



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO ESCUELA DE  
CIENCIA POLÍTICA, GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA.

**“EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EVITAR EL  
CONTAGIO POR COVID-19. CASO SERVICIO DE REGISTRO CIVIL  
DE PUDAHUEL UBICADO EN SAN PABLO 8400, REGIÓN  
METROPOLITANA, SANTIAGO DE CHILE (2020-2022)”.**

Profesor/a: Hilda Gamonal 1

Eduardo Morales 2

Estudiante: Juan Ramírez

Cátedra: Seminario 1-2

Tesis para postular al Título Profesional Administrador Público.

Licenciado en Gobierno y Gestión Pública.

Santiago, 2023

Año 2022

## Índice

### Contenido

1.	Resumen .....	4
2.	Introducción .....	5
3.	Fundamentación del problema .....	6
3.1.	Justificación .....	8
3.2.	Árbol de Problemas.....	9
3.3.	Árbol de Objetivos.....	10
3.4.	Objetivos.....	11
3.5.	Pregunta de investigación .....	12
3.6.	Marco de Estudio .....	12
4.	Marco Teórico-Conceptual.....	15
4.1.	Antecedentes Teóricos de la Administración Pública .....	16
4.2.	Marco Teórico: La Teoría de las Organizaciones .....	21
4.3.	Antecedentes Conceptuales: El desarrollo del concepto de Administración Pública .....	24
4.4.	Marco Conceptual: Prevención de enfermedades Biológicas o profesionales. 26	
4.5.	Marco Normativo.....	29
5.	Marco Metodológico .....	33
5.1.	Metodología .....	33
5.2.	Tipo de Estudio .....	34
5.3.	Objeto de Estudio.....	35
5.4.	Población, muestra y casos de estudio .....	36
5.5.	Métodos y Técnicas de Investigación.....	38
6.	Resultados .....	42
6.1.	Funcionarios .....	43
6.2.	Público General.....	46

7.	Discusión y Conclusiones .....	49
8.	Anexos .....	52
9.	Bibliografía .....	57

## 1. Resumen

Finalizando el 2019, específicamente en el mes de diciembre, Wuhan, China se convirtió en el epicentro de un brote de neumonía de etiología desconocida inmune ante los tratamientos tradicionalmente conocidos y ampliamente utilizados. Pocos días bastaron para que los contagios aumentaran exponencialmente, no solo en China, sino también en diferentes países. El agente causal fue identificado, un nuevo coronavirus (2019-nCoV) posteriormente clasificado como SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19. Ante esta situación, los entes gubernamentales tomaron las medidas necesarias para evitar el contagio y propagación de esta enfermedad en la población, tratando de permanecer en la prestación de los servicios que ofrece. Capacitación, y la emisión de normas no se quedaron atrás como parte de estas estrategias. La propuesta de esta investigación pretende determinar si los funcionarios y usuarios conocen y cumplen con las medidas de bioseguridad correspondientes ante la situación de pandemia por el Covid-19. Centrándose en la sucursal del registro civil, Pudahuel, ubicada en San Pablo 8400, Región Metropolitana, Chile. En esta sucursal trabajan 5 personas y dos de ellas se han contagiado, teniendo un déficit para la atención al usuario; propiciando la solicitud de personal de apoyo para dar continuidad a la prestación de los servicios correspondientes. Mediante una encuesta tipo Likert dirigida a los usuarios se analizó el nivel de cumplimiento de los protocolos y procedimientos utilizados en la mencionada oficina en el período estudiado para evitar los contagios por Covid-19. Adicionalmente se capturó el conocimiento de los usuarios sobre los procedimientos necesarios para evitar los contagios de esta enfermedad. También se captó la opinión de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio de la mencionada oficina ante la situación de pandemia.

Palabras Clave: SARS-CoV2, COVID-19, protocolos, contagio, servicio.

## 2. Introducción

Es de público conocimiento la irrupción de una pandemia mundial desde inicios del marzo 2020 producido por el virus del Covid-19, que se transmitió de persona a persona, iniciando en Wuhan, China y esparciéndose por todo el mundo.

En diciembre de 2019, se informaron casos neumonía potencialmente mortal en Wuhan, provincia de Hubei, China (COVID-19). Esta enfermedad se ha extendido rápidamente por todo el mundo con miles de casos confirmados y muertes, transformándose en pandemia y desafiando los sistemas de salud pública. (Urzúa, 2020, p.11)

Analizar los impactos en la salud y la economía producidos por la pandemia de Covid-19 es un tema que se ha abordado ampliamente en muchos trabajos de investigación, y el presente proyecto también dará un enfoque sobre este tema, desde la perspectiva de los procedimientos que se deben tener en cuenta para evitar los contagios de este virus, considerando el Registro Civil como población objeto de estudio.

Los síntomas informados incluyen fiebre, tos, fatiga, neumonía, dolor de cabeza, diarrea, hemoptisis y disnea. Pese a la baja gravedad de los síntomas, el contagio es muy rápido, lo que hace que, aunque sea proporcionalmente baja la cantidad de casos que podrían llegar a ser graves o letales, el fenómeno de rápida propagación puede colapsar los sistemas sanitarios que proporcionan ayuda a los pacientes más graves. Adicionalmente, si llega el virus a personas con otras enfermedades o a adultos mayores, la enfermedad se transforme en grave y, por ende, urgente la atención adecuada de esos casos. (Urzúa, 2020, p. 104).

En el ámbito de la salud, dichos estudios sirvieron como base para la confección de protocolos que permiten reducir los contagios, de ahí los intereses de realizar esta investigación, para evaluar de qué forma esos procedimientos son efectivos en los trabajadores del Registro Civil de Pudahuel, esto se debe a que este virus es sumamente contagioso por vías aéreas y respiratorias, es decir que se contagia de persona a persona cuando una tose, estornuda y el hecho de compartir en

espacios cerrados se promueven más rápidamente los contagios, además de las diferentes formas de saludar entre amigos o compañeros de trabajos.

En el caso de la pandemia generada por el COVID-19, la evidencia ha mostrado que, independiente de la etapa de exposición al virus en que pueda estar una persona, ya sea en cuarentena, al haber estado expuesta, en aislamiento, al ya estar infectada, bajo una situación preventiva de distanciamiento social, o bien post alta del virus, todas las medidas preventivas sugeridas incorporan medidas comportamentales. (Urzúa et al, 2020, p.104)

De esta manera los gobiernos de los diferentes países han adoptado medidas restrictivas en cuanto a la circulación, aglomeración y aislamiento de personas para poder de esta manera restringir aquellos comportamientos de riesgos que puedan generar contagios. Estas medidas se condensaron en las llamadas cuarentenas obligatorias que permitieron disminuir los contagios.

Es así como surgió en las instituciones de la administración pública la necesidad de implementar protocolos tendientes a disminuir los riesgos de contagio de Covid-19. Sin embargo, sigue vigente la necesidad de que dichas instituciones sigan manteniendo la actividad y brindando sus servicios a la población chilena, las oficinas del Registro Civil e Identificación no son la excepción debido a los servicios esenciales que brindan. Es por eso que debieron adecuarse a la situación de pandemia en cuanto a la atención al público y al desarrollo de sus actividades internas. En este trabajo de investigación se analizarán los protocolos implementados en la mencionada institución.

### **3. Fundamentación del problema**

La Globalización, dinámicas de interdependencias económicas que atraviesa la sociedad genera grandes desafíos a la hora de readaptar las actividades de comercios y servicios públicos a la pandemia mundial por Covid-19. El ámbito de la administración pública también sufrió transformaciones por la emergencia sanitaria mundial que produjo el coronavirus.

Se plantea conocer y analizar aquellos procedimientos implementados que el Estado impulsó para disminuir los contagios por coronavirus, en vista de que el virus de COVID-19 se expandió de manera descontrolada, pero con la aparición de la información que nos explica su modo de contagio, también podemos saber qué conductas evitar para no contagiarnos, por lo tanto, ese será el eje de interés de esta investigación.

Por esta razón, el Registro Civil forma parte de estos organismos que detentan el poder del Estado. Luego de realizar esta aclaración que contextualiza el deber y el poder del Estado podemos definir a la administración pública como: «el conjunto de las organizaciones estatales que cumplen con la función administrativa del Estado. Su objetivo principal es el satisfacer de forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado». Como la organización de estado es unitaria hay que destacar que:

La Administración del Estado estará constituida por los Ministerios, las Intendencias, las Gobernaciones, los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. y dentro de la organización del Estado, en los Ministerios podemos encontrar el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de la cual es dependiente la institución del Registro Civil.

Podemos definir con claridad que «Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua».

Es importante destacar que el Registro Civil es un servicio público hacia la comunidad que cumple múltiples tareas y funciones esenciales para los ciudadanos, por lo tanto, resulta inapropiado que a partir de la cuarentena obligatoria y cierre de comercios por la pandemia de Covid-19 se deje de brindar un servicio tan importante. Todas estas medidas implementadas son las que se analizarán, **a través de la metodología cuantitativa el uso de la escala de Likert**, para poder conocer los procedimientos implementados en el Registro Civil e identificación y así generar las conclusiones pertinentes al caso planteado.

Otro documento propuesto para evitar los contagios, es la “Respuesta de emergencia de las Oficinas de Registro Civil e Identificación durante la Pandemia del Covid-19”, este documento fue propuesto por la OEA para América Latina y el Caribe. Una vez analizados estos documentos, se determinarán las variables que permitirán desarrollar la investigación para obtener una medición, **por lo tanto, el problema a tratar es: “Medir el nivel de conocimiento tanto de usuarios como de los empleados de los cuidados y procedimientos de bioseguridad para prestar/recibir el servicio y además evitar la propagación del virus Covid-19, debido al incorrecto uso de los ciudadanos/as de los protocolos”.**

Hoy más que nunca, es imprescindible establecer medidas preventivas más rigurosas y así procurar la seguridad y la salud dentro del área laboral para proteger a los empleados del Registro Civil de Pudahuel como actores claves en el desarrollo y reconstrucción de la economía, el compromiso y la responsabilidad de este Ministerio para la sociedad en general. Es prioritario adecuar todos los procesos que sean necesarios para garantizar que los ambientes laborales sean lugares seguros tanto para los empleados como para los usuarios.

### **3.1. Justificación**

En este apartado se realizará la pertinente justificación a la investigación desarrollada, que nos permita fundamentar la importancia de la problemática de salud existente, en contraste con la prestación de servicio público de Pudahuel como oficina de atención al ciudadano.

A pesar de los estragos de salud de la pandemia, los ciudadanos tienen trámites pendientes que deben realizarse para el normal desenvolvimiento y cumplimiento de los estatutos legales en la región, por ejemplo; registro de nacimientos, documentos de identidad, entre otros, son tramitados ante la autoridad respectiva, cumpliendo con los estatutos legales del país. Esta situación obliga a que no se detengan los trámites, pero la atención se realice lo más segura posible, tanto para funcionarios como para usuarios. Por este motivo es necesario que todos los actores estén en conocimiento de las reglas de bioseguridad y se

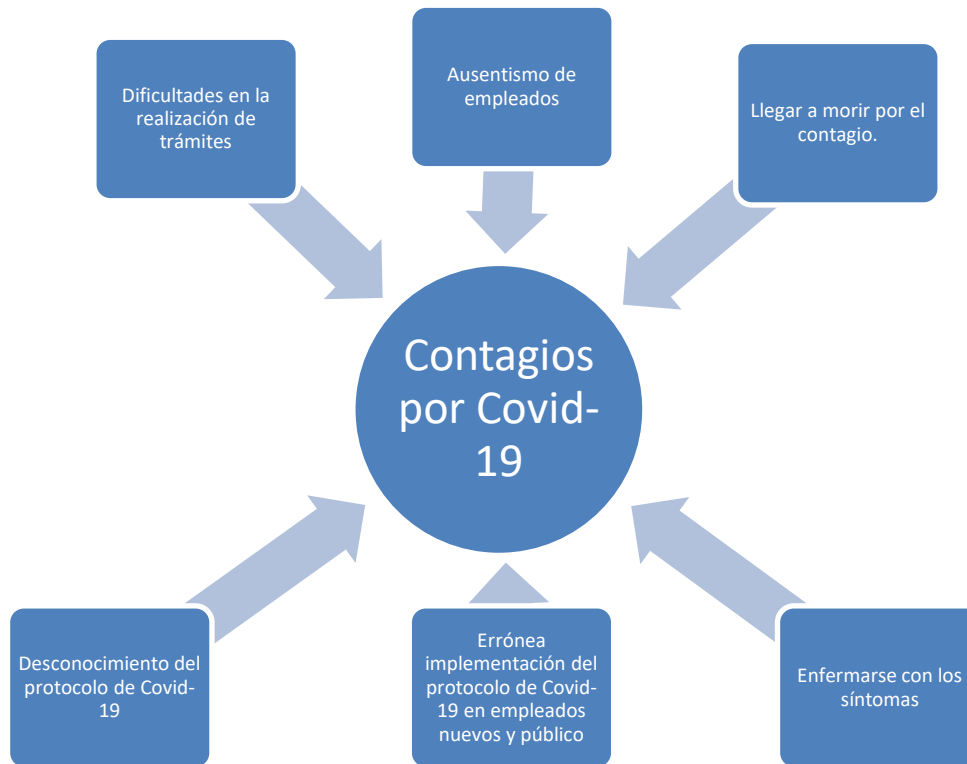
cumplan a cabalidad para evitar contagios masivos en la población. Evaluar el nivel de cumplimiento de estas medidas y tomar acciones acorde con lo obtenido en este estudio es una justificación para la toma de decisiones respecto a la corrección de normas que **eventualmente** no se estén cumpliendo, **lo que podría quedar al descubierto, al hacer este estudio**. La evaluación de los servicios públicos orientará a la planificación de manera más óptima para poder cumplir con todos los usuarios de una manera más segura y sin retrasos innecesarios (planificación de horarios, contar con la cantidad de funcionarios recomendada, entre otros). El presente trabajo constituirá un aporte para la Universidad Academia de Humanismo Cristiano y para la comunidad estudiantil ya que servirá como punto de partida para futuras investigaciones.

### 3.2. Árbol de Problemas

A través del análisis de los problemas actuales en torno a la pandemia por Covid-19 es que identificamos como problema central los contagios producidos por el virus en las oficinas de la administración pública y en las del Registro Civil e Identificación.

También se visualizaron como efectos del problema el ausentismo de empleados debido a contagios, las dificultades para realizar trámites virtuales en la población de adultos mayores, la poca asistencia hacia las oficinas y también el peligro de llegar a morir.

Una de las causas de este ausentismo se atribuye al incorrecto manejo de los protocolos de bioseguridad. El contagio es rápido, por lo que las medidas para la atención al público deben respetarse sin contratiempos



### 3.3. Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos también denominado árbol de medios y fines, o árbol de soluciones, nos permitirá establecer en torno al problema identificado, sus causas y efectos; para lograr configurar los propósitos de la investigación.

Además, en este apartado se podrá identificar los factores que inciden en el problema y generar insumos para trabajar en los problemas y sus causas.



### 3.4. Objetivos

#### Objetivo General:

- Evaluar el nivel de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad normados por el Gobierno Nacional para evitar la propagación del Covid-19 de funcionarios y usuarios del Registro Civil e Identificación de Pudahuel.

#### Objetivos Específicos:

- Describir los protocolos de prevención de Covid-19 para evitar los contagios, por parte de los funcionarios y usuarios del Registro Civil e Identificación de Pudahuel.

- Indagar si los trabajadores y los usuarios frecuentes del Registro Civil de Pudahuel conocen los protocolos de prevención de Covid-19 para evitar contagios dentro de las instalaciones.
- Explorar la opinión de los usuarios respecto al servicio prestado por la institución ante la situación de pandemia generada por la propagación del Covid-19.

### **3.5. Pregunta de la investigación**

¿Cumplen los trabajadores y usuarios del Registro Civil e Identificación Pudahuel las normas del protocolo de Covid-19 impuestas por el Gobierno Nacional para la prevención de los contagios de este virus?

### **3.6. Marco de Estudio**

En este apartado de la investigación se abordará en primer lugar el marco de estudio, realizando su delimitación espacio-temporal. Esta investigación se llevará a cabo en el área metropolitana de Santiago de Chile, específicamente en lo relacionado a las oficinas del Registro Civil e Identificaciones. En cuanto a la delimitación temporal, se relevará todo documento que date del año 2020 y hasta nuestros días, debido que la pandemia se inició a principios del año pasado.

Para comenzar con la descripción del marco de estudio es necesario contextualizar en este momento histórico de pandemia mundial producido por el Covid-19 y su impacto en el mercado de trabajo.

El impacto directo del Covid-19 y de las medidas adoptadas para contenerlo se ha traducido en la destrucción de ciertos empleos o negocios, mientras otros han quedado “congelados” o “Semi-congelados” (...) La reapertura de aquellas empresas que han estado cerradas o funcionando de manera parcial en los últimos meses exige tomar medidas especiales para prevenir contagios, por una parte, y para entregar confianza y

garantizar la seguridad de los trabajadores, así como de los consumidores en aquellas industrias en las que hay una relación directa con ellos. (Coloma et al, 2020, p.2)

En el caso de los trabajadores del Registro Civil e Identificaciones podemos decir que es un empleo que se mantiene gracias al aporte del Estado, que es el encargado de administrar este bien público, según lo mencionado en el principio de esta investigación. Por lo tanto si bien se han cerrado las puertas del registro en comunas donde la situación epidemiológica grave no lo permitía, en algunos lugares se mantuvo abierta las oficinas, con un servicio de atención mínima, pero incentivando a la población a realizar los trámites que requieran de manera virtual.

Registro Civil informa cierre de oficinas en comunas de la Región Metropolitana en cuarentena. Frente a la cuarentena por Covid-19 que rige en Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia, Ñuñoa, Santiago e Independencia, el Servicio de Registro Civil e Identificación informa que sus oficinas ubicadas en esas comunas permanecerán cerradas mientras dure la contingencia. Para las personas que requieran efectuar una inscripción de nacimiento o de defunción ocurrida en esas comunas, deberán hacerlo exclusivamente en la Oficina Quinta Normal (...) se invita a la comunidad a utilizar los servicios disponibles en [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl), y en las App Civil digital. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021, p.1)

Otro aspecto de importancia para comprender el marco de estudio, es que las Oficinas mencionadas que no están cerradas por la cuarentena, tienen que tomar medidas especiales para prevenir los contagios, no sólo de los trabajadores, sino también de los ciudadanos a quienes brindan su servicio.

A su vez, la necesidad de operar dentro de un marco adecuado para manejar la situación sanitaria plantea costos importantes al funcionamiento de las empresas, tanto en términos de necesidad de gastos

como de incertidumbre respecto de potenciales contagios y de la forma y velocidad de la recuperación de la economía. (Coloma et al, 2020, p.2)

En la situación epidemiológica actual el Estado se ve en el lugar de contemplar a aquellos trabajadores que no pueden arriesgarse a la presencialidad ya sea por pertenecer a un grupo etario considerado de riesgo, como los adultos mayores, o por poseer factores de riesgo como enfermedades crónicas preexistentes.

Sea cual sea el caso, estos trabajadores deben quedarse en sus casas, percibiendo un sueldo del Estado lo cual puede generar una pérdida monetaria si no hay posibilidad de un trabajo virtual. “Las diversas actividades económicas enfrentan diferentes condiciones de distancia social o de exposición al contagio y, además, tienen diferentes posibilidades de teletrabajar o de automatizar algunas tareas. Esto hace que el tipo de medidas que deban tomar varíe” (Coloma et al, 2020, p.1).

La posibilidad del trabajo virtual en las oficinas del Registro Civil e Identificaciones ha reducido el riesgo de contagio del Covid-19 tanto para sus trabajadores como para el público que asiste a las oficinas a fin de realizar trámites.

Consiguientemente se abordará el tema de los riesgos de contagio de Covid-19 en las diferentes ocupaciones. “La pandemia ha dejado al descubierto que el riesgo de contagio de Covid-19 no es igual para todos los trabajadores” (Coloma et al, 2020, p.4). Para poder medir este riesgo de contagio se han creado algunas escalas, dentro de las cuales podemos destacar la siguiente:

La consultora Bain usó sus propios análisis para definir los siguientes parámetros: proximidad entre trabajadores; naturaleza del contacto (existencia de artículos comunes, contacto con otros trabajadores o clientes); duración de una interacción típica; número de interacciones en un día; y capacidad para detectar y minimizar el contagio (puntos de detección y protocolos que protejan a trabajadores y clientes). (Coloma et al, 2020, p.4)

En base a los parámetros mencionados es que se realizó un análisis de las diversas ocupaciones del mercado laboral, para conocer cuáles son aquellas que presentan más riesgos:

De acuerdo con dichas variables, algunas de las industrias más relevantes en términos de exposición al virus serían fábricas, bodegas y centros de distribución, oficinas, centros de llamados, servicios de delivery, educación, cuidado personal, agricultura, y transporte. (Coloma et al, 2020, p.5)

Según los datos presentados el riesgo del trabajo en oficina no es menor, aunque tampoco es el lugar que mayor riesgo presenta. Sin embargo, será necesario analizar cuáles son los procedimientos implementados para reducir el contagio por Covid-19.

Según la variable analizada de proximidad física: “Se obtuvo que prácticamente todos los trabajadores de servicios y vendedores de comercio desarrollan sus labores con mayor proximidad física” (Coloma et al, 2020, p.7). Dejando de manifiesto que los trabajadores del Registro Civil e identificaciones trabajan en proximidad con los usuarios del servicio, constituyéndose ello en un factor de riesgo. “Se evidencia que el sector de servicios sociales y personales concentra el mayor número de trabajadores que se desempeñan en ocupaciones con alta proximidad física (26,8%)” (Coloma et al, 2020, p.9)

#### **4. Marco Teórico-Conceptual**

Este apartado se corresponde con la teoría en la que se incluye y posiciona la investigación como marco de referencia para observar y describir la realidad. También se corresponde con aquellos conceptos principales que serán necesarios para describir el problema de estudio. Para lograr definir con claridad dichos conceptos y la teoría, será necesario realizar un relevamiento de antecedentes

que nos permita comprender la evolución histórica de los conceptos en el ámbito de la Administración pública chilena.

Los elementos mencionados se incluirán dentro de los antecedentes teóricos y conceptuales que nos permitirán comprender el modo en que hoy se entiende a la Gestión Pública y su relación con el Gobierno de Chile. Para así desencadenar en nuestro Marco de Estudio: El Registro Civil.

#### **4.1. Antecedentes Teóricos de la Administración Pública**

En este apartado se buscará comprender a través de las investigaciones precedentes que existen en el área, el modo en que se configuró la administración pública y su evolución histórico producto de la cual se desencadenó su situación actual y sus relaciones con el estado. Para ello se abordará la Tesis de Grado de Katherine Aravena Cáceres, *Humanizar la institución* la cual nos brindará un acercamiento a los antecedentes teóricos en la administración pública.

La administración pública nace con el objeto de brindar respuestas a las necesidades de la población en cuanto a la provisión de servicios públicos, entre otros. El modo en que la administración utiliza sus recursos es denominado Gestión pública, que es lo que se analizará en cuanto a los procedimientos implementados para la prevención del Covid-19. Por empezar comentaremos de donde surge el modelo actual de la administración pública estatal.

En 1973, con el golpe militar y el inicio de la dictadura encabezada por Augusto Pinochet, se implementó en Chile el denominado modelo neoliberal diseñado por la Universidad de Chicago, habilitando en el país una gran entrada de capital económico internacional que buscó generar una reactivación de la economía nacional. (Aravena Cáceres, 2021, p.8)

El modelo neoliberal mencionado se implementó gracias a la modificación que se realizó en la constitución. La adopción de este modelo tuvo mucha influencia en el posterior desarrollo y gestión de la administración pública. La Constitución Política de la República de Chile de 1980, estableció la base legal y estructural para dar sustento al neoliberalismo en el país mediante una relativización del sistema democrático, la misma se basó en la idea del humano como individuo consumista y mercantilizado, cuyos fines son primordialmente económicos (Aravena Cáceres, 2021).

Las implicancias del modelo neoliberal son las privatizaciones de servicios públicos en grupos económicos y empresariales privados. “Basándose en el principio de subsidiariedad, las facultades del Estado se vieron disminuidas y se determinó un alto nivel de libertad para actores privados en cuanto a economía y a derechos sociales” (Aravena Cáceres, 2021, p.8). La privatización de los servicios públicos produjo que su adquisición se base en el nivel económico de la población más que en derechos de la población general.

Durante el consecuente desarrollo histórico retornó la democracia, pero dichos gobiernos nunca modificaron la Constitución de 1980, por lo tanto, el sistema de la administración público siguió el modelo neoliberal hasta la actualidad.

La conservación esencialmente intacta de la Constitución de 1980 y, las características estructurales que sustentan el modelo neoliberal, completaron y perfeccionaron dicho modelo neoliberal original dándole una apariencia modernista, democrática y futurista. Así es como la privatización de la salud, la educación, el agua, el transporte, las comunicaciones, entre otros, han generado una insatisfacción en la ciudadanía. (Aravena Cáceres, 2021, p.9)

Esto se ha visto reflejado en las crisis que el Estado Chileno ha atravesado en materia de protestas sociales, las cuales exceden los fines de estudio del

problema de investigación, sin embargo no puede dejar de mencionarse debido a que: “Las organizaciones que constituyen la Administración pública las que, por el contrario, han sido directamente interpeladas por el requerimiento ciudadano, porque es en estas, que recae la responsabilidad de implementación de medidas que generen cambios” (Aravena Cáceres, 2021, p.9).

En este contexto de interpelación ciudadana hacia un cambio en la organización estructural del estado y sus instituciones, irrumpe un nuevo escenario que se constituye como el desafío principal.

Estando ad- portas de la realización de un Plebiscito Nacional que consultaría respecto al desarrollo de un proceso constituyente para generar una nueva Constitución, en reemplazo de la Carta Magna de 1980, al igual que todos los países Chile entró en la dinámica originada por la pandemia de la enfermedad COVID-19. (Aravena Cáceres, 2021, p.11)

La pandemia de Covid-19 obligó a la sociedad a implementar procedimientos tendientes a reducir riesgos laborales por el contagio de esta enfermedad, además de la propuesta virtual de trámites en servicios públicos, existen otras medidas implementadas que basan su existencia en la prevención de riesgos laborales por enfermedad de Covid-19.

Entre los elementos teóricos que nos permiten tener un marco para explicar que entendemos en la actualidad por Administración Pública se encuentra el artículo científico de Araya y Cerpa, año 2008, que se denomina *La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena*. En él se exponen las reformas realizadas en el país en torno a la administración pública chilena, la cual a partir del año 1990 y hasta el momento del artículo desemboca en la llamada la Nueva Gestión Pública.

Los principios sobre los que yacían las antiguas formas de administrar las organizaciones públicas, tales como la preeminencia de la idea de lo público, el rol de la política, la ética del bienestar, el modelo

burocrático de organización, entre los más relevantes cedieron lugar a formas notoriamente diferentes, para algunos más flexibles y dinámicas, similares a las técnicas empleadas por el mercado y la empresa privada en la búsqueda de eficiencia, eficacia y efectividad. (Araya y Cerpa, 2008, p.2)

Lo mencionado en este artículo cobra gran relevancia ya que brinda un enfoque para comprender las características de este modelo de Gestión, en la cual prevalecen “soluciones basadas en la introducción, en el sector público, de aquellos mecanismos propios de la empresa privada y el mercado. La eficiencia económica, la competencia, lo privado, las relaciones de intercambio pasaron a ser las determinantes” (Araya y Cerpa, 2008, p.2). Frente a la irrupción de lo privado en el ámbito público, el Estado, pasó a ocupar un lugar secundario en materia de ofrecimiento de servicios básicos.

En definitiva, el Estado perdió protagonismo frente al mercado y a las grandes empresas transnacionales que vinieron a sustituir parte de sus funciones. Muchas de aquellas empresas, también comenzaron a competir con el Estado y a dejar obsoletos los servicios, procedimientos y tecnologías que éste generaba. (Araya y Cerpa, 2008, p.3)

En los años ochenta se produjo un ajuste estructural de la economía, a través de un conjunto de reformas, que implicó una transformación y reajuste de la administración pública, a partir de ellos se agruparon ciertas propuestas que se conocieron con el nombre de Nueva Gestión Pública o NPG.

Mientras que el enfoque neoliberal de las políticas económicas del estado y su influencia en la Gestión de la Administración Pública puede verse desde un enfoque negativo, con poca participación ciudadana, ésta última investigación presenta este tipo de políticas como novedosas y eficientes, más allá de la mercantilización de los servicios públicos. “Es pertinente señalar la indudable vinculación entre NGP<sup>1</sup> y las transformaciones derivadas del ajuste estructural

---

<sup>1</sup> Nueva Gestión Pública

de la economía, que conformaron el modelo neoliberal” (Araya y Cerpa, 2008, p.5)

Entre las propuestas de la NGP encontramos al autor Olías de Lima (2001) quien las caracteriza de la siguiente manera:

- Reducción del Tamaño del Sector Público.
- Descentralizar las Organizaciones.
- Jerarquías Aplanadas.
- Ruptura del Monolitismo y la Especialización.
- Desburocratización y Competencia.
- Desmantelar la estructura estatutaria
- Clientelización
- Evaluación
- Cambiar la Cultura. (Araya y Cerpa, 2008, p.7)

Las sugerencias se presentan definidas en torno a la privatización de servicios públicos, reducción presupuestaria y la aplicación de la idea de subsidiariedad del estado, las cuales se constituyen en las características de la Administración pública a partir de la Constitución de 1980, es decir, la Nueva Gestión pública.

Según lo planteado en estos antecedentes teóricos podemos adoptar dos posicionamientos acerca de la administración pública y los servicios públicos ofrecidos, como es el caso del Registro Civil. Estos posicionamientos coinciden en que a partir de 1980 en Chile se adoptó una visión de la administración pública y su gestión muy asociada al ámbito privado y empresarial. Lo cual implica concebir a la Administración pública como una organización.

## 4.2. Marco Teórico: La Teoría de las Organizaciones

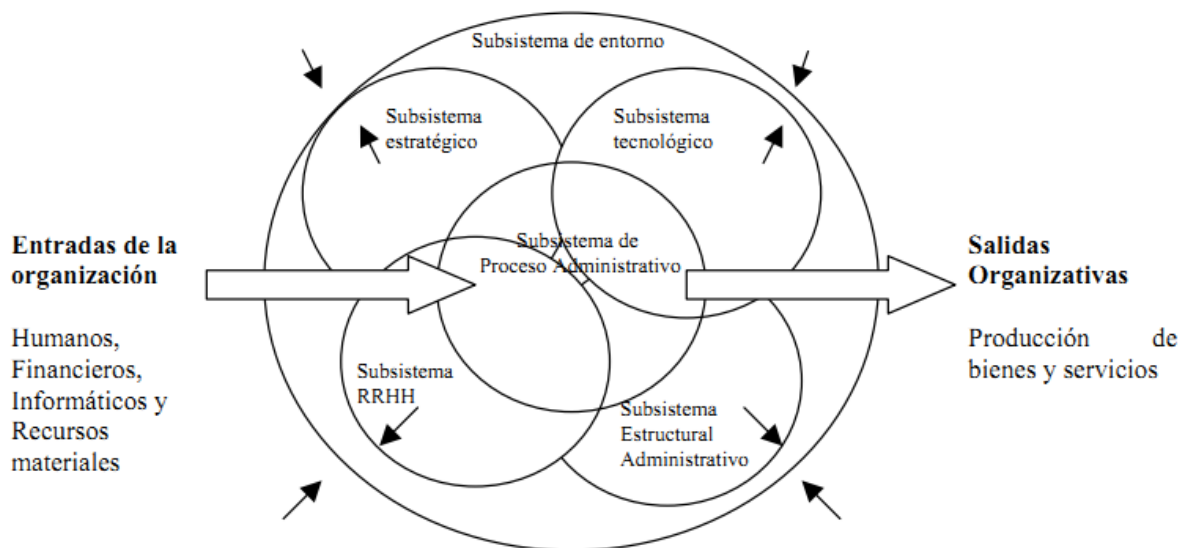
En este apartado se hará referencia a aquella teoría que permite englobar el concepto de administración pública, La Teoría de las Organizaciones. Esta teoría consiste en concebir a la administración pública como una organización, como un sistema integrado por dimensiones interdependientes que mantienen estrechos lazos de relación para lograr un funcionamiento constante, con el objeto de proporcionar un servicio a la sociedad como sucede en el caso del Registro Civil.

La Teoría de las Organizaciones nos encuadra desde el lugar que concebiremos al objeto de estudio de la organización y cuáles de sus dimensiones analizaremos.

“Las Administraciones públicas son organizaciones a las que corresponde, como es bien conocido, satisfacer los intereses generales de sus respectivas comunidades” (Ramió, 2016, p.1). Teniendo en cuenta esta primera aproximación para delimitar el marco conceptual, se vuelve necesario realizar una distinción fundamental dentro de la teoría de las organizaciones:

Lo importante de la mano de la Teoría General de Sistemas al comprender que las organizaciones debían analizarse de manera integral sin dejar de lado ninguno de sus dimensiones fundamentales. En este sentido, una organización (en nuestro caso una organización pública) agrupa las siguientes dimensiones fundamentales: entorno, objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, recursos tecnológicos, financieros y materiales, procesos administrativos. (Ramió, 2016, p.2)

Para comprender la interrelación de las dimensiones se presenta el siguiente esquema:



**Figura 1.1.** *Los subsistemas organizativos.*

(Fuente: Kast, F.E., Rosenzweig, J.A (1976), "Administración en las Organizaciones", México, McGraw-Hill.)

Es de la Teoría de los Sistemas que proviene algunos de los conceptos que nos orientan sobre la mirada acerca de las organizaciones, este esquema propuesto nos permite comprender las dimensiones que componen a la organización como un sistema integral, con fenómenos integrados.

Estos elementos o dimensiones que componen la organización es lo que le brindan su carácter, su rasgo distintivo o diferencial entre otras organizaciones existentes. Las organizaciones que integran la administración pública tendrá sus rasgos diferenciales, pero dentro de la teoría de la organización se concibe que todas las organizaciones son sistemas abiertos, semi permeables, ya que permiten el ingreso y egreso de bienes, servicios y recursos, y están compuestas por más o menos las mismas dimensiones.

Según la Teoría de la Organización podemos encontrar tres ámbitos de análisis dentro de una organización pública, los cuales se articulan entre sí y se mencionarán a continuación:

a) **Ámbito socio técnico:** agrupa todos los elementos clásicos que posee cualquier organización (...) El entorno, los objetivos, las estructuras, los recursos financieros y materiales y los procesos administrativos se configuran como un conjunto de elementos diferenciados que pueden ser analizados con unos conceptos y unos instrumentos técnicos muy bien estructurados.

b) **Ámbito político-cultural:** representa una forma novedosa de analizar las organizaciones públicas como realidades políticas donde diversos actores tienen sus propios objetivos que intentan alcanzar mediante estrategias que diseñan en función de su capacidad de control de los recursos y de su influencia en los procesos de toma de decisiones.

c) **Ámbito de control y mejora:** las organizaciones controlan sus elementos, sus procesos y actuaciones, revisan si las dinámicas atienden a todo lo que previamente se ha decidido y programado(...) Las organizaciones públicas están inmersas en una constante transformación en su intento de adecuar sus realidades internas a las nuevas exigencias de sus entornos. (Ramió, 2016, p.4)

En la presente definición del marco teórico se debe aclarar que el paradigma organizativo contemporáneo dentro del cual se sitúa esta investigación es el de Cambio Organizativo:

Se considera al cambio como respuesta a los impulsos del entorno (teoría de las contingencias), el cambio de los patrones culturales (perspectivas culturales), el cambio generado por las relaciones dinámicas con otras organizaciones (análisis inter organizativo), o el cambio vinculado al ciclo vital de los entes organizativos (análisis longitudinal). Es hora, pues,

de que el cambio pase a ser el objeto principal de análisis de la teoría organizativa. Es decir, el estudio de la lógica de cambio (cómo cambian y por qué), la resistencia al cambio (qué fuerzas rechazan el cambio y por qué) y los agentes del cambio (que actores son o pueden ser los catalizadores, dinamizadores y conductores del cambio). (Ramió, 2016, p.18)

La evaluación del servicio que presta la institución permitirá realizar propuestas en los aspectos que se transformaron en la administración pública, más precisamente en el Registro Civil, para poder adaptarse frente a los nuevos desafíos que impone la pandemia por Covid-19.

#### **4.3. Antecedentes Conceptuales: El desarrollo del concepto de Administración Pública**

Dentro de los antecedentes que nos permiten conceptualizar históricamente a la administración pública se ha abordado el libro *Teoría Administrativa del Estado* de Omar Guerrero publicado en el año 2000, el cual nos permite tener un acercamiento progresivo hacia como se entiende hoy el término administración pública y sus relaciones con el Estado.

Hace más de siglo y medio, Florentino González explicó que la administración pública es la acción de las autoridades sobre los intereses y negocios sociales, que tengan el carácter público, ejercida conforme a las reglas que se hayan establecido para manejarlos. (Guerrero, 2000, p.2)

En esta primera definición el concepto de administración pública tenía una clara tendencia a caracterizarse como parte del Estado, sus autoridades y sus reglas para administrar ciertos servicios o negocio.

El estadounidense Leonard White conceptuó a la administración pública como el manejo de hombres y materiales para lograr los propósitos del Estado. En 1972, varias décadas después de publicada la obra de Leonard White, en Francia, Charles Debbasch expresó que la administración pública es el aparato de gestión de los asuntos públicos. (Guerrero, 2000, p.2)

Tanto el manejo como la gestión, elementos presentes en las definiciones de administración pública son conceptos que aluden a la organización dentro de estos servicios públicos como procesos para conseguir determinados fines.

El término Administración remonta su uso desde la antigua Roma en el año 70 d.C, donde se la emplea para designar una persona que administre la distribución del agua potable, es decir que desde sus inicios aparece ligada al ofrecimiento del estado de un servicio público, en este caso el agua.

La voz administración recorre muchos siglos desde la era romana y la encontramos viva en el siglo XVIII dentro del lenguaje administrativo de las naciones europeas (...) Sin embargo, administración consistía en un suceso coloquial relacionado con los usos y las costumbres de los servidores públicos, era parte del tejido inherente al ritual gestor de sus actividades cotidianas. (Guerrero, 2000, p.4)

Si bien la evolución del uso del concepto de administración estuvo ligada al ámbito de lo cotidiano, luego pasa a ser concebido como ciencia y estudiado dentro del ámbito político y del estado.

La muestra más nítida del cambio mencionado se ofreció posteriormente: un anónimo autor explicó en 1786, que la administración (...) es esa dirección general que mantiene el orden de la sociedad política. Se relaciona con la naturaleza y principio del gobierno que busca establecer o restablecer. (Guerrero, 2000, p.5)

Es el autor Juan Carlos Bonnín quien en el siglo XIX, más específicamente en el año 1808, propone el concepto de administración pública que más se adecúa a la noción contemporánea:

La administración pública es la autoridad común que ejecuta las leyes de interés general, que se estatuyen sobre las relaciones necesarias de cada administrado con la sociedad, y de la sociedad con cada uno de ellos; así como sobre las personas, los bienes y las acciones, como interesantes al orden público. (Guerrero, 2000, p.7)

Por último el concepto de administración pública termina de delimitarse en un sentido contemporáneo por su oposición al concepto de administración privada: “la administración pública se basa en el derecho y el deber públicos; la administración privada tiene su base en el derecho privado y se deja al arbitrio de los particulares” (Guerrero, 2000, p.9).

#### **4.4. Marco Conceptual: Prevención de enfermedades Biológicas o profesionales.**

Los conceptos que se abordarán para profundizar en la problemática de estudio guardan relación con los riesgos laborales, dentro de los cuales encontramos la prevención de los mismos. Entre los riesgos laborales identificados en el problema planteado se conceptualizará aquel que aborde a las enfermedades que pueden acontecer en el ámbito laboral. La elección de los conceptos reside en que para analizar los procedimientos implementados para prevenir el Covid-19 es necesario definir en primer lugar que tipo de conductas laborales constituirían un riesgo en este contexto de pandemia. Por lo cual se expondrá a continuación la conceptualización de riesgo:

El término riesgo, determina siempre la existencia de un daño, futuro e hipotético, cuya producción no está completamente determinada por los acontecimientos o condiciones causales que somos capaces de identificar y caracterizar. De esta manera, cuando la forma de realizar un trabajo supone la posibilidad de sufrir un daño en la salud, hablaremos de riesgo laboral. Normalmente los riesgos laborales son consecuencia de unas condiciones de trabajo inadecuadas. (Collado, 2008, p.93)

La actividad del trabajo presencial en la administración pública se corresponde con un riesgo a sufrir un daño en la salud, por el posible contagio de Covid-19, por lo tanto se deben mejorar las condiciones de trabajo, e implementar procedimiento específicos que permitan prevenir este riesgo. Los riesgos son “los elementos nocivos que actúan sobre el medio ambiente y sobre la salud se clasifican agrupándolos en torno a unos agentes genéricos denominados: mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales” (Collado, 2008, p.93). En el caso que se corresponde con el presente estudio investigativo debemos clasificar el riesgo a contagiarse de Covid-19 como un agente de riesgo de tipo biológico. “Los agentes biológicos comprenden a las bacterias, virus, protozoos y hongos, capaces de causar una amplia y muy variada gama de enfermedades” (Collado, 2008, p.93).

Entre otros conceptos que nos ayudarán a conceptualizar este problema de investigación podemos encontrar los factores de riesgo. “Se considera factor de riesgo de un determinado tipo de daño aquella condición de trabajo, que, cuando está presente, incrementa la probabilidad de la aparición del daño” (Collado, 2008, p.94). Estos factores de riesgo representan las situaciones en la cuales podría producirse un daño a la salud, en el caso del Covid-19 se ha comprobado que la concentración de personas y el contacto sin uso de mascarilla puede constituir un riesgo de contagio de la enfermedad. Hay que mencionar que la enfermedad de Covid-19 produce daños a nivel respiratorio y es por esa vía por la que ingresa el virus. Esta situación se denomina situación de riesgo, la cual se define como una:

Situación de trabajo caracterizada por la presencia simultánea de una serie de factores de riesgo. Precisando más, se puede decir que es el conjunto específico de factores de riesgo al que puede asignarse un solo nivel de exposición y un único nivel de consecuencias. Por tanto, llamaremos situación de riesgo a aquellas situaciones de trabajo en la que, por estar presentes algunos factores de riesgo, el riesgo no puede considerarse controlado. (Collado, 2008, p.94)

En el párrafo anterior se menciona un elemento clave, el de exposición, este virus que ha irrumpido en la sociedad tiene un nivel de contagio muy elevado y una rápida propagación, por lo tanto la exposición que se tenga al virus es muchas veces un factor que no puede controlarse totalmente debido a que en muchas personas que contraen Covid-19 la enfermedad puede presentarse de manera asintomática, y no se toma conciencia de que se puede contagiar a otras personas. Con respecto a la exposición:

Se dice que un trabajador está expuesto a un agente ambiental (químico, físico o biológico), si está en contacto con una vía apropiada de penetración en el organismo. Llamamos exposición a la medida conjunta de la intensidad de ese contacto y su duración. (Collado, 2008, p.94)

El punto anterior es clave si queremos comprender como funcionarían aquellos procedimientos implementados tendientes a la reducción del riesgo de contagio de Covid-19, porque como se ha mencionado las vías respiratorias (boca y nariz) y también el tejido ocular es una posible vía de ingreso de este agente patógeno biológico. Por este motivo es que se ha universalizado el uso de mascarillas protectoras en personal de salud, en trabajadores y en la comunidad en general porque disminuye el riesgo de contagio en caso de compartir un espacio cerrado y un acercamiento o proximidad espacial.

#### 4.5. Marco Normativo

En este apartado final del marco teórico se abordará el marco normativo, es decir aquellas normas o regulaciones, que brindan al problema de estudio un marco legal desde el cual guiarse, haciendo foco en la situación de pandemia y en las normativas que aparecieron como protocolos de prevención del Covid-19 en los lugares de trabajo.

“Los gobiernos están teniendo un importante rol en promover que las empresas cuenten con las condiciones para resguardar la salud y seguridad en los lugares de trabajo, mediante la entrega de orientaciones, regulaciones y acciones de fiscalización”. (Coloma et al, 2020, p.13)

Respecto a esto, desde el ámbito internacional se han propuesto guías normativas con los factores a tener en cuenta para poder contener la situación epidemiológica, reducir los contagios por Covid-19 y mantener el trabajo en marcha, entre ellos destacamos lo siguiente:

Las medidas contenidas en los protocolos y guías abordan distintos niveles, en línea con el enfoque de la jerarquía de controles -adoptado por la OIT y otras agencias. Este señala que es posible aplicar distintos tipos de controles en los espacios de trabajo para prevenir riesgos ocupacionales: i) eliminación del riesgo, que en este caso no es posible, ii) sustitución, es decir, transformaciones en los procesos de trabajo, incluyendo el uso de teletrabajo, iii) controles de ingeniería, los cuales no dependen del comportamiento de los trabajadores (como ventilación o instalación de barreras físicas), iv) controles administrativos, referidos a cambios en los procedimientos de trabajo para minimizar la exposición al virus (por ejemplo ajustar los turnos para reducir el número de trabajadores en cualquier momento dado, elaborar pautas de distancia social e higiene de trabajadores y del lugar de trabajo) y v) equipos de

protección personal (contar con guantes, mascarillas, anteojos de protección, máscaras, overoles, batas, etc.) (Coloma et al, 2020, p.14)

Es por este motivo que desde el gobierno de Chile se ha propuesto la guía Paso a Paso nos cuidamos y diversos protocolos que funcionan como un marco normativo para la prevención del Covid-19 en ámbitos laborales, los cuales contemplan los factores antes mencionado, haciendo énfasis en la responsabilidad de empleadores y trabajadores en cuidar la salud propia y de los clientes o usuarios de los servicios.


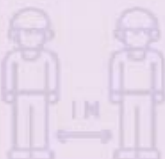

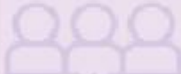
En el mencionado documento se propone un “Protocolo de Manejo y Prevención ante el Covid-19 para establecimientos de comercio de bienes y servicios” dentro de ellos podemos ubicar al Registro Civil e identificaciones, en el protocolo se establece como objetivo principal: “Establecer medidas preventivas a realizar en establecimiento de comercio de bienes y servicios para disminuir el riesgo de contagio de Covid-19” (Gobierno de Chile, 2020, p.2).

A continuación se adjunta la imagen del mencionado protocolo que establece las medidas básicas de cuidado y prevención, las cuales se centran dentro de cuatro ejes principales:

- 1. Uso Obligatorio de mascarilla.**
- 2. Distanciamiento Físico.**
- 3. Higiene Limpieza y desinfección.**
- 4. Información.**

Estos puntos son esenciales para prevenir el contagio del Covid-19 y deben ser tenidos en cuenta en todos los espacios de trabajo. Todos los trabajadores deben utilizar la mascarilla, debe haber un distanciamiento físico de un metro como mínimo entre trabajadores, entre trabajador y cliente, y entre clientes. Se debe mantener la limpieza, la desinfección y la sanitización en todos los espacios de trabajo. Se debe proporcionar información al público y a empleados sobre las

medidas preventivas, el aforo máximo de personas en el lugar, entre otros asuntos.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte público o privado sujeto a pago.</li> <li>• Ascensores y funiculares.</li> <li>• Espacios cerrados.</li> <li>• Espacios comunes de condominios.</li> <li>• Vía pública de zonas urbanas o pobladas.</li> </ul> <p><b>Uso Obligatorio de Mascarilla</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un <b>metro lineal de distancia</b> entre cada persona.</li> <li>• En espacios cerrados de atención a público, <b>no puede haber más de una persona por cada 10 m<sup>2</sup></b>.</li> <li>• En los lugares donde se formen filas, se deberá demarcar la distancia de <b>un metro lineal</b>.</li> </ul> <p><b>Distanciamiento Físico</b></p> 
<p><b>Higiene, limpieza y desinfección</b></p>  <p><i>Deberán limpiarse y desinfectarse al menos una vez al día:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de trabajo.</li> <li>• Herramientas y elementos de trabajo.</li> <li>• Espacios cerrados de uso comunitario.</li> </ul>	<p><b>Información</b></p>  <p><i>Todos los recintos cerrados que atiendan público deberán señalar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre el <b>aforo máximo permitido</b>.</li> <li>• Información que recuerde el <b>distanciamiento físico mínimo</b> que se debe respetar al interior del recinto.</li> <li>• Obligaciones y recomendaciones generales de autocuidado.</li> </ul>

**Figura 1:** Medidas de Prevención Obligatorias (Gobierno de Chile, 2020, p.2)

Dada la situación epidemiológica de pandemia y el alto grado de contagio sumado a la rapidez de la propagación del virus de Covid-19 es que las medidas propuestas son tendientes a motivar y propiciar en los ciudadanos y trabajadores el autocuidado, debido a que el cuidado personal para evitar un contagio, evitará que se propague más el virus.



### III. RECOMENDACIONES DE AUTOCUIDADO



**Figura 2:** Recomendaciones de autocuidado. (Gobierno de Chile, 2020, p.3)

En el sector de los servicios públicos, como el Registro Civil e identificaciones, se han propuesto recomendaciones más específicas como parte del protocolo de Covid-19, entre las cuales podemos destacar aquellas respecto a

las entradas y salidas del establecimiento, respecto a los distanciamientos en salas de espera, a áreas comunes, a servicios sanitarios, a los trabajadores y a los clientes y usuarios. Otro punto que se destaca es el de los proveedores externos a las oficinas que deben constatar un buen estado de salud para el ingreso a las oficinas.

## **5. Marco Metodológico**

En el apartado del marco metodológico se formularán los lineamientos generales que constituyen la metodología de investigación que se utilizará. Estos son aquellos pasos u procedimientos que se utilizarán para lograr el cumplimiento de los objetivos de la investigación, por lo cual se describirán en el presente apartado la metodología, el tipo de estudio, el objeto de estudio, la población, la muestra y las técnicas de recolección y análisis de datos.

### **5.1. Metodología**

La metodología que se usará en esta investigación es cuantitativa, dado que es un proceso enfocado en la realización de dos encuestas tipo Likert: una con el fin de medir el grado de conocimiento que tienen los usuarios del servicio respecto a las normas de bioseguridad ante la pandemia, así como una evaluación del servicio prestado hasta el momento por los funcionarios de turno. Otra con la finalidad de valorar el conocimiento de los funcionarios de manera exhaustiva, respecto a su conocimiento de dichas normas, y el nivel de cumplimiento que tienen de las mismas. Este dato permitirá a las autoridades competentes tomar decisiones respecto a: implementación de guardias continuas, dotación de implementos de bioseguridad, capacitación al personal, entre otros, que permitan la reducción y prevención de contagio del Covid-19 en las oficinas del Registro Civil e identificaciones del Área Metropolitana de Santiago, Chile.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2014) indican que esta metodología postula que la 'realidad' se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación. Es así como en el proceso de investigación van a converger varias 'realidades', la de los participantes, la del investigador y la que se produce por la interacción de ambos. No se trata de realidades estáticas sino que irían modificándose conforme transcurre la investigación.

Por lo anterior, el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. Así, en el centro de la investigación está situada la diversidad de ideologías y cualidades únicas de los individuos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2014, p.358)

## **5.2. Tipo de Estudio**

El tipo de estudio es principalmente cuantitativo, con un alcance exploratorio-descriptivo. De acuerdo a la relevancia del objeto teórico de estudio se opta por un tipo de investigación exploratoria – descriptiva, desde un objeto de investigación novedoso ya que la aparición del virus es reciente, que necesita ser indagado y observado en profundidad.

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández Sampieri et al., 2014 p.91)

El alcance exploratorio se complementara con el estudio descriptivo para poder brindar mayor riqueza de información que contribuya ampliar el conocimiento del tema.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Hernández-Sampieri et al., 2014, p.92)

### **5.3. Objeto de Estudio**

El objeto de estudio de esta investigación hace referencia a todos aquellos procedimientos implementados en las oficinas del Registro Civil e identificaciones para prevenir y minimizar el contagio por Covid-19 que sean relatados por las experiencias de los actores involucrados.

Estos procedimientos pueden clasificarse en tres tipos de protocolos de actuación que se indagarán:

1. Los protocolos de prevención, medidas de autocuidado, distanciamiento social, higiene y sanitación.
2. Los protocolos de actuación y manejo en caso de tener un contacto con un caso confirmado alguien en la oficina.
3. La virtualización y automatización de tareas que evita los contagios en el lugar de trabajo.

Las preguntas de investigación planteada nos guían a indagar las mencionadas áreas presentes en el objeto de estudio que serán de utilidad para

describir aquellos procedimientos que hayan sido implementados en pos de la reducción del riesgo de contagio de Covid-19.

Para poder describir el objeto de estudio se precisa de dos componentes: los conceptuales, que fueron descritos en el marco teórico y los prácticos que son los que se indagarán a partir de las encuestas aplicadas para lograr construir el objeto de investigación. Donde pueda describirse y analizarse aquellos procedimientos implementados para evitar los contagios de Covid-19. El objeto de estudio es siempre historiado y contextualizado, debido a que ocurre en un momento histórico como el que estamos atravesando a nivel mundial, la pandemia por Covid-19. Además ocurre en un contexto geográfico específico, el área Metropolitana de Santiago, Chile.

#### **5.4. Población, muestra y casos de estudio**

La población está conformada por los Funcionarios y Usuarios del Registro Civil Pudahuel, ubicada en San Pablo 8400, Pudahuel, Región Metropolitana, Chile.

La muestra está conformada por la totalidad de los Funcionarios de la institución (exhaustiva) los suman 5 funcionarios y una muestra de 30 usuarios. El tipo de muestreo aplicado a los usuarios es no probabilístico a conveniencia, para facilitar el acceso a la aplicación del instrumento, ya que se cuenta con un tiempo limitado. El interés central es la Evaluación de la Oficina de Registro Civil de Pudahuel sin la aplicación de técnicas estadísticas inferenciales. Este monitoreo permitirá a las autoridades de este recinto tomar en cuenta los resultados y tomar las acciones correctivas pertinentes.

La Región Metropolitana de Santiago, abreviada RM, es una de las dieciséis regiones en que se divide Chile. Su capital es Santiago, que es también la capital nacional. Ubicada en el centro del país, limita al norte y al oeste con la

Región de Valparaíso, al este con la provincia de Mendoza en Argentina y al sur con la Región de O'Higgins.

Con una superficie de 15 403,2 km<sup>2</sup>, es la segunda más pequeña de todas las regiones pero es también la más habitada, con una población de 7.307.000 habitantes, según el censo del año 2017. La región está compuesta por las provincias de Chacabuco, Cordillera, Maipo, Melipilla, Santiago y Talagante. Y un total de 52 comunas, con características de campo (rurales) y urbanas (Santiago, Cordillera, Colina).

Para Arias Gonzales (2020):

La población es la totalidad de elementos del estudio, es delimitado por el investigador según la definición que se formule en el estudio. La población y el universo tienen las mismas características por lo que a la población se le puede llamar universo o de forma contraria, al universo población. (p.59)

En el caso seleccionado, la elección de la unidad no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, el caso seleccionado obedece a otros criterios. (Hernández-Sampieri, 2018, p.200)

En esta investigación la muestra será intencional o dirigida, ya que interviene la intención del investigador y no el azar, como sucede en los casos seleccionado.

Para el enfoque cuantitativo, al interesar tanto la posibilidad de generalizar los resultados, el caso seleccionado o dirigido es de gran provecho, pues se logran obtener los casos (personas, objetos, contextos,

situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos. (Hernández-Sampieri, 2018, p.215)

### 5.5. Métodos y Técnicas de Investigación

Cómo técnica principal en la recolección de datos se utilizará la encuesta o cuestionario, la cual constituirá en una serie de preguntas semi-estructuradas referentes a las áreas en las cuáles se ha identificado de manera teórica procedimientos implementados para la prevención del Covid-19 en el Registro Civil.

En ciencias sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Hernández-Sampieri, 2018, p.250)

Como se ha mencionado, las preguntas serán medidas en escala de Likert mediante la siguiente escala:

1=Muy en Desacuerdo	2= Desacuerdo	3= Neutral	4= De acuerdo	5= Muy De acuerdo
------------------------	------------------	------------	------------------	----------------------

En el caso de los usuarios, el cuestionario está compuesto por las siguientes preguntas:

Factor Medible	Ítem	Número	Modalidad de Respuesta
Datos personales del Usuario	Id	-	Número de identificación de la encuesta
	¿Qué edad tienes?	-	15 a 20,20 a 30,30 a 40,40 a 50,50 a 60,60 o más
	Sexo	-	0=Masculino, 1= Femenino

Factor Medible	Ítem	Número	Modalidad de Respuesta
Conocimiento del Funcionario en las Medidas de Bioseguridad	Los funcionarios cumplen con las medidas de bioseguridad	I	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	Los funcionarios hacen cumplir las normas de bioseguridad	II	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
Conocimiento del Usuario en las medidas de Bioseguridad	Yo cumplo con las medidas de Bioseguridad	III	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	Sé cuáles son las medidas de Bioseguridad	IV	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
Opinión del usuario respecto al servicio de la Oficina de Registro Civil	El servicio del Registro Civil Pudahuel es Seguro	V	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	El servicio del Registro Civil Pudahuel presenta retrasos	VI	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	El servicio del Registro Civil Pudahuel no cuenta con suficientes funcionarios	VII	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	El servicio del Registro Civil Pudahuel es	VIII	1= Muy en Desacuerdo,2=

Factor Medible	Ítem	Número	Modalidad de Respuesta
	óptimo		Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	El Registro civil posee servicio vía digital	IX	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo

Una vez tenidas las puntuaciones de los usuarios, el promedio se ubicará en la siguiente escala:

<p>Buen Servicio o Buen Conocimiento (Puntuación promedio &gt;=4,5)</p>	<p>Servicio Neutral (Puntuación promedio=3,5)</p>	<p>Servicio Deficiente (Puntuación promedio &lt;=2,5)</p>
---	---	---

Determinando así el nivel de servicio en el cual los usuarios tienen identificada la oficina de Registro Civil Pudahuel.

Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado.<sup>20</sup> Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo. El objeto de actitud puede ser cualquier “cosa física”, una marca, una actividad, una

profesión, etc. Por ejemplo, Kafer et al. (1992) generaron varias escalas para medir las actitudes hacia los animales y Meerkerk et al. (2009) desarrollaron un instrumento basado en escalas de Likert para determinar la severidad del uso compulsivo de internet. (Hernández-Sampieri, 2018, p.254).

En el caso de los funcionarios, el cuestionario está compuesto por las siguientes preguntas:

Factor Medible	Ítem	Número	Modalidad de Respuesta
Datos personales del Usuario	Id	-	Número de identificación de la encuesta
	¿Qué edad tienes?	-	20 a 30, 30 a 40, 40 a 50
	Sexo	-	0=Masculino, 1= Femenino
Conocimiento y cumplimiento de las normas de Bioseguridad	Cumplo con todas las normas implementadas por el gobierno o registro Civil	I	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	Mis compañeros de trabajo acatan o siguen las medidas adoptadas para evitar el contagio del Covid-19	II	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	El Registro Civil me provee todos los artículos de Bioseguridad	III	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	Mi lugar de trabajo siempre está aseado	IV	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	Recomiendo al público hacer sus trámites vía digital	V	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
	Existe déficit de personal para atender a los usuarios	VI	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo
Percepción del Funcionario respecto al Usuario	El usuario acata las normas de Bioseguridad	VII	1= Muy en Desacuerdo,2= Desacuerdo,3= Neutral,4= De acuerdo,5= Muy De acuerdo

Una vez tenidas las puntuaciones de los usuarios, el promedio se ubicará en la siguiente escala:

<p>Conocimiento y Cumplimiento Alto (Puntuación promedio &gt;=4,5)</p>	<p>Conocimiento y Cumplimiento Medio (Puntuación promedio=3,5)</p>	<p>Conocimiento y Cumplimiento Bajo (Puntuación promedio &lt;=2,5)</p>
--	--	--

## 6. Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados luego de la aplicación del instrumento diseñado. Se analizarán de manera descriptiva en dos bloques: el primero contendrá los resultados obtenidos con los funcionarios y en el segundo bloque, los resultados obtenidos con los usuarios del servicio. Teniendo en cuenta los objetivos específicos que se plantearon en un principio y las preguntas pertinentes de la investigación.

Objetivo Específico número 1: Describir los protocolos de prevención de Covid-19 para evitar los contagios, por parte de los funcionarios y usuarios del Registro Civil e Identificación de Pudahuel.

Pregunta de la investigación 1: ¿Cuáles son los protocolos de prevención de Covid-19 para evitar los contagios, por parte de los funcionarios y usuarios del Registro Civil e Identificación de Pudahuel?

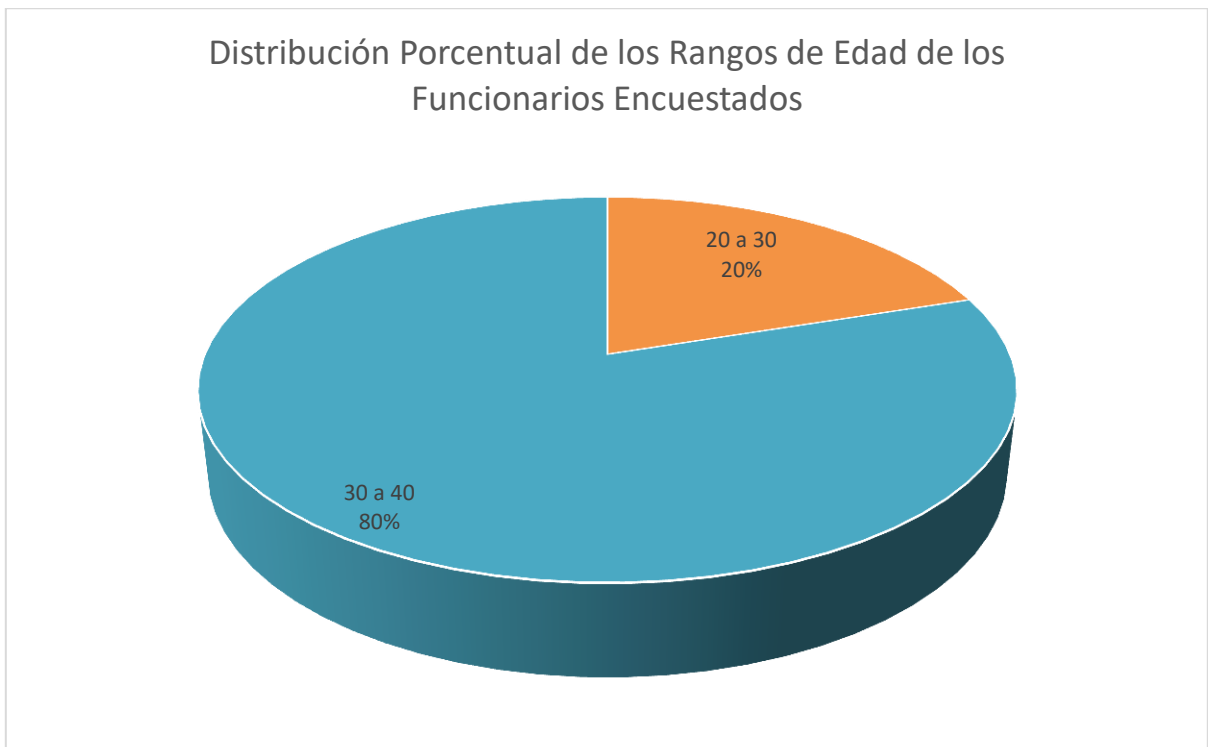
Objetivo Específico número 2: Indagar si los trabajadores y los usuarios frecuentes del Registro Civil de Pudahuel conocen los protocolos de prevención de Covid-19 para evitar contagios dentro de las instalaciones.

Pregunta de la investigación 2: Los funcionarios y usuarios ¿conocen y cumplen con las medidas de bioseguridad correspondientes ante la situación de pandemia por el Covid-19?

Objetivo Específico número 3: Explorar la opinión de los usuarios respecto al servicio prestado por la institución ante la situación de pandemia generada por la propagación del Covid-19.

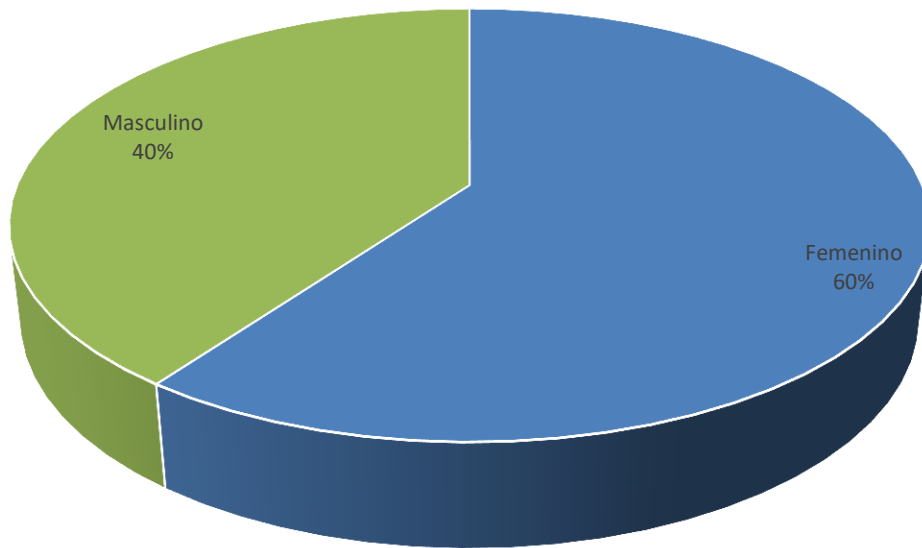
Preguntas de la Investigación 3: ¿Qué opinan los usuarios frecuentes del registro Civil de Pudahuel respecto al servicio prestado por la institución ante la situación de pandemia generada por la propagación del Covid-19?

### 6.1. Funcionarios



El rango de edad de los funcionarios del servicio de Registro Civil de Pudahuel, Santiago de Chile, oscila entre los 20 y 40 años, siendo la mayoría los funcionarios entre 30 y 40 años (80%).

Distribución Porcentual por Sexo de los Funcionarios Encuestados



La distribución por sexo de los funcionarios encuestados indica que la mayoría son mujeres (60%). El resto son masculinos. La cantidad de funcionarios de esta sede del servicio de Registro público es de 5 funcionarios, los cuales cumplen rotación de guardias para los días de atención al usuario.

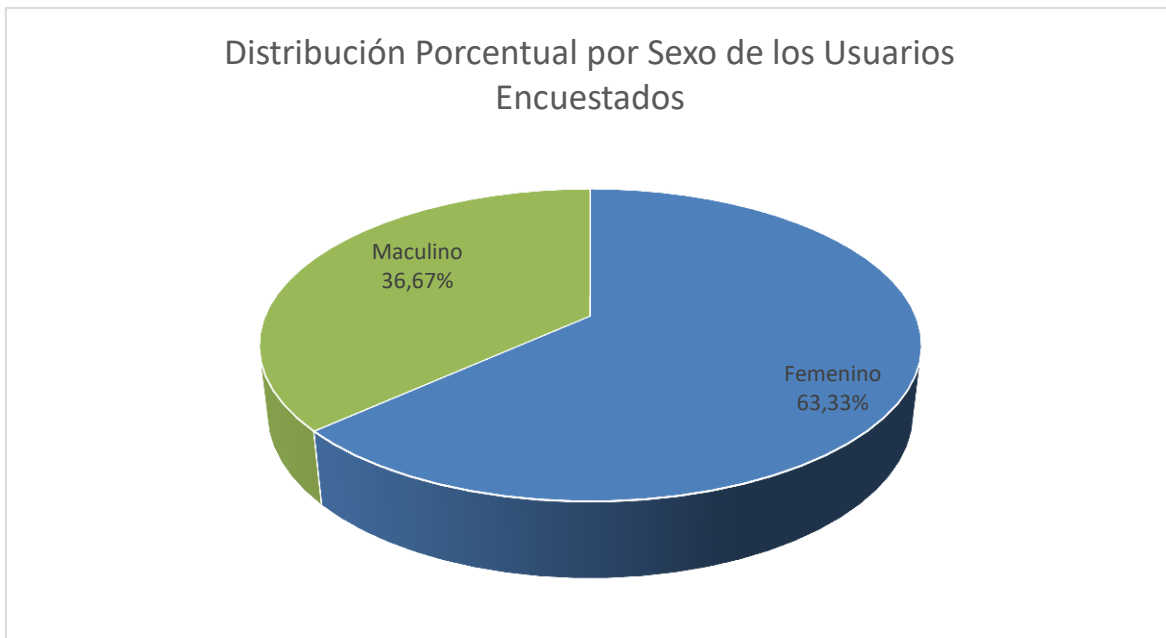
Ítem	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy De acuerdo
Cumplo con todas las normas implementadas por el gobierno o registro Civil	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Mis compañeros de trabajo acatan o siguen las medidas adoptadas para evitar el contagio del Covid-19	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	0,00%
El Registro Civil me provee todos los artículos de Bioseguridad	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Mi lugar de trabajo siempre está aseado	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%
Recomiendo al público hacer sus trámites vía digital	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%
Existe déficit de personal para atender a los usuarios	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%
El usuario acata las normas de Bioseguridad	0,00%	40,00%	60,00%	0,00%	0,00%

Medición	Promedio	Puntuación según escala
Cumplimiento	4,4	Cumplimiento Medio
Percepción del usuario	2,6	Cumplimiento Medio

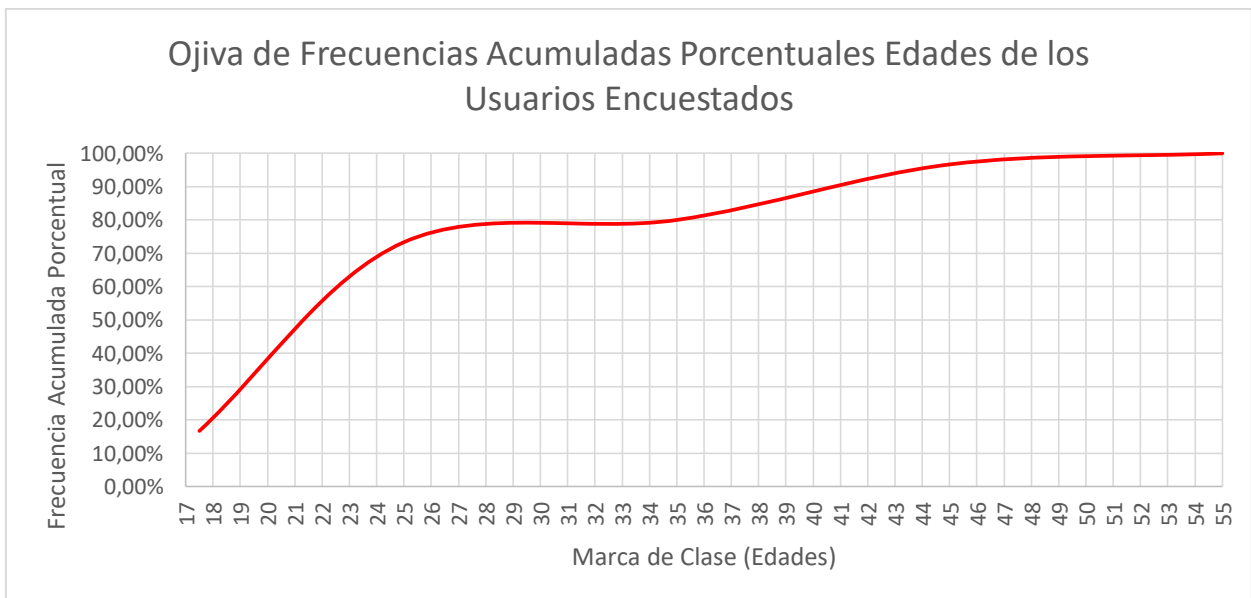
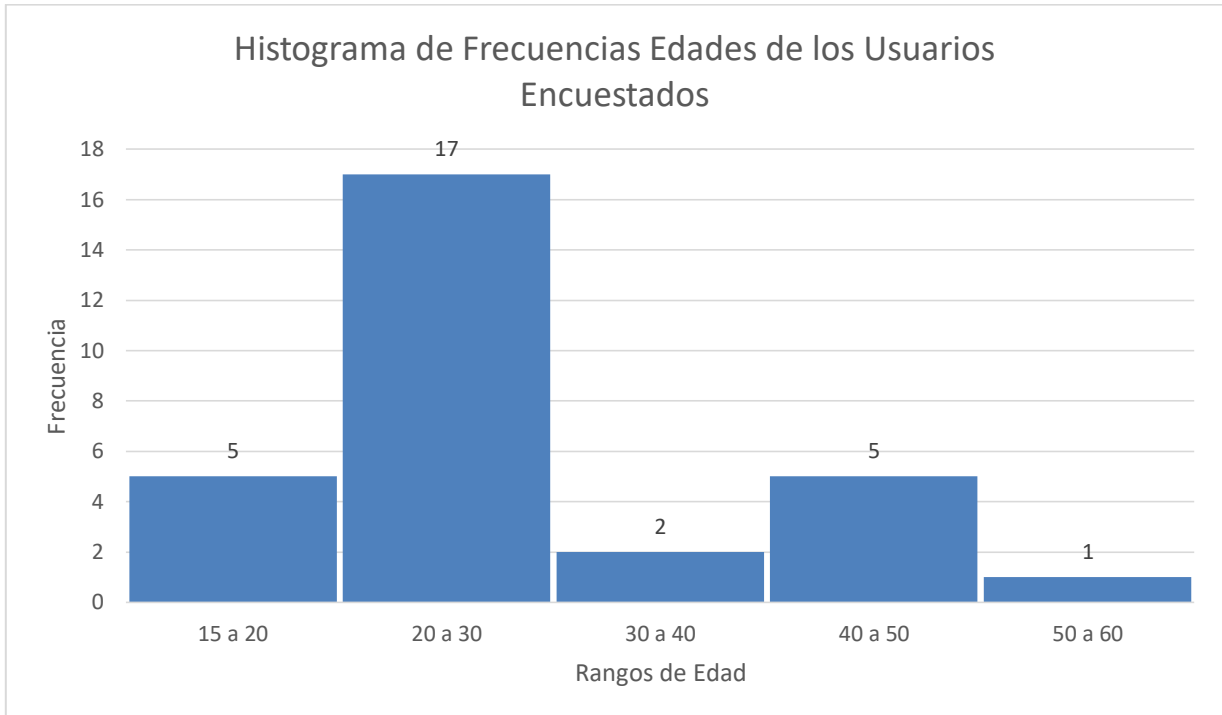
En cuanto a las respuestas del cuestionario, en la opinión de los mismos indican que la totalidad cumplen con los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio por Covid-19 (100%). La opinión respecto a los compañeros indica que el 60% tiene una opinión neutral respecto al cumplimiento de éstos con los protocolos mencionados, mientras que el restante 40% está de acuerdo al cumplimiento. Los funcionarios coinciden en que la sede les provee de los enseres necesarios para el cuidado de contagios (guantes, gel antibacterial, aseo de los espacios, etc.). Así mismo declaran absoluto acuerdo al estado de aseo de sus lugares de trabajo. Casi de manera unánime, los funcionarios recomiendan al público en general a

realizar sus trámites vía digital, así como también coinciden en que presentan un déficit de empleados que atenta contra el servicio. En la escala diseñada, la oficina presenta un “Cumplimiento Medio” con las medidas de bioseguridad y la Percepción de cumplimiento de estas medidas por parte de los usuarios presenta la misma calificación.

## 6.2. Público General



La distribución por sexo de los usuarios encuestados indica que la mayoría son mujeres (63,33%) que acuden a esta oficina a realizar sus trámites. El restante 36,67% corresponde a hombres.



Las edades de los usuarios encuestados oscilan entre 17 y 55 años de edad. La edad promedio es de 28,75 años (con una desviación estándar de 9,93 años), lo que indica que para el momento de la encuesta hubo gran cantidad de jóvenes realizando sus trámites ante esta oficina a pesar de presentar una alta dispersión. El 50% de los encuestados tuvo 21 años o menos y el 20% tuvieron 28 años o más en la distribución.

Ítem	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy De acuerdo
Los funcionarios cumplen con las medidas de bioseguridad	0,00%	0,00%	50,00%	13,33%	36,67%
Los funcionarios hacen cumplir las normas de bioseguridad	0,00%	0,00%	30,00%	40,00%	30,00%
Yo cumpro con las medidas de Bioseguridad	0,00%	0,00%	13,33%	43,33%	43,33%
Sé cuales son las medidas de Bioseguridad	0,00%	0,00%	30,00%	50,00%	20,00%
El servicio del Registro Civil Pudahuel es Seguro	0,00%	0,00%	43,33%	56,67%	0,00%
El servicio del Registro Civil Pudahuel presenta retrasos	0,00%	26,67%	40,00%	33,33%	0,00%
El servicio del Registro Civil Pudahuel no cuenta con suficientes funcionarios	0,00%	0,00%	0,00%	63,33%	36,67%
El servicio del Registro Civil Pudahuel es óptimo	0,00%	70,00%	30,00%	0,00%	0,00%
El Registro civil posee servicio via digital	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%

Medición	Promedio	Puntuación según Escala
Servicio	3,56	Buen Servicio
Funcionarios	4,10	Buen Servicio
Usuario	3,93	Conocimiento

En cuanto a las respuestas de la encuesta, los usuarios opinaron que los funcionarios por lo general cumplen con los protocolos de bioseguridad, aunque no hubo una opinión abrumadora, el 50% se manifestaron neutrales a este ítem. En cuanto al conocimiento de las normas de bioseguridad, los usuarios en su mayoría manifestaron conocer y cumplir estas medidas, aunque cabe destacar

que existe un número importante que se manifestó neutral a este ítem. En cuanto a la evaluación de servicio, según la escala diseñada, fue calificado por los usuarios como “Buen Servicio”. Los funcionarios fueron calificados con la misma escala y según la auto evaluación de los propios usuarios presentan conocimiento en las normas de prevención contra el contagio.

## 7. Discusión y Conclusiones

Entre los resultados más relevantes en la investigación, se puede mencionar lo siguiente:

En la opinión de los usuarios, los funcionarios cumplen con las medidas de bioseguridad correspondientes ante la situación de pandemia por el Covid-19. El uso correcto del tapabocas, el uso de gel antibacterial, guantes entre otros, es cubierto a cabalidad por los funcionarios.

- En la opinión de los usuarios, los funcionarios tienen conocimientos de las medidas de reducción de riesgos ante la pandemia.
- El servicio de Registro Civil en Pudahuel en presencia de la Pandemia de Covid-19 fue evaluado por los usuarios como “Buen Servicio”, sin embargo, existen aspectos que valdría la pena medir en un futuro estudio como la cantidad de personal disponible y las guardias asignadas para la prestación eficiente del servicio con las limitaciones que supone la pandemia.
- En la opinión de los Funcionarios, los usuarios tienen conocimiento de las medidas de bioseguridad que deben cumplir al asistir a la institución a hacer sus trámites, pero existen casos en los cuales, la intervención del funcionario ha sido obligatoria. Se ve de antemano que, a pesar de las campañas publicitarias y en los medios de las normas de bioseguridad, hay personas que no la cumplen poniendo en riesgo a sus familiares y a los funcionarios del recinto.

En vista de lo obtenido en el estudio se sugiere:

- Mantener una frecuente rotación de personal que asegure el correcto funcionamiento de la oficina de Registro Civil de Pudahuel, disminuyendo el estrés ocasionado por la situación de pandemia y el riesgo de contagio en la población.
- Continuar las publicaciones periódicas respecto a las normas de bioseguridad y destacar su importancia y el peligro en el que se incurre el irrespeto a las mismas.

- Actualizar el portal web para que los usuarios puedan realizar los trámites vía electrónica con la finalidad de reducir el volumen de usuarios que utilizan los servicios en forma presencial dentro de la institución, evitando de esta manera aglomeraciones y por ende riesgo de contagios.
- Elaborar un segundo estudio que permita medir el impacto de las medidas sugeridas en este informe.

Esta investigación sirve en lo académico:

-Recomendar y evitar los saludos entre personas que impliquen, besos, abrazos, y contacto físico, reemplazándolos por rutinas de saludos a distancia.

-Explicar y reflexionar con los estudiantes, en qué consiste el virus y cuáles son las medidas preventivas de la institución superior.

-Informar, junto a los docentes y académicos, en qué consiste el virus y las medidas de prevención para su contagio.

-Reorganizar, docentes y académicos sus estrategias de enseñanza y aprendizaje, promoviendo el trabajo individual, asegurando que los estudiantes no compartan materiales ni utensilios, al volver a clases presenciales.

-Colaborar los estudiantes a diario limpiando sus escritorios, perillas de las puertas, pantallas y otras superficies de alto contacto, promoviendo lo mismo en los hogares.

-Evitar aglomeraciones en los kioscos, bibliotecas, cafeterías, pasillos, entradas y salidas de la universidad.

-Asegurar rutinas de lavado de manos cada 2-3 horas, para el 100% de la comunidad de la institución. Después de cada comida y en general, junto con vacunarse para evitar el contagio.



## 8. Anexos

Encuesta:

Usuarios:

**Evaluación de los Procedimientos para evitar el contagio por Covid-19. Caso  
Servicio de Registro Civil de Pudahuel, Santiago de Chile (2020-2022).  
Usuarios**

La presente encuesta tiene por finalidad de obtener su opinión respecto a los servicios prestados por esta institución y las medidas preventivas que se están tomando para evitar el contagio por Covid-19. La misma tiene carácter confidencial y los resultados se emplearán solo para fines académicos. De antemano muchas gracias por su participación.

La siguiente ronda de afirmaciones requiere que, en su opinión, seleccione con una equis (x) el nivel con el que usted esté más de acuerdo (Muy en Desacuerdo, Desacuerdo, Neutral, De acuerdo, Muy De acuerdo)

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Ítem	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy De acuerdo
Los funcionarios cumplen con las medidas de bioseguridad					
Los funcionarios hacen cumplir las normas de bioseguridad					
Yo cumplo con las medidas de Bioseguridad					
Sé cuáles son las medidas de Bioseguridad					
El servicio del Registro Civil Pudahuel es Seguro					
El servicio del Registro Civil Pudahuel presenta retrasos					
El servicio del Registro Civil Pudahuel no cuenta con suficientes funcionarios					
El servicio del Registro Civil Pudahuel es óptimo					

El Registro civil posee servicio vía digital					
--	--	--	--	--	--

Funcionarios:

**Evaluación de los Procedimientos para evitar el contagio por Covid-19. Caso Servicio de Registro Civil de Pudahuel, Santiago de Chile (2020-2022).  
Funcionarios**

La presente encuesta tiene por finalidad obtener su opinión respecto al cumplimiento por esta institución de las medidas preventivas que se están tomando para evitar el contagio por Covid-19. La misma tiene carácter confidencial y los resultados se emplearán solo para fines académicos. De antemano muchas gracias por su participación.

La siguiente ronda de afirmaciones requiere que, en su opinión, seleccione con una equis (x) el nivel con el que usted esté más de acuerdo (Muy en Desacuerdo, Desacuerdo, Neutral, De acuerdo, Muy De acuerdo)

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Ítem	Muy en Desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy De acuerdo
Cumplo con todas las normas implementadas por el gobierno o registro Civil	0	0	0	0	5
Mis compañeros de trabajo acatan o siguen las medidas adoptadas para evitar el contagio del Covid-19	0	0	3	2	0
El Registro Civil me provee todos los artículos de Bioseguridad	0	0	0	0	5
Mi lugar de trabajo siempre está aseado	0	0	0	3	2

Recomiendo al público hacer sus trámites vía digital	0	0	0	4	1
Existe déficit de personal para atender a los usuarios	0	0	0	3	2
El usuario acata las normas de Bioseguridad	0	2	3	0	0

**Plan de Acción “Sector Justicia” para enfrentar el coronavirus**

# PLAN DE ACCIÓN "SECTOR JUSTICIA" PARA ENFRENTAR EL CORONAVIRUS

#JusticiaTeCuida



Plan\_Accion\_V3.pdf

## 9. Bibliografía

- <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v38n1/0718-4808-terpsicol-38-01-0103.pdf>
- [https://www.sii.cl/destacados/sii\\_educa/contenidos/contribuyentes/ed\\_fiscal/91-GA-201405295249.pdf](https://www.sii.cl/destacados/sii_educa/contenidos/contribuyentes/ed_fiscal/91-GA-201405295249.pdf)
- <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/puica/docs/Respuesta-emergencia-RC-pandemia-COVID-19.pdf>
- [https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45774/N%C2%B0%20126\\_Reapertura%20mercado%20laboral.pdf?sequence=1](https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/45774/N%C2%B0%20126_Reapertura%20mercado%20laboral.pdf?sequence=1)
- <https://www.minjusticia.gob.cl/ministerio-de-justicia-y-derechos-humanos-lanza-plan-de-prevencion-coronavirus-para-los-usuarios-del-sector/>
- Aravena-Cáceres (2021) Humanizar la institución
- [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38370455/TEMA\\_12-with-cover-page-2.pdf?Expires=1629220706&Signature=lmCPFn1FDOjGhI6~LJCApL8tcUKrW6OcX3JY7v7ryq~0rI5MKPuYb5Hda~yOFdDvlvhdj8bYRYu8oCtrCYk6tqAXZWBqKI-UFmiSiWcB-79EZwFCQR8iC3Ds2OxdYjwiUqyOHpDZkQwn-riN3y8BoOIk1ST53Es7~B6WQgcbXNoX6mjvfS2JF65s6QCiH~7kQ2mFjNpPFVT5jYm9Zrx1XwbRy6nqXSTo2YOgvWUnjLvZZ3T~RXKYw2CVy9vG08LM1IJ9ire3to0~hMxddXiNzERWCDwBYel~JMNOvriFsHipxGFloXOtskbiqMp cDMqO4x2aJbz1A-letG9kNkmB9A\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38370455/TEMA_12-with-cover-page-2.pdf?Expires=1629220706&Signature=lmCPFn1FDOjGhI6~LJCApL8tcUKrW6OcX3JY7v7ryq~0rI5MKPuYb5Hda~yOFdDvlvhdj8bYRYu8oCtrCYk6tqAXZWBqKI-UFmiSiWcB-79EZwFCQR8iC3Ds2OxdYjwiUqyOHpDZkQwn-riN3y8BoOIk1ST53Es7~B6WQgcbXNoX6mjvfS2JF65s6QCiH~7kQ2mFjNpPFVT5jYm9Zrx1XwbRy6nqXSTo2YOgvWUnjLvZZ3T~RXKYw2CVy9vG08LM1IJ9ire3to0~hMxddXiNzERWCDwBYel~JMNOvriFsHipxGFloXOtskbiqMp cDMqO4x2aJbz1A-letG9kNkmB9A_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12817/Teoria%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- <http://omarguerrero.org/libros/TAE.pdf>
- <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/9686/91.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [https://cdn.digital.gob.cl/public\\_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-comercio-y-bienes-de-servicio.pdf](https://cdn.digital.gob.cl/public_files/Campa%C3%B1as/Corona-Virus/documentos/paso-a-paso/Protocolo-comercio-y-bienes-de-servicio.pdf)
- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=hern%C3%A1ndez+sampieri+metodolog%C3%ADa+2010&ots=TjUmWQXpE3&sig=ysNyleic2SV5yWxqlCCNqpJekw#v=onepage&q=hern%C3%A1ndez%20sampieri%20metodolog%C3%ADa%202010&f=false>
- <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>