propósito organizacional. El HRDCQ DAC HYO está dedicada a brindar servicios de la salud en el Nivel III de referencia regional especializado, teniendo en cuenta ello se reconoció:

- **ENTORNO:** El HRDCQ DAC HYO realiza su actividad de referencia en la Región Junín, el cual comprende las Provincias de Huancayo, Chupaca, Junín, Tarma, Yauli, Jauja, Chanchamayo, Satipo y Concepción.
- **OPERACIONES:** Las operaciones fundamentales ante el entorno son las siguientes: Proceso de Gestión del usuario, Proceso de la prestación de servicios de la salud, Proceso de Recaudación.
- **GESTIÓN:** Es el desempeño y ejecución por los miembros responsables de la ejecución correcta y óptima de operaciones ejecutadas.

B. SISTEMA II (COORDINACIÓN):

En este Sistema que tiene como función de coordinación se minimizará las acciones no coordinadas y alcanzar acciones que fomenten el trabajo armonioso para alcanzar las metas organizacionales. Con este sistema las actividades principales estarán de acorde con los intereses organizacionales mediante una

efectiva comunicación horizontal en doble vía y un mecanismo de ajuste mutuo. Fortalecer este mecanismo (coordinación) evita la imposición de control vertical y se estimula la autonomía y el empoderamiento. Su funcionamiento se da con la participación en reuniones de trabajo de los representantes de cada proceso misional, donde comunican los resultados obtenidos y las dificultades presentadas para el logro de sus propósitos (mediante informes de gestión y reportes de rendimiento).

C. SISTEMA III (CONTROL)

- **COHESIÓN** El Sistema 3, será el encargado de proveer recursos tangibles e intangibles que ayuden a realizar la toma de decisiones e informa al proceso de inteligencia sobre el desempeño de los procesos misionales y las oportunidades en el mercado que tiene el hospital. Los procesos de cohesión se encuentran en interrelación constante con los procesos misionales por medio de 3 canales de comunicación, los cuales son:
 - **NEGOCIACIÓN DE RECURSOS;** encargada de negociar los recursos necesarios (logística, recursos humanos, sistemas informáticos, etc.) para dar cumplimiento del propósito organizacional del HRDCQ DAC HYO; asimismo, realizará la verificación del uso de los recursos y los resultados que se están obteniendo.
 - **CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES;** encargado de evidenciar el cumplimiento de metas planeadas en los procesos misionales, a través de este canal se conoce el desempeño tanto a nivel de equipo como a nivel individual.

- **OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE CONTROL;** dentro de este nivel se realizarán las intervenciones directas del Sistema de cohesión en los procesos misionales para que cumplan con el propósito organizacional del HRDCQ DAC HYO; el uso de este canal debe ser mínimo.
- **AUDITORÍA Y MONITOREO:** En este sistema se realizarán las funciones de monitoreo del funcionamiento de los procesos misionales a través de información que muestra lo que está pasando en el nivel operativo; esta acción se realiza de manera esporádica y con el fin de realizar recomendaciones para optimizar los procesos operacionales.

D. SISTEMA IV (INTELIGENCIA):

En este Sistema se realizarán la indagación de oportunidades y amenazas, como también como se adapta la organización como un todo a estas variantes nuevas, es la obligación del sistema de Inteligencia, para lo cual se conoce el medio ambiente sobresaliente del sistema, conceptualizando las situaciones problemáticas y buscando en conjunto con el sistema de control, que conoce la internamente su realidad del HRDCQ DAC HYO, los mejores cursos de acción. Además, en este sistema se obtendrá los datos con respecto al medio ambiente de la actualidad y futuro a la función de políticas. Mira el afuera y el mañana. Planificando un futuro viable de acorde con los cambios del entorno y la capacidad interna de la organización, las cuales se encuentran enmarcadas dentro de:

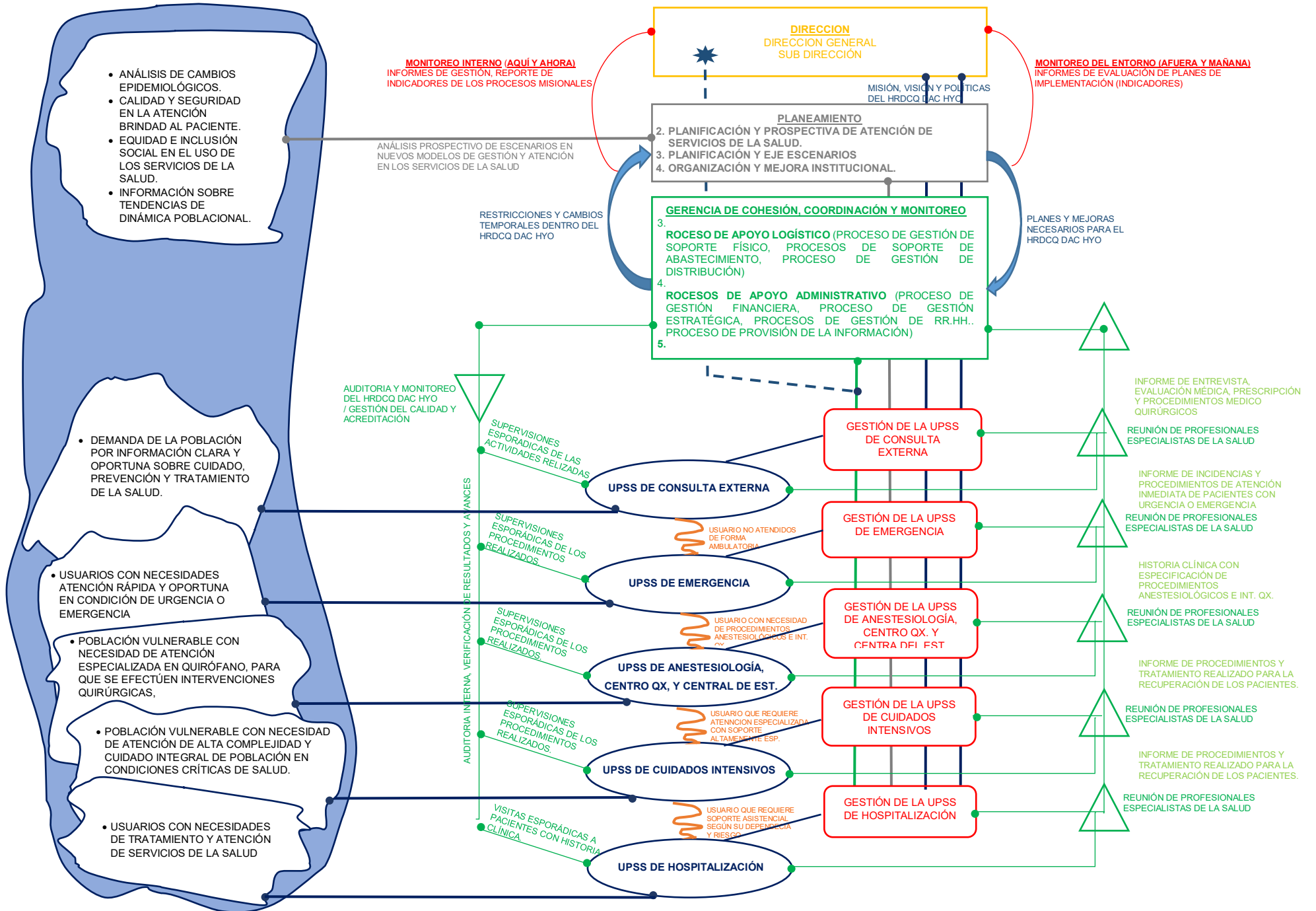
- Investigación y Desarrollo.
- Investigación de mercados.
- Direccionamiento Estratégico.

E. SISTEMA V (POLÍTICA)

En este sistema, se muestra la obligación de eliminar los probables desequilibrios que pudiera haber entre los sistemas de Inteligencia y control, que de alguna forma afectando al crecimiento futuro de la organización y a su seguridad interna correspondiente.

El Director General del HRDCQ DAC HYO; es responsable de las decisiones políticas dentro del hospital con el que se define la identidad de la organización; es el intermediario entre los roles de cohesión y de inteligencia con el fin de que interactúen para que garanticen los rumbos organizacionales que generen nuevas posibilidades para el hospital.

Una vez, realizado el análisis funcional de los 5 Sistemas, se realiza la Integración del Modelo de Sistema Viable del HRDCQ DAC HYO. En el siguiente gráfico se muestra el entorno, el diseño de los procesos misionales con sus respectivas gestiones, presenta los Sistemas de coordinación, auditoría-monitoreo, cohesión, adaptación-inteligencia e identidad-política con sus respectivos canales de comunicación e información.



CONCLUSIONES

1. El diseño del modelo de sistema viable ayuda en la mejora la estructura organizacional del HRDCQ DAC HYO, que permite el crecimiento favorable que garantiza el óptimo grado de eficacia y eficiencia en cada área que se analizó en el presente estudio.
2. El Modelo de Sistema Viable influye de manera directamente proporcional en la estructura organizacional del HRDCQ DAC Hyo. donde el valor α es .92 lo que menciona que si es proporcional.
3. El Modelo de Sistema Viable, sirve como una herramienta que mejora la coordinación y monitoreo de nuestra organización donde se mejora el clima organizacional e interrelación entre los colaboradores, el entorno y los usuarios.
4. El diseño del Modelo de Sistema Viable demuestra los cambios que se propuso en los cinco sistemas planteados, mejorando los procesos de coordinación, comunicación y control de la actividad que se realizó para la organización basándose en cambios del entorno, dirigido por las políticas y normativas de la institución.
5. Las organizaciones deben adaptar sus estructuras y metodologías de trabajo a modelos organizacionales que le brinden flexibilidad y dinamismo para reaccionar rápidamente a los cambios del entorno. Una organización viable permite orientar sus procesos a las nuevas necesidades de sus clientes y a las variables del entorno.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del HRDCQ DAC HYO, tener en cuenta la importancia del diseño y diagnóstico que el Modelo de Sistemas Viables propone para la organización, para el adecuado ordenamiento y la mejora en la calidad de las actividades realizadas dentro de la organización.
2. En el proceso de cambio organizacional se debe sensibilizar a todos los miembros o colaboradores del HRDCQ DAC HYO en la aplicación y desarrollo de estrategias propuestas en el modelo de sistemas viables como proceso constante de aprendizaje organizacional que conducirá al crecimiento y viabilidad de cualquier organización.
3. Se recomienda rediseñar los instrumentos de gestión (MOF, ROF, RIT, MAPRO, etc), con la finalidad de establecer de manera correcta los derechos y las obligaciones de todos los integrantes de la organización.
4. Se recomienda la implementación del Modelo de Sistema Viable en el HRDCQ DAC HYO, como una herramienta estratégica para afrontar los cambios constantes del entorno como también brindar propuestas de mejora a los problemas que acontecen.
5. Es recomendable que los directivos del HRDCQ DAC-HYO, continúen con el mejoramiento de la organización, para darle mayor funcionalidad y continuidad a la presente tesis brindando una etapa de maduración y adaptación a la metodología propuesta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Beer, Stafford. *Diagnosing the system for organizations. (1a.ed.)*. UK: [s.n]. 1985.
2. Beltrán, Juan. *Guía para una gestión basada en procesos. (1a.ed.)*. México: Berekintza. 2008.
3. Garcés, Mario. *Hacia la coherencia y efectividad del control interno en la administración pública. (10a.ed.)*. Colombia: Eñanes. 2010
4. Raul Espejo (1990) Systemic Practice and Action Research 3(3):219-221
5. Camilo Eduardo Velásquez Rodríguez, Diseño de un modelo organizacional para pequeños caficultores del municipio de Viotá – Cundinamarca,2019
6. Nora Jimena Jarillo Aguilar. Universidad Autónoma de México. Modelo de Sistemas Viables como Herramienta de Diseño para mejorar la Implementación del Balanced Scorecard,2017.
7. Segundo Aldemar Toca Suárez. Propuesta de Diseño Organizacional en las Areas Funcionales Administrativa y Comercial para la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de CUITIVA - EMCUITIVA S.A. ESP ,2017.
8. Matute Ascurra, Albert Steve. Enfoque de Sistemas Viables para Mejorar el Servicio de Atención al Cliente en CMAC agencia mercado,2019.
9. Yarzabal Coronel Nashiellym. Modelo viable de mejora continua del desempeño del nivel Medio Superior del Instituto Politécnico Nacional,2019.
10. Peña Barrientos, Paul. Modelo de sistemas viables como modelo de gestión de eficiencia en el Banco de la Nación,2017.
11. Ruiz Rivera, Paola Otilia Lucinda. Modelo de Sistemas Viables para la Efectividad Organizacional en la Dirección de Promoción y Protección de los

Derechos Fundamentales y de la seguridad y salud en el trabajo DPPDFSST – JUNÍN,2019.

12. Ramos Mendoza, Edwin Nicomedes.El Modelo de Sistemas Viables y la Calidad de la Educación en la Institución Educativa Particular “Trilenium”, Huancayo, 2018.
13. Sillo Meza, Joseph Javier. diseño de un modelo de sistema viable para mejorar la estructura organizacional en la sucursal Huancayo del Banco INTERBANK,2017
14. Pérez Ríos, J. *Aplicación de la Cibernética Organizacional al estudio de la viabilidad de las organizaciones*. DYNA, 83(5), 2008.
15. Pérez Ríos, J. Supporting Organizational Cybernetics by Communication and Perez Rios J. and Schwaninger M. (Guest editors). International Journal of Applied Systemic. Studies (IJASS) Vol.2 (Forthcoming). 2008.
16. Pérez Ríos, J. Patologías organizativas frecuentes. DYNA, 83. 2008.
17. Pérez Ríos, J. Prólogo del libro: Herrscher E. El círculo virtuoso. Cambiar. 2007.
18. Pérez Ríos, J. VSMoD®: a software tool for the application of the Viable System, 2003.
19. Kenneth, Laudon (2008). Sistemas de información gerencial. Administración de empresa digital. (2a.ed.). México.
20. Pérez, José. Aplicación de la Cibernética Organizacional al estudio de la viabilidad de las organizaciones. (3a.ed.). España: Iberfora. 2008.
21. Sampieri, Roberto & Fernandez, Carlos & Baptista, Pilar. Metodología de la investigación. (4a.ed.). México: Mac Graw Hill. 2006.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

22. Jim Underwood (1996). *The Viable System Model*. Disponible en: <http://www.staff.it.uts.edu.au/~jim/bpt/vsm.html>. Accesado el: 04 de enero del 2014
23. Landrade el Mar. *Modelo de Sistema Viable*. 2008. Disponible en: <http://www.cedus.cl/?q=node/1005>. Accesado el: 15 de julio del 2010.
24. *Sinergia Cibernética* (2009). Disponible en: <http://www.cybersyn.cl>. Accesado el: 05 de enero del 2014.
25. *MSV y Gestión Nacional* Disponible en: <http://msvcybersyn.blogspot.com/>. Accesado el 24 de enero del 2014.
26. *Modelos de Sistemas Viabes Beer*. Disponible en: <http://3y5y8staffordbeer.blogspot.com/>. Accesado el 06 de febrero del 2014.

ANEXOS



ANEXO N°01

UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DE DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA VIABLE PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE LA CIUDAD DE HUANCAYO

INSTRUCCIÓN: Señor (a), la presente encuesta es confidencial y anónima, tiene como objetivo realizar el Diseño del Modelo de Sistema Viable del HRDCQ DAC HYO, la misma que se realiza sólo con fines de investigación. Agradezco su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

CUESTIONARIO		1	2	3	4	5
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
INTELIGENCIA	1. COMUNICACIÓN FORMAL					
	1 ¿Considera de forma positiva la intervención del Sistema Viable en la relación interpersonal entre los trabajadores?					
	2 ¿Los procesos se describen en un lenguaje formal?					
	3 ¿Se encuentran definidos y documentados los procesos?					
COORDINACION	2. COMUNICACIÓN INFORMAL					
	4 ¿La comunicación interna es eficaz en la HRDCQ DAC HYO?					
	5 ¿Cuándo quiere realizar un trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					
POLITICA	3. CONOCIMIENTO LABORAL					
	6 ¿Las responsabilidades se encuentran establecidas de acuerdo al MOF y ROF del HRDCQ DAC HYO?					
	7 ¿La organización de actividades que propone el MSV del HRDCQ DAC HYO es efectiva?					
	8 ¿El MSV define de forma clara la visión y misión del HRDCQ DAC HYO?					
	9 ¿Con el MSV, se permite conocer cuáles son sus objetivos y metas del HRDCQ DAC HYO?					

	10	¿El MSV permite definir las acciones precisas para alcanzar los objetivos del HRDCQ DAC HYO?					
	11	¿El MSV planifica las actividades para la eficiencia en el HRDCQ DAC HYO?					
	12	¿Con el MSV existe un control adecuado para la eficiencia de sus funciones en el HRDCQ DAC HYO?					
CONTROL	4. CANTIDAD DE TRABAJO						
	13	¿El MSV permite identificar los documentos aplicables de cada Unidad Operativa?					
	14	¿Con el MSV se permite identificar las entradas y salidas de cada Unidad Operativa?					
	15	¿Con el MSV se permite identificar la relación entre las Unidades Operativas?					
	16	¿Con el MSV se permite identificar los mecanismos o recursos utilizados en cada Unidad Operativa?					
	CUMPLIMIENTO DE METAS						
	17	¿El MSV permite la medición de los resultados?					
	18	¿El diseño impacta en el rendimiento del sistema?					
	19	¿El sistema formula controles para la ejecución de cada proceso?					
	20	¿Los procedimientos son explicitos para el cumplimiento de las salidas deseadas por los clientes?					
IMPLEMENTACION	6. COMPENSACIÓN						
	21	¿Con el MSV será posible medir la calidad de servicio a partir de los registros?					
	22	¿Con el MSV se incluirá registros de satisfacción y/o reclamos de los clientes?					
	23	¿Los procesos son permeables a las exigencias (entradas) de los clientes?					

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

ACEPTACIÓN DEL MODELO

Se realizó una encuesta para determinar el nivel de aceptación del Modelo de Sistemas Viables propuesto para el HRDCQ DAC HYO, la cual se dio después de la presentación y explicación realizada en la organización de dicho modelo, con la que se pretendía validar el modelo y para la investigación, la variable independiente.

La encuesta buscaba que cada miembro de la organización, califique la validación y aporte del modelo para la organización, el cual tendrá una ponderación de un máximo de 5 y un mínimo de 1. A continuación se muestra en la Tabla el resultado que se obtuvo detallando la ponderación para los indicadores que propuso y los porcentajes obtenidos por cada uno. Asimismo, se especifica que en la encuesta se contó con la participación de 80 personas integrantes de la organización de la HRDCQ DAC HYO entre personal administrativo con las que se trabajó a lo largo de toda la investigación.

¿En qué medida considera aceptable el diagnóstico de la estructura organizativa del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	4	5%
4	ACEPTABLE	72	90%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	4	5%
		80	

¿Cómo considera el diseño de la estructura organizativa del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	75	94%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	5	6%
		80	

¿Cómo considera el diseño de los canales de comunicación, coordinación y estabilización del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	5	6%
4	ACEPTABLE	49	61%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	26	33%
		80	

¿Considera aceptable el diseño de los procesos y mecanismos de soporte a las actividades principales del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	80	100%
4	ACEPTABLE	0	0%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	0	0%
		80	

¿Cómo considera el diseño de mecanismos de auditoría y monitoreo a los principales procesos del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	31	39%
4	ACEPTABLE	49	61%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	0	0%
		80	

¿En qué medida considera aceptable el diseño de la capacidad de planificación del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	80	100%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	0	0%
		80	

¿Cómo considera el diseño del modelo de sistema viable del HRDCQ DAC HYO en relación a sus propósitos institucionales?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	75	94%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	5	6%
		80	

¿Cómo considera el diseño de la estructura organizacional del HRDQC DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	49	61%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	31	39%
		80	

¿Considera de forma positiva la intervención del Modelo de Sistema Viable en el sistema de gestión del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	80	100%

5	TOTALMENTE ACEPTABLE	0	0%
		80	

. ¿Considera de forma positiva la intervención del Modelo se Sistema Viable en la estructura organizativa del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	49	61%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	31	39%
		80	

. ¿Considera de forma positiva la intervención del Modelo se Sistema Viable en los procesos y procedimientos del HRDCQ DAC HYO?

ESCALA DE VALORACIÓN	VALORACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	TOTALMENTE INACEPTABLE	0	0%
2	POCO ACEPTABLE	0	0%
3	INDIFERENTE	0	0%
4	ACEPTABLE	5	6%
5	TOTALMENTE ACEPTABLE	75	94%
		80	

Obsérvese que se determinó una puntuación óptima de cada factor; en el factor de ACEPTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), DEL DISEÑO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), COORDINACIÓN Y ESTABILIZACIÓN DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), DEL DISEÑO DE LOS PROCESOS Y MECANISMOS DE SOPORTE A LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 03 (INDIFERENTE), DEL DISEÑO DE MECANISMOS DE AUDITORIA Y MONITOREO A LOS PRINCIPALES PROCESOS DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04

(ACEPTABLE), ACEPTACIÓN DEL DISEÑO DE LA CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), LA RELACIÓN DEL DISEÑO DEL MODELO DE SISTEMA VIABLE DEL HRDCQ DAC HYO CON LOS PROPÓSITOS INSTITUCIONALES se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), DEL DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), LA INTERVENCIÓN POSITIVA DEL MODELO SE SISTEMA VIABLE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), LA INTERVENCIÓN POSITIVA DEL MODELO SE SISTEMA VIABLE EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 04 (ACEPTABLE), LA INTERVENCIÓN POSITIVA DEL MODELO SE SISTEMA VIABLE EN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HRDCQ DAC HYO se obtuvo un promedio de 05 (TOTALMENTE ACEPTABLE).



ANEXO N°02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA VIABLE PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE LA CIUDAD DE HUANCAYO** ;Habiendo sido informado(a) del objetivo de la misma y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada Usuaría: El presente estudio para lo cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Agradezco su participación y colaboración.

Firma.....

Nombres y Apellidos.....

N° de DNI.....