

Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019.

Jaritzza Dolores Muñoz Gutiérrez
Alejandrina de los Ángeles Medrano Salinas.
Alcaldía municipal de Matagalpa
Correo electrónico: jaritzzamunoz0203@gmail.com
alesalinas052016@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar la Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa. En el cual se valoraron las etapas del proceso administrativo siendo de gran importancia su aplicación para el buen funcionamiento, además se tomaron en cuenta los servicios que presta la casa materna y la calidad de los mismos para proponer mejoras al proceso administrativo que permita fortalecer el funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.

Tomando en cuenta que un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad sus recursos humanos, técnicos y materiales. Para ello fue necesario utilizar métodos empíricos con los que se recolectó información a través de la aplicación de técnicas, tales como encuestas a protagonistas y entrevistas a funcionarios administrativos de la casa materna municipal de Matagalpa.

También se hizo uso del método teórico para verificar el comportamiento real del fenómeno objeto de estudio, fundamentado por las fuentes bibliográficas. Basándose en los resultados obtenidos encontrando debilidades en la aplicación del proceso administrativo donde no existe su propio manual y control interno, que permita fortalecer el funcionamiento de la casa materna, además la falta de personal administrativo.

Palabras Claves: proceso administrativo, administración pública, casa materna.

INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Matagalpa sólo existía una casa materna, cuando empezó a funcionar está no contaba con los recursos necesarios ni con un presupuesto para la alimentación de las mujeres que se albergan en el centro, las mujeres tenían que dar un aporte económico para poder alojarse en la casa y poder asegurar su alimentación, esta casa materna era administrada por una ONG. A partir del año 2015 el gobierno de reconciliación y unidad nacional, promovió la construcción de casas maternas en todos los departamentos logrando que muchas madres tengan partos exitosos y los indicadores de mortalidad materna infantil sean reducidos sustancialmente, la alcaldía municipal de Matagalpa en este mismo año construye su casa

materna para atender a las mujeres embarazadas, cuyo propósito principal es reducir las muertes maternas; siendo este un punto importante que nos llamó la atención para realizar nuestra investigación.

Este estudio consiste en describir el funcionamiento de la casa materna y proponer mejoras al proceso administrativo para el funcionamiento adecuado del centro.

Por lo que tomando en cuenta la importancia que tiene el proceso administrativo, nos ha motivado a la realización de este estudio para conocer más acerca de la casa materna y poder brindar un aporte con nuestra investigación para los administradores de dicha casa.

De acuerdo a la revisión en sitios web referente a este tema de investigación no se encontraron investigaciones que presenten un estudio sistemático y completo sobre la casa materna de Matagalpa.

La casa materna de la ciudad de Matagalpa económicamente y administrativamente depende de la alcaldía municipal de Matagalpa y la toma de decisiones las realiza el alcalde municipal en coordinación con la vice alcaldesa, la gerencia y la dirección de promoción social de proyectos que es la dirección que está a cargo de la casa materna.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados, la investigación es de enfoque mixto. Además, representó un estudio descriptivo. Las categorías de análisis fueron: Etapas del proceso administrativo, servicios que presta la casa materna municipal y la calidad del servicio.

Para efectos de esta investigación, la población estuvo representada por las 180 mujeres que se atendieron en la casa materna municipal de Matagalpa, durante el primer semestre del año 2019 y dos personas que son parte del personal administrativo, la muestra la constituyeron 10 mujeres que se atendieron mensualmente entre las edades de 15 a 45 años y las dos personas que son parte del personal administrativo.

Por otra parte, las técnicas de recolección de información que se emplearon fueron: encuestas y entrevistas. Es importante recalcar que las entrevistas fueron dirigidas a la responsable de la casa materna municipal de Matagalpa y a la directora de promoción social de proyectos, las encuestas fueron realizadas a las mujeres que se albergaron en la casa materna, las cuales fueron la base para descubrir la información que sustentó cada uno de los objetivos propuestos, además de que sirvió para comprobar que la información obtenida en otros instrumentos es real.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Funcionamiento de la casa materna municipal de la ciudad de Matagalpa.

Este objetivo es de vital importancia para conocer más acerca del funcionamiento de la casa materna donde se realizaron entrevistas a la responsable de la casa materna y a la directora de

promoción social de proyectos. Se realizó análisis de las etapas del proceso administrativo y sus sub categorías principales como es: La planeación, organización, dirección y control.

“La responsable destacó que la misión y visión de la casa materna es contribuir a la disminución de la muerte materna y de los recién nacidos”. La directora de promoción social de proyectos refleja que el objetivo principal es reducir la muerte materna infantil, la responsable expresa que el objetivo es acercar los servicios humanitarios del parto seguro en donde a la mujer se le restituye su derecho de estar y tener un embarazo seguro, se promueve el acercamiento emocional de la madre y su hijo.

También es importante conocer sobre los tipos de planes con los que cuenta la casa materna para su funcionamiento donde la responsable expresó que se realiza un informe mensual al cual se le llama 17/17 que son cortes del 17 de cada mes, al respecto la directora destacó que para la planeación se realiza un plan operativo anual (POA) y un plan mensual, del plan mensual se presenta un informe en cada sesión ordinaria al concejo municipal y cada año se realiza un FODA.

La implementación de estos planes es importante para llevar a cabo la ejecución y el funcionamiento de este proyecto, con un control operativo de los gastos y servicios que se implementan en el centro, además se logra dar un seguimiento exacto al proceso administrativo.

También la responsable destacó que se lleva un registro mensual de las mujeres que ingresan y egresan a la casa materna, la directora señaló que las mujeres antes de ser albergadas, primero ingresan a la clínica materna infantil del policlínico Trinidad Guevara donde son valoradas por el médico y también se incluyen a mujeres de otros municipios o departamentos.

Es importante saber que existe un presupuesto destinado por la municipalidad donde el concejo municipal aprueba cada año un proyecto para su funcionamiento, el cual detalla los gastos de alimentación, mantenimiento del local, equipos, salario del personal, compra de mobiliario, utensilios de cocina, productos de limpieza y aseo.

Administrativa y económicamente la casa materna depende de la alcaldía municipal de Matagalpa.

Otra de las etapas del proceso administrativo es la organización donde se refleja como indicador la diferenciación, en la entrevista sostenida la directora nos comentó: “Que la casa materna pertenece a la dirección de promoción social de proyectos, siendo su jefe inmediato el departamento promoción social y género, el centro está cargo de la coordinadora y su perfil es ser licenciada en materno infantil, la cual es contratada por la municipalidad de manera temporal”. Según (Chiavenato, 2001) expresa que “la diferenciación se refiere a la división del trabajo en departamentos o subsistemas y en capas de niveles jerárquicos, puede ser horizontal y vertical”, (p.209).

Referente a este tema la responsable argumentaba que hay un personal médico por parte del policlínico trinidad Guevara y un vigilante que opera por la noche el cual es contratado por la municipalidad de manera temporal.

Otro indicador es la formalización si dentro de la casa materna existen reglas y reglamentos para el personal administrativo y las mujeres que se albergan. Al respecto la directora sostuvo que para el funcionamiento de la casa materna el control interno que se implementa es el que rige a toda la alcaldía, norma administradora y disciplinaria. Con relación a este mismo punto la responsable opinó que no existe un manual que sea exclusivo para la casa materna, el personal administrativo se rige al control interno que está aprobado en la municipalidad. Según (Chiavenato, 2001) expresa que “la formalización” se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que prescriben cómo, cuándo y por qué se ejecutan las tareas, es el grado en que las reglas y reglamentos se definen explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la empresa”, (p.210).

Para ejecutar este proyecto se debe de tomar en cuenta la centralización como parte de la etapa de la organización y quien toma las decisiones para su funcionamiento es el alcalde municipal. Según (Chiavenato, 2001) expresa que: “La centralización se refiere a la localización y distribución de la autoridad para firmar decisiones, la centralización implica concentración de las decisiones en la cima de la organización, es decir en el nivel institucional con poca o ninguna delegación en el nivel intermedio. En la centralización todas las decisiones deben ser llevadas hacia la cúpula, para que ésta apruebe o decida, el dirigente debe asumir todas las decisiones dentro de la organización incluso sus numerosos detalles”, (p.211).

Otro indicador importante es la integración y el centro cuenta con toda la infraestructura adecuada para el personal administrativo y las mujeres que se albergan, además existe una jerarquía de este departamento ya que ellos dependen de la gerencia municipal y la toma de decisiones es de la máxima autoridad y se trabaja en conjunto a como lo expresó la directora de promoción social de proyectos. “El trabajo es de equipo, en alianza alcaldía – MINSA, la alcaldía garantiza fondos para su funcionamiento, alimentación, personal, acompañamiento para su funcionamiento y el MINSA atención médica, capacitación al personal y medicina”.

Según (Chiavenato, 2001) expresa que la “Integración” se refiere a los medios de coordinación y enlace de las partes de la organización cuanto mayor sea la diferenciación, más heterogénea es la estructura de la empresa y mayor la necesidad de coordinar las diferentes partes de la organización, con el fin de obtener un funcionamiento coherente, armónico y sinérgico, la integración es el proceso que facilita el enlace y se lleva a cabo a través de medios de coordinación intraorganizacional (p.213).

Otras de las etapas importantes dentro del proceso administrativo es la dirección y uno de sus indicadores es la toma de decisiones, la directora de promoción social de proyectos en entrevista sostenida comentó: “El alcalde municipal es quien toma las decisiones para la ejecución del proyecto, él es quien dirige, orienta y autoriza, la vice alcaldesa y la gerencia en coordinación con la dirección promoción social de proyectos son las encargadas de monitorear y velar por el buen funcionamiento de la casa materna a través del seguimiento y control de todo el proyecto”. Según (González, 2015) referente a la “toma de decisiones expresa que una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas, una de las funciones más valiosas del administrador es la toma de decisiones, de ahí la importancia que en la fase de dirección se realice con eficiencia y eficacia para que la empresa alcance sus objetivos”, (p.142).

Es importante conocer que la supervisión para el buen funcionamiento de la casa materna está a cargo del alcalde, vice alcaldesa, directora de promoción social de proyectos y la delegación

del SILAIS. Con respecto al indicador de liderazgo y comunicación que son parte también importante de la dirección, la directora comentaba en la entrevista que para el buen funcionamiento e implementación del proceso administrativo hay liderazgo entre las personas involucradas en la ejecución de proyecto como son el alcalde, vice alcaldesa, directora de la dirección promoción de proyectos, jefa del departamento de promoción social y género, promotora y coordinadora de la casa materna, además existe una buena comunicación entre ellos. Según (González, 2015) expresa que “liderazgo” consiste en influir en las personas para que realicen lo que queremos. Es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar los propósitos de la organización” (p.137).

Y la “comunicación” es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica, para definirlo llanamente el proceso de comunicación involucra al emisor, la transmisión de un mensaje por medio de un canal seleccionado”, (p.136).

Continuando con el análisis también se preguntó sobre el desempeño y estándares como parte del control para el buen funcionamiento de la casa materna, donde la directora expresó que para el procedimiento del desempeño laboral y sus estándares se realiza una evaluación al desempeño del personal en junio y diciembre, para medir el rendimiento del personal, las personas que se involucran en este proceso de evaluación es ella como directora, la jefa del departamento de promoción social y género y el personal bajo su cargo que se va evaluar.

Al mismo tiempo nos explicaba que en la evaluación estaba presente la persona evaluada para que conociera su rendimiento en el trabajo, fallas, faltas, logros y que el personal conozca las normas y los métodos de evaluación, estos métodos de evaluación son unas fichas que son suministradas por el departamento de recursos humanos y van seleccionadas con respecto a los cargos de los empleados, al finalizar tiene una puntuación y si la persona evaluada está de acuerdo la firma igual el jefe inmediato, sino está de acuerdo se discute nuevamente la evaluación con el empleado y se le explican detenidamente los puntajes en donde falló y en que debe de mejorar.

Las evaluaciones son importantes porque demuestran el desempeño laboral en el cargo que ocupa cada trabajador, mostrando las debilidades y fortalezas; ya que de ello depende que se ejecuten las metas propuestas para el buen funcionamiento de la institución y como trabajador les ayuda a mejorar las debilidades encontradas al mismo tiempo incentivar al trabajador por desempeñar muy bien sus funciones.

De acuerdo a las entrevistas realizadas con respecto a las etapas del proceso administrativo y funcionamiento de la casa materna, se constató que no existen manuales y procedimientos propios de la casa materna que le permitan operar de manera independiente.

2. Percepción de las beneficiarias de los servicios que presta la casa materna.

Con este objetivo se considera importante la percepción que tienen las beneficiarias a nivel global en ciertos elementos de las etapas del proceso administrativo, de manera que sirva para valorar como está funcionando el centro. Al mismo tiempo conocer la comunicación que existe con la responsable y los diferentes tipos de servicios que se prestan, obteniéndose los resultados en el siguiente gráfico:

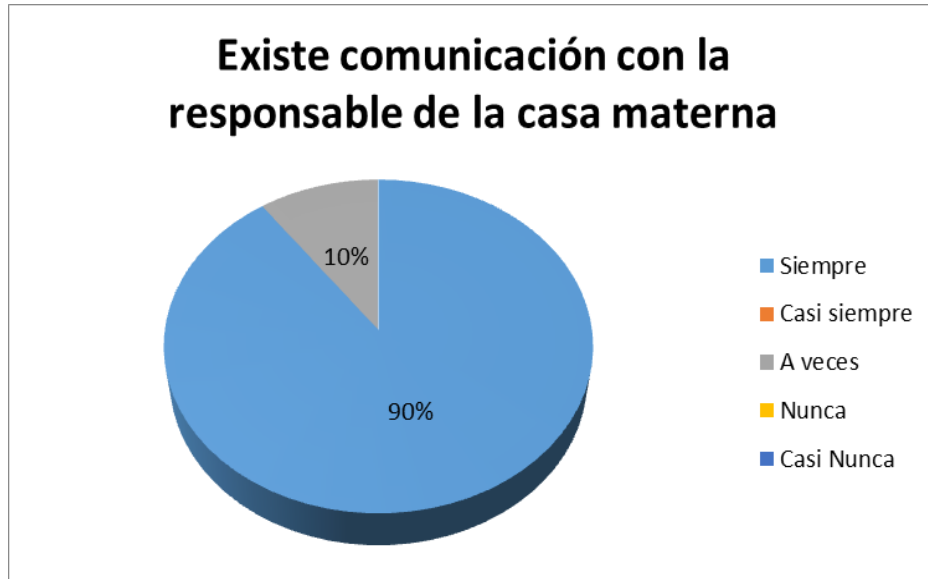


Gráfico No. 1: Existe comunicación con la responsable de la casa materna.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

En el gráfico se puede observar que la mayoría de las mujeres que se albergan en la casa materna expresaron que existe buena comunicación con la responsable, el cual es un aspecto muy importante para el buen funcionamiento ya que la responsable es el enlace entre los funcionarios de municipalidad y la persona del policlínico Trinidad Guevara.

Uno de los indicadores de los servicios que presta el centro es la alimentación, donde se les realizó una encuesta a las beneficiarias si la alimentación es la adecuada a como se puede observar en la tabla No. 1.

Tabla No. 1: Cree usted que la alimentación que se les brinda en la casa materna es la adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	90.00	90	90	90
	NO	1	10.00	10	10	100
	TOTAL	10	100.00	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

De acuerdo a la tabla No. 1 la mayoría de las mujeres expresaron que la alimentación que se les comparte es la adecuada y hay supervisión en la alimentación que se les brinda.

La nutrición es uno de los pilares fundamentales durante la gestación, por lo cual, la alimentación debe ser variada y completa en nutrientes para cubrir las necesidades del feto, el

organismo materno y la síntesis de leche en esta etapa, señala la licenciada en obstetricia Ana Paula Da Cruz matriculada del distrito I – la plata, del colegio de obstétricas de la provincia de Buenos Aires, lo esencial es escoger alimentos en calidad y cantidad, sin comer el doble como se cree y tampoco realizar dietas especiales ni restrictivas, ni eliminar el consumo de determinados alimentos por creencias o tabúes equivocados, al menos exista alguna contraindicación médica o nutricional, finaliza (Cruz, 2016).

También se les preguntó sobre el control de la alimentación y ellas expresaron lo siguiente:

Tabla No. 2: Cree usted que se implementa el control en la alimentación para las mujeres que se albergan en la casa materna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	90.00	90	90	90
	NO	1	10.00	10	10	100
	TOTAL	10	100.00	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

A como se muestra en la tabla No. 2 la mayoría de las mujeres expresaron que existe un control en la alimentación, con respecto a este tema la responsable destacó que existe un roll para la alimentación en el desayuno, almuerzo y cena con todas las mujeres que se albergan, también existe un menú para cada tiempo de comida el cual es supervisado por los funcionarios de la municipalidad encargados del funcionamiento del proyecto y por la delegación de “Mi Familia”, al mismo tiempo expresó que a nivel nacional también hay supervisiones en la alimentación por parte del ministerio de Mi Familia.

Tomando en cuenta que uno de los principales servicios que presta la casa materna es la asistencia médica al respecto las beneficiarias respondieron a como lo refleja la siguiente tabla:

Tabla No. 3: Considera que el servicio brindado es adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	90.00	90	90	90
	NO	1	10.00	10	10	100
	TOTAL	10	100.00	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

La tabla No. 3 muestra que la mayoría de las mujeres expresaron que el servicio brindado por el personal médico que las atiende es el adecuado. Con respecto a este tema la responsable expresó que hay un médico de planta de 8:00 a.m a 5:00 p.m que es parte del policlínico Trinidad Guevara, visitas ginecológicas una vez por semana, terapias de relajación y respiración, terapias psicológicas, valoraciones odontológicas 3 veces por semana,

elaboración de ultrasonidos cada 15 días o una vez al mes, se les brindan charlas a las mujeres que se albergan sobre diferentes temas entre ellos:

También se les preguntó sobre el trato que han recibido por parte del personal médico, obteniéndose los resultados que se presentan en el siguiente gráfico.

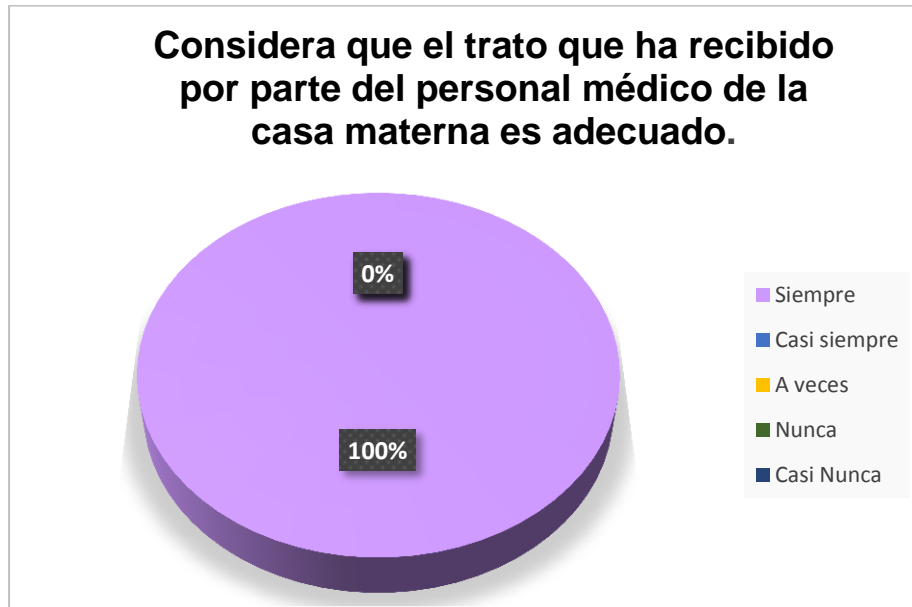


Gráfico No.2: Considera que el trato que ha recibido por parte del personal médico de la casa materna es adecuado.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

Todas las mujeres encuestadas expresaron que siempre han recibido un buen trato por parte del personal médico que las atienden.

Otro indicador como parte de los servicios que presta la casa materna son las manualidades; donde la directora en la entrevista manifestó que las beneficiarias como actividades recreativas elaboran piñatas, flores, arreglos de mesas, tejidos de lana. Es de gran utilidad que mientras las mujeres se encuentran albergadas puedan desarrollar o aprender un oficio que también les ayudara en un futuro.

Gráfico No. 3. Se brindan cursos o se realizan manualidades para que ustedes desarrollen un oficio.

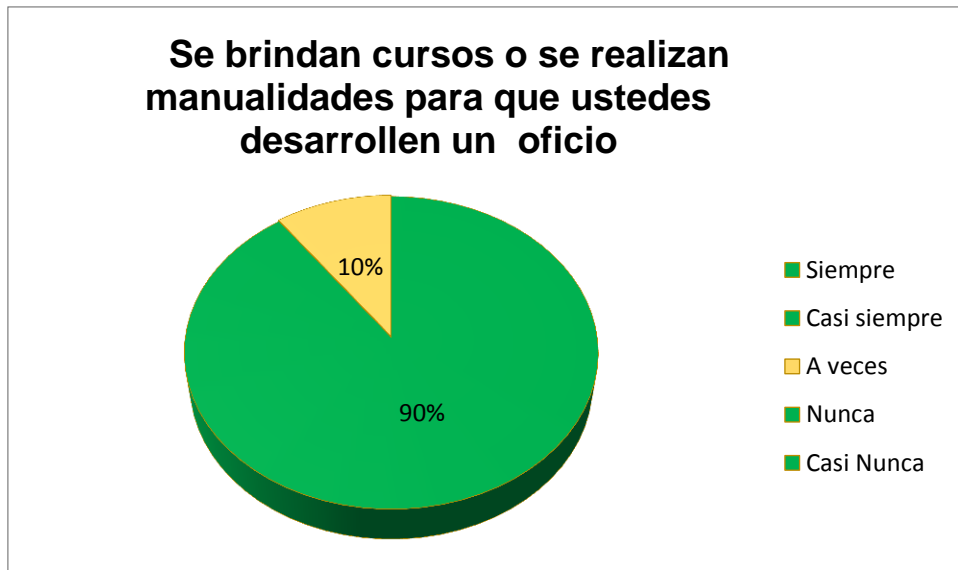


Gráfico No. 3: Se brindan cursos o se realizan manualidades para que ustedes desarrollen un oficio.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

El gráfico refleja que la mayoría de las mujeres expresan que se les brindan cursos y manualidades con el objetivo que ellas desarrollen un oficio. La responsable también en la entrevista expresaba que estudiantes de la unan farem Matagalpa, llegan dos veces por semana a enseñarles manualidades a las protagonistas. Para el buen funcionamiento consideramos importante que las beneficiarias opinaran con respecto a los servicios básicos que presta la casa materna, donde ellas a través de la encuesta contestaron lo siguiente:

Gráfico No. 4. Presta todos los servicios básicos la casa materna



Gráfico No. 4: Presta todos los servicios básicos la casa materna.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas de opinión aplicada a mujeres que se atienden en la casa materna municipal de Matagalpa.

El gráfico 4 muestra que la mayoría de las beneficiarias opinaron que se prestan todos los servicios básicos para su buen funcionamiento. “La responsable destacó que cuando hay alguna necesidad en el mantenimiento y reparación para el buen funcionamiento de la casa materna existe un personal de mantenimiento y un electricista que son parte de la municipalidad los cuales apoyan cuando hay algún problema en los servicios básicos”.

Con las encuestas realizadas a las protagonistas del centro se pudo percibir que todos los servicios que se prestan son los necesarios y los adecuados para cada una de ellas, ya que existe buena comunicación, infraestructura, acondicionamiento, servicios médicos adecuados y la responsabilidad que existe es compartida ya que ellas mismas realizan su propio roll para la alimentación y aseo.

Con la implementación de manualidades las mujeres se sienten satisfechas ya que al mismo tiempo que se les brinda atención médica, aprenden un oficio que es una herramienta que les sirve para desarrollar sus habilidades y puedan emprender con sus propios conocimientos.

3. Mejora al proceso administrativo para el funcionamiento adecuado de la casa materna municipal.

En este último objetivo se abordarán los siguientes indicadores como son: Eficiencia, calidad, atención, empatía y seguridad. Con respecto a estos indicadores es importante mencionar que en las encuestas que se les aplicó a las beneficiarias en cuanto a los servicios que presta y el trato que han recibido por parte del personal médico ellas están satisfechas ya que se les atiende con mucha eficiencia y calidad.

Es importante que los protagonistas tengan comunicación, empatía, con los funcionarios que dirigen y ejecutan este proyecto, para que exista una mejor coordinación y conocer las diferentes necesidades que se presentan en su funcionamiento, a su vez que se les brinde la atención necesaria y adecuada.

Categoría	Subcategoría	Indicadores	Propuesta de mejoras
Etapas del proceso administrativo	planeación	planes	Que la casa materna cuente con su propio plan mensual y anual para llevar una planeación concreta del centro.
	organización	formalización	Que la directora o personal a cargo de la institución elabore el control interno propio del centro con sus reglamentos y procedimientos, así mismo el manual de funciones propio de la casa materna.
			Elaborar el organigrama propio de la casa materna.

	dirección	comunicación	Que los funcionarios por parte de la municipalidad se relacionen más con las protagonistas para conocer sus quejas y sugerencias.
servicios que presta la casa materna municipal	tipos de servicios que presta la casa materna a las beneficiarias	asistencia médica	Que la municipalidad contrate a un psicólogo para que atienda a las protagonistas que han sido perjudicadas durante su vivencia.
Calidad del servicio	características de los servicios públicos	atención	Que la municipalidad contrate más personal en el centro con el objetivo de resolver diferentes tipos de situaciones que se presenten para las protagonistas, en vista que solo existe la responsable.
		seguridad	Es necesario la construcción de un andén que permita el acceso entre la casa materna y el policlínico Trinidad Guevara de manera interna, para poder trasladar a las protagonistas con mayor seguridad y facilidad en caso de cualquier emergencia.

CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados obtenidos del funcionamiento de la casa materna municipal de Matagalpa, el cual se basa en la etapa del proceso administrativo como es: la planeación, organización, dirección y control. De lo cual se puede establecer a continuación un resumen de las principales conclusiones:

- Para conocer a fondo de este proceso encontramos debilidad en los planes, manuales y control interno ya que actualmente el control interno que se implementa es el que se rige por la alcaldía municipal de Matagalpa como norma administradora y disciplinaria, que sólo se realiza el FODA y POA; por lo cual la casa materna no cuenta con un manual de funciones y control interno propio, que permita su propia evaluación de los procedimientos administrativos.
- Por otra parte se valoró la percepción de las beneficiarias de los servicios que presta la casa materna, el cual uno de los indicadores evaluado es la asistencia médica, donde se constató que si cuenta con todos los servicios ya que existe un médico de planta por parte del policlínico Trinidad Guevara y se les brinda diferentes tipos de charla a las protagonistas, en la entrevista realizada a la responsable nos comentó la presencia de mujeres con problemas psicológicos, viendo que en el centro sólo se cuenta con un psiquiatra.

- Para finalizar se concluye con la propuesta de mejoras al proceso administrativo que permita fortalecer el funcionamiento de la casa materna municipal, en el cual es necesario la construcción de un andén que permita el acceso entre la casa materna y el policlínico Trinidad Guevara de manera interna, para poder trasladar a las protagonistas con mayor seguridad y facilidad en caso de cualquier emergencia.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan algunas recomendaciones en la parte administrativa y seguridad del centro, que conlleven a los logros de los objetivos planteados.

- Conforme a las debilidades encontradas sobre los planes de trabajo, se recomienda la elaboración de un manual de funciones y control interno propio de la casa materna, que ayude a cumplir con los procedimientos y metas propuestas para su buen funcionamiento.
- Que la casa materna de Matagalpa funcione de manera más independiente de la municipalidad.
- Que la casa materna cuente con su propio organigrama para su funcionamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. (s.f.). Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-arios-autores/>
2. (A. 2016, 08). Obtenido de Tipos de administracion: <https://10tipos.com/tipos-de-administracion/>
3. Amurri, G. (15 de Mayo de 2011). Obtenido de <https://semanarioprimerdia.wordpress.com/2011/05/15/como-mejorar-la-atencion-al-publico-en-la-administracion-publica-2/>
4. Arango, C. A. (s.f.). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson.
5. Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría proceso y práctica*. brasil: Mc Graw-Hill.
6. Rodríguez, S. H. (s.f.). *Administración* .

Entrevistas.

7. (Gonzalez, 2019) Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna, Matagalpa.
8. (Espinoza, 2019) Incidencia del proceso administrativo en el funcionamiento de la casa materna, Matagalpa.