



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA  
SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DE  
LAMBAYEQUE – REGIÓN LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor (es):**

**Prada Villegas Liliana Sujell**

**Asesor:**

**Mag. Failoc Piscocoya Dante Roberto**

**Línea de Investigación:  
Sistemas Administrativos**

**Pimentel – Perú  
Año 2018**

## CONTENIDO

RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCION .....	v
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>6</b>
1.1. Realidad problemática.....	6
1.2. Trabajos previos .....	7
1.2.1. Antecedentes de la Investigación. ....	7
1.3.4. Definición de la Terminología. ....	19
1.3.5. Estado del Arte. ....	23
1.4. Formulación del Problema. ....	23
1.5. Justificación e importancia de la Investigación.....	24
1.5.1. Delimitación de la Investigación.....	25
1.7. Objetivos .....	27
<b>CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo y Diseño de investigación .....	28
2.2. Población y muestra de estudio.....	29
2.3. Variables .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	33
2.6. Criterios éticos.....	33
2.7. Criterios de rigor científico. ....	34
<b>CAPITULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
3.1. Tablas y Figuras .....	37
3.2. Discusión de resultados.....	53
3.3. Aporte científico.....	58
4.1. Conclusiones. ....	66
4.2. RECOMENDACIONES. ....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	70
ANEXO.....	72

## **RESUMEN**

Mi tesis tiene por objetivo Elaborar un Sistema de Control Administrativo para Mejorar la Efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque, los beneficios que oferta el programa no llegan a los beneficiarios por diferente circunstancia que se presentan. El tipo de estudio que se utilizó en esta investigación es descriptiva - explicativa, para lograr un estudio que se señala las características y propiedades, interpreta y se describe la situación de las cosas. Se utilizó el muestreo no probabilístico de criterio, con una población y muestra comprendida por 20 beneficiarios. Se analizó la información utilizando medidas estadísticas y escalas no métricas: porcentajes y frecuencias, procesados con el programa SPSS para obtener resultados más satisfactorios. Se busca que el presente estudio sirva como un antecedente para mejorar la efectividad de su sistema administrativo y a la vez permita mejorar su calidad de vida de la población objetiva.

Los resultados encontrados nos han permitido observar que existen muchas dificultades para que el programa lleguen a los beneficiarios en su totalidad, ya que la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque geográficamente es muy extenso, tiene muchos ríos, quebradas, con alto índice de extrema pobreza, analfabetismo, en la coordinadora territorial del programa Pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque está atravesando con carencia de personal, la mayoría de la población adulto mayor altamente objetiva no cuenta con DNI, algunos están en proceso de focalización de sus hogares por el SISFHO, otros en proceso trámite para su obtención; esto repercute en la imagen del programa pero los perjudicados son nuestros adultos mayores en la demora de la ampliación y actualización de padrón de beneficiarios.

**PALABRAS CLAVES:** Programa Social, Pensión 65, sistema administrativo

## **ABSTRACT**

My thesis aims to develop an Administrative Control System to Improve the Effectiveness of the Social Program Pension 65 in the Lambayeque Province - Lambayeque Region, the benefits offered by the program do not reach the beneficiaries due to different circumstances that arise. The type of study that was used in this investigation is descriptive - explanatory, to achieve a study that indicates the characteristics and properties, interprets and describes the situation of things. Non-probabilistic criterion sampling was used, with a population and sample comprised of 20 beneficiaries. The information was analyzed using statistical measurements and non-metric scales: percentages and frequencies, processed with the SPSS program to obtain more satisfactory results. The aim of this study is to serve as an antecedent to improve the effectiveness of its administrative system and at the same time to improve the quality of life of the target population.

The results found have allowed us to observe that there are many difficulties for the program to reach the beneficiaries in their entirety, since the Lambayeque Province - Lambayeque Region is geographically very extensive, has many rivers, streams, with a high index of extreme poverty, illiteracy, in the territorial coordinator of the Pension 65 program in the Lambayeque Province - Lambayeque Region is going through a lack of personnel, the majority of the highly objective older adult population does not have a DNI, some are in the process of targeting their homes through the SISFHO, others in process for obtaining it; this has an impact on the image of the program, but those who are harmed are our seniors in the delay in expanding and updating the beneficiaries.

**KEYWORDS:** Social Program, Pension 65, administrative system.

## **INTRODUCCION**

Los adultos mayores extremos pobres eran para la sociedad, invisibles para el Estado. Pensión 65 surge como una respuesta del Estado ante la necesidad de brindar protección a un sector especialmente vulnerable de la población, y les entrega una subvención económica de 250 soles bimensuales por persona y con este beneficio contribuye a que ellos y ellas tengan la seguridad de que sus necesidades básicas serán atendidas, que sean revalorados por su familia y su comunidad, y contribuye también a dinamizar pequeños mercados y ferias locales.

Este trabajo permite conocer que el programa no llega a todos la población pese que la etapa de vida del adulto mayor, atraviesa por una serie de necesidades como es una productividad económica de extrema pobreza, se encuentran en abandono, excluidos, con estado emocional depresivo, susceptibles y aquejando muchas enfermedades, gozar de un incentivo monetario, tener sus controles en salud, tener su documento de identidad; esta asistencia solidaria a esta población es de suma importancia, para tener un mejor calidad de vida, lo cual demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere que el Programa “Pensión 65” tenga un plan para mejorar en la efectividad y establece medidas para corregirlas actividades en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque.

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente el Programa Social Pensión 65, en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque viene presentando problemas porque la unidad descentralizada (Coordinadora Territorial) del Programa Social Pensión 65 no tiene su padrón actualizado, ya que una gran parte de la población adulta mayor extremos pobres no cuentan con documento de identidad por lo tanto no pueden acceder a este beneficio y el acceso mínimo a protección en salud en nuestra Provincia, sumándose a esto el analfabetismo, diversidad cultural de nuestra selva y la inaccesibilidad geográfica; los años de olvido de los gobiernos, y la poca voluntad de solucionar los álgidos problemas de la Provincia como son en salud, educación, servicios básicos y la generación de empleo. Frente a los antecedentes de las carencias de diversas Infraestructuras y la falta de generación de empleo y frente a los indicadores en su nivel muy alto de Pobreza y Pobreza Extrema en nuestra provincia urge la necesidad la presencia del Programa “Pensión 65” con la que atenúe la vulnerabilidad social de las personas adultas mayores de 65 años que viven en condición de extrema pobreza, Para su inclusión social económica y accesibilidad a los servicios de salud mejorando sus condiciones de vida .

El sistema de control administrativo es una parte vital para la efectividad de cualquier programa social. Es importante mencionar que se debe tener un buen sistema de control dentro de una institución y saber la efectividad en el servicio al beneficiario, una vez expandida está al personal, al estar consciente de esto, será más fácil y más efectivo aplicarla, debido a la gran competitividad y exigencia de los beneficiarios que surge este programa como respuesta Estatal ante la necesidad de brindar protección a un sector especialmente

vulnerable de la población.

Por esta razón, la investigación se centró en controlar y verificar el sistema administrativo, para que el Programa “Pensión 65” mejore y garantice la efectividad, contribuyendo, de esta forma, al cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad. Existen muchas interrogantes para explicar la situación como: ¿Cuáles son los factores que impiden la efectividad adecuada? y ¿Cómo es la realidad de la Provincia?, etc.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes de la Investigación.**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se mencionó los aportes de investigaciones internacionales, nacionales y local e institucional que abordan este problema, cada una de ellas con características y experiencias diferentes pero bastante exitosas que han servido como referencia bibliográfica tanto física como virtual que constituyen la base científica de la misma, así como el apoyo de diferentes tesis.

### **1.2.2. Investigaciones Internacionales.**

Santillán Mirabá, J.G y D. Carolina V. A. (2013), en su tesis “PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA POISON S.A.” De la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, cuyo objetivo general es Desarrollar una propuesta estratégica mediante un análisis de gestión administrativa practicado en la Empresa POISON S.A con la finalidad de hacer eficiente el trabajo de los colaboradores. Se determinaron las siguientes conclusiones:

- Poison SA. No tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General.
- Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.
- El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.
- El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.

Adrián Broggi (2013), e su TESIS “METODOLOGÍA PARA LA MEJOR ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO EN ETAPA DE MADURACIÓN” cuyo objetivo es Diseñar una metodología aplicable a la gestión de los Recursos Humanos, con el fin de brindar una alternativa eficaz aplicable a la generación de un tablero de comando, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se comprueba que el tablero de comando es una herramienta útil para evaluar el desempeño organizacional, integrando a los diferentes subsistemas del área de Recursos Humanos permitiendo analizar y visualizar la influencia que tienen las acciones que se tomen en la empresa en el rendimiento de los empleados.
- Una empresa de servicios en la Fase de ciclo de vida en etapa de maduración debe plantearse seriamente cual será el accionar para mantenerse en el mercado o relanzar una expansión, porque en caso contrario los competidores que se encuentran en etapa de crecimiento aumentarán su market share y ocasionarán



que la empresa comience a perder terreno y que su fase de declive se aproxime cada vez con mayor velocidad

- El principal objetivo de una empresa es optimizar la rentabilidad, pero lo más importante, es encontrar la manera de lograrlo. Está por demás decir que el modo de hacerlo es incrementando las ventas o disminuyendo los costos, pero hay que destacar que los que logran aumentar las ventas mediante una buena campaña de marketing, mejorando el producto (mejora continua), ofreciendo un producto innovador, etc. son los Recursos Humanos. Los empleados harán la diferencia en las empresas, influyendo en la satisfacción de los clientes, optimizando los procesos internos, tomando las decisiones correctas de inversión, lo cual es fundamental para que la empresa crezca.
  
- En conclusión, para las empresas de servicios que se encuentra en etapa de maduración, la decisión de optar por analizar y gestionar a los Recursos Humanos ayudará a comprender la situación de estos, a tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y aumentar la fidelización de los talentos, preparándolos para cubrir puestos claves, ya sea por necesidad de reemplazos o por ampliación de estructura para intentar un nuevo crecimiento de la empresa y así volver nuevamente a la fase del ciclo de vida de crecimiento.

### **1.2.3. Investigaciones Nacionales.**

Juan Carlos G.D. Y R. Yanina Q.H. (2014), en su tesis “APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC 2014” objetivo general, Demostrar que la implementación del Sistema de Control Interno permitirá mejorar la eficiencia en el Área de logística de la Empresa Constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C del 2014. Durante la realización de la tesis se

hizo la evaluación del sistema de Control Interno de la empresa utilizando técnicas de investigación aplicada como el cuestionario, entrevista y observación sobre los mecanismos que utilizaba la empresa dentro del área logística se llegó a la siguiente conclusiones:

- La empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC, presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de control que le oriente a desarrollar sus actividades de manera coherente y consistente, las cuales se traducen en la ausencia de un manual de funciones , la ausencia de planificación de las necesidades de materiales inadecuada programación de las compras desconocimiento del stock en algunos periodo de tiempo , clasificación empírica de los inventarios , entre otros lo cual con lleva al deterioro de la situación económica financiera de la empresa.
- La implementación de un sistema de control interno al área de logística vuelve más rentable la empresa desde el punto de vista del control del recurso materiales y monetario; pues al implementar una serie de políticas para controlar más eficientemente el flujo de los materiales se evita posibles pérdidas por errores y se proporciona seguridad a la empresa y al ser reordenadas estas actividades, arroja una situación más realista de la verdadera posición económica y financiera de la empresa.
- Evaluando los resultados obtenidos por la aplicación del sistema de control interno evidenció un ahorro en la distribución de materiales utilizados en la obra condóminos California Periodo Enero – Abril 2013 y La Alameda Periodo Enero – Abril 2014 de S/ 17,209.70 equivalente a un 60.74%.  
Llegamos a la conclusión que es un sistema favorable y mejora su control y eficiencia en la distribución de materiales

Egla Shirley Layme Mamani(2015), en su tesis “EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS EN LA GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

MARISCAL NIETO,2014”, cuyo objetivo es evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas; pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores. La metodología empleada fue: a) selección de instrumentos encuesta de percepción y construcción del cuestionario de verificación de normas; b) validación de los instrumentos descritos; c) realización de prueba piloto de los instrumentos; d) ejecución y desarrollo del estudio, aplicando los instrumentos a la población de estudio a fin de obtener la percepción de los sujetos; y del análisis de resultados realizado en la presente tesis se determina las siguientes conclusiones:

- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas.
- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al estado de implementación de normas internas de control, resulta de 60 normas de los cuales, todos los componentes de control interno implementados están el orden del 22 (37.0%) y las normas no implementados están alrededor del 38 (63.0%), el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística, lo cual demuestra y concluye que: El nivel de implementación

de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes.

- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social , respecto a la percepción de sus funcionarios y servidores sobre el desarrollo normas de control interno y procedimientos alcanzado una media general de 2.64 lo que califica de grado “INSATISFACTORIO”, y el resultado del análisis inferencial no logra establecer significancia estadística, es decir que: El nivel de desarrollo de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y servidores de la SPBS –MPMN, se muestran insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno.
  
- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, del análisis de debilidades y fortalezas sobre los procedimientos de control interno de la Oficina, del total de 92 indicadores, las debilidades identificadas son 71 (77.20%), las fortalezas que 21(22.80%), y el resultado del análisis inferencial no logra establecer significancia estadística; por lo tanto, El análisis de debilidades y fortalezas de control interno, muestra mayores debilidades que afectan la gestión de las actividades de la SPBS- MPMN.
  
- La propuesta de normas internas, procedimientos y registros en general a ser implementados en la SPBS - MPMN, de 71 indicadores, registran 22 (31.0%) indicadores implementados, se tiene pendientes de implementación un promedio de 49 (69.0%), entre normas y procedimientos de control interno, se establece significancia estadística, es decir que: Se ha identificado y se propone las normas y procedimientos necesarios para la implementación del Sistema de Control Interno que optimicen sus actividades y funciones, en la SPBS. Los indicadores propuestos para su implementación del Sistema de Control Interno, se detallan y muestran en la Tabla 05 y son los adecuados.

Deny Espinoza Quispe (2014), en su tesis "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS" cuyo objetivo fue Analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Para poder dar respuesta a estas deficiencias, se optó por hacer encuestas para el diagnóstico y revisión del control interno, así como entrevistas utilizándose el programa SPSS versión 19, para que podamos hacer uso de las acciones necesarias para la óptima gestión de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Cuyo trabajo llego a las siguientes conclusiones:

- Los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.
- El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.
- Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos

#### **1.2.4. Investigaciones Institucional.**

Desarrollo e Inclusión Social (2015) , informe técnico, de acuerdo al Decreto Supremo N° 040-2014 PCM, los requisitos para acceder a la entrega de la pensión no contributiva y ser incluido como usuario del programa Pensión 65, son los siguientes:

- Tener 65 años o más.
- Contar con documento nacional de identidad (DNI).
- Contar con clasificación socioeconómica de pobreza extrema otorgada por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).
- No percibir pensión alguna que provenga del ámbito público o privado, no recibir ninguna subvención económica otorgada por el Seguro Social de Salud-EsSALUD.

Desarrollo e Inclusión Social (2015), informe técnico, para medir la eficacia del Programa con indicadores mejor relacionados con sus actividades y resultados. Se trata de encontrar un punto medio en el que no se mida al Programa por resultados que no puede garantizar, pero que tampoco se desconozca la necesidad de entregar a los adultos mayores unos productos que en efecto mejoren su bienestar de manera integral, ni el esfuerzo operativo que hace la unidad ejecutora respecto a la articulación con otros actores que son relevantes para conseguirlo. Por otro lado, con respecto a la operación, tal como se identificó en la revisión.

#### **1.2.5. Investigaciones Local.**

En la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque son oficinas desconcentradas del Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65, encargadas de brindar apoyo a los procesos operativos del Programa, y responsables de articular, coordinar e implementar las acciones con los Gobiernos Locales y otros actores involucrados dentro del ámbito de su Unidad Territorial para cumplir los objetivos del Programa, en la actualidad cuenta con solo 2 responsables en toda la provincia: un coordinador territorial y un promotor territorial para toda la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Sistema de Control Administrativo.**

Horngren, Sundem y Stratton (2006), el sistema administrativo comprende de una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación, control y motivar el comportamiento de los empleados y evaluar su rendimiento.

SEDESOL (2013), la situación de las personas adultas mayores tiene una importancia económica y social que se relaciona con la dependencia derivada del proceso de envejecimiento de los individuos.

Ramírez (2009) complementa que el control administrativo como el proceso mediante el cual la administración se asegura de que los recursos sean obtenidos y usados eficientemente en función de los objetivos planeados, en una sociedad donde los recursos son escasos y las necesidades múltiples, no se puede concebir una empresa desinteresada en la eficiencia y efectividad.

### **Programas sociales y la pobreza**

En general las políticas sociales que el gobierno implementa hacia poblaciones específicas tienen como propósito reducir la pobreza. De acuerdo a Parodi (2004), el criterio general de las políticas sociales es la eficiencia con equidad, lo cual incluye resolver temas específicos de focalización, financiamiento, efectos en cantidad, calidad, distribución y recuperación de los gastos.

Vásquez (2006), en su estudio “Sobre su implementación de los programas sociales en el Perú”, analiza los principales programas sociales, entre más de cuarenta existentes entre el 2000 y 2005, adscritos a diferentes ministerios. El autor identifica varios problemas como: Filtración (la población beneficiaria no es la población objetivo); Subcobertura (población objetivo que no está siendo atendida), politización del gasto e incremento del gasto corriente (planillas y obligaciones sociales), En todos estos casos se detecta al menos un problema de ineficiencia, sea por filtración, Subcobertura o limitados recursos, por lo que propone evaluar el impacto a los cinco años de concluido un proyecto en curso.

### **Las políticas sociales**

La política social es una política pública, es decir, un conjunto de criterios que orientan el comportamiento del Estado. Estos criterios se refieren a temas específicos sentidos por la población, en el entendido que las políticas sociales se guían por valores y son fruto de un proceso de diseño que implica una negociación dentro del sistema de actores en una sociedad, generalmente

representados legítimamente por los depositarios del poder político (Pereyra 2003).

### **La focalización de los programas sociales**

La focalización es un instrumento de la política social dirigido a identificar plenamente a las personas que se encuentran en las peores condiciones de pobreza, y que introduce un enfoque selectivo en la identificación de beneficiarios para los programas y políticas sociales. Esta identificación puede ser de dos formas: por espacios geográficos y por hogares o individuos. La localización geográfica tiene por objeto identificar las áreas donde se concentra la población en pobreza y así priorizar la asignación del gasto público. Los mapas de pobreza constituyen la herramienta principal de este tipo de focalización. Sin embargo, estos asumen que la población es homogénea al interior de la unidad geográfica, sin considerar la distribución de la riqueza dentro de esta unidad. Dado que en estos momentos la pobreza en el país es un fenómeno extendido y heterogéneo, es necesario utilizar mecanismos de focalización complementarios para identificar a la población en pobreza o con carencias, independientemente de su ubicación geográfica.

La focalización por hogares es la que identifica a los beneficiarios potenciales de los programas sociales, para lo cual usa datos de la misma población (del hogar o del colectivo) y, luego, mediante la aplicación de técnicas estadísticas, selecciona a los beneficiarios definitivos del programa. En marzo de 2007 se promulgó el Plan de Reforma de los Programas Sociales (D.S. N.º 029-2007-PCM) que contiene los lineamientos para su fusión, integración y articulación, así como elementos para la creación de estrategias articuladas de lucha contra la pobreza. Con esta reforma se buscó mejorar los problemas de focalización, anular la injerencia política, la duplicidad de gastos administrativos, la superposición de beneficios, las limitaciones en el seguimiento y evaluación de impacto, entre otros, señalados por diversos estudios.



### 1.3.2. Tipos de Control.

Para Ramírez (2009) los sistemas más utilizados son 3 que permiten ejercer el control administrativo que sirven de para determinar el tipo de control que debe ser implementado de acuerdo al tipo de empresa donde se implemente un control.

En la mayoría de organizaciones se ha utilizado, el sistema de control después de la acción. Sin embargo, es recomendable ser creativos e introducir en la información contable el control direccional mediante el análisis de sensibilidad, y reducir así la brecha entre los resultados y los objetivos planeados. En esta forma se sustituye el método de control después de la acción por el método direccional.

**Control guía direccional:** Los resultados se pueden predecir y las acciones correctivas deben efectuarse antes de completar la operación.

**Control selectivo:** Consiste en la verificación de muestras de una operación específica con el fin de detectar si cumple los requisitos previstos, y de esta manera determinar si se puede continuar con el proceso.

**Control después de la acción:** concluido la operación, se miden los resultados y se comparan con un estándar previamente establecido.

### 1.3.3. Instancias con las que “Pensión 65” tiene relaciones:

**A. Instancias de dirección de política:** Son el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a través del Viceministerio de Prestaciones Sociales, los cuales tienen a su cargo a “Pensión 65” y son los que finalmente establecen la política del programa, así como los criterios de priorización de beneficiarios.

**B. Instancias asociadas a la ejecución del componente de entrega de subvenciones:** Entre estas se encuentra el Viceministerio de Políticas y Evaluación Social, que a través de la Dirección General de Gestión de Usuarios dirige la UCF del SISFOH, que es donde se realiza la categorización socioeconómica a nivel individual de los potenciales usuarios. Asimismo, se

encuentra el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, que suministra información relativa a la identidad de las personas que obran en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, para verificar la identidad de los usuarios o, en su defecto, gestionar la obtención del mismo para los individuos no incluidos en dicho registro. De igual modo “Pensión 65” se relaciona con Essalud, la Oficina de Normalización Previsional- ONP y la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS; pues con esas instituciones se realizan los cotejos de los usuarios identificados por el SISFOH para finalizar la determinación de la población objetivo a través de la verificación del cumplimiento de los criterios de focalización categórica. Adicionalmente, el Programa coordina con los Gobiernos locales desde el proceso de identificación de usuarios hasta la organización para la entrega de productos. Finalmente, se encuentra el Banco de la Nación, al cual el Programa delega la realización del pago directo a los usuarios de “Pensión 65”, de acuerdo con las instrucciones y disponibilidad de fondos del Programa. Cabe resaltar que, de las entidades mencionadas, solo se mantienen convenios específicos de cooperación institucional con la RENIEC y la ONP, y un convenio de pagaduría con el Banco de la Nación.

**C. Instancias asociadas a la ejecución del componente de fomento de protección social:** En este grupo se encuentran los Gobiernos locales y regionales, así como el MINSA-SIS, los cuales es a través de las coordinaciones de “Pensión 65” organizan y realizan las campañas de salud dirigidas a los beneficiarios del Programa. Adicionalmente, los Gobiernos locales y regionales coadyuvan a la realización de campañas de revaloración del adulto mayor como las campañas de “Saberes productivos” y el concurso “Los abuelos de ahora”. Es pertinente destacar que de las instituciones acá mencionadas solo se tiene un convenio de cooperación institucional con el MINSA, en el cual también se estipula la atención preferencial a los beneficiarios de “Pensión 65”.

**Gráfico10. Diseño alternativo de Pensión 65**



Fuente: Elaboración Unión temporal MetisGaia – Econometría S.A. a partir de resultados de la evaluación y documentación de Pensión 65.

Es importante anotar que, aunque las diferencias entre zonas urbanas y rurales son importantes a la hora de explicar las causas de la problemática, en los procesos operativos que debe seguir Pensión 65 para lograr sus productos no existe evidencia académica ni empírica que sustente o apoye una diferenciación de la intervención. Esto sucede principalmente porque las diferencias son culturales y de contexto, que no necesariamente se balancean con la entrega de la subvención, y que no obstruyen la consecución de los resultados buscados por el Programa, si se mantiene el esfuerzo operativo que éste realiza. Por tanto, no se considera necesario diferenciar la intervención entre zonas, por ejemplo, teniendo montos diferentes de subsidios, o incluyendo componentes diferentes para alguna zona, porque implicaría esfuerzos operativos adicionales y potenciales problemas de reclamación por parte de los usuarios, que no se justificarían a la luz de los resultados esperados.

### 1.3.4. Definición de la Terminología.

Hernández Orozco, Carlos. (1998), publicado sobre “Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos”. Define **PROGRAMA:** como un Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un

tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios".

Pérez Porto J, Ana GG. (2014), de lo publicado nos da a conocer que el “**SISTEMA ADMINISTRATIVO**” es el conjunto de componentes que interactúan entre si y se encuentran interrelacionados, es aquello vinculado a la administración (el acto de administrar: organizar o gestionar recursos.es sentido amplio es una red o un esquema de procesos cuya finalidad es favorecer al cumplimiento de los objetivos de una organización administrados de forma eficiente.

Hernández Orozco, Carlos. (1998), en su publicado define **SISTEMA**” como Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso-productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.

Pérez Porto J, Ana G. (2014), de lo publicado cita a algunos “**TIPOS DE SISTEMA ADMINISTRATIVO**”:

- 1.- Abstracto:** compuesto de conceptos como doctrinas filosóficas números o idiomas.
- 2.- Concreto:** Se opone al anterior ya que este sistema administrativo consta de máquinas, equipos o cualquier componente tangible.
- 3.- Operacional:** tiene el objetivo de generar reportes, además de llevar a cabo el procesamiento de la información, la cual suele ser reiterativa.
- 4.- Directivo:** los datos que administran no pasan por proceso de selección ni son modificados de ninguna forma
- 5.- Informativo:** es el tipo de sistema administrativo crucial a la hora de tomar decisiones que sean coherentes con los objetivos planteados. A grandes rasgos se encarga del procesamiento de datos y de la producción de reportes.

Pérez Porto J, Ana G. (2016), publicado, la noción actual de “**sistema administrativo**” “hace referencia al programa informático que cuenta con diversas aplicaciones para administrar .la intensión de un tipo de software es centralizar las tareas administrativas en un sistema informático que permite ahorrar tiempo e incrementar la eficacia laboral.

Hernández Orozco, Carlos. (1998), publicado sobre “Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos”. Da conocer sobre **MICROANÁLISIS ADMINISTRATIVO** que es Estudio minucioso de una institución o de un órgano, desde lo general hasta el menor detalle operativo. Evalúa la naturaleza doctrinaria del ente, sus fines, estructura, funciones, puestos, sistemas, formas, normas, recursos y planta, para asegurar su congruencia con las funciones del Estado y con las demandas de la población.

**Control:** lo define como implementación de planes con el empleo de retroalimentación para alcanzar objetivos y **Control de gestión:** lo define como el proceso utilizado por los directivos (Ramírez, 2009).

**Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado y **Eficiencia:** Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados. Hernández Orozco, Carlos. (1998).

Cohen y Franco (1993), en su estudios define a la “eficacia” mide “el grado en que se alcanzan los objetivos y metas en la población beneficiaria, en un período determinado” mientras que la “efectividad” constituye la relación entre los resultados (previstos y no previstos) y los objetivos. Así, estos autores proponen la efectividad como una medida que reconocería resultados diferentes a los que fueron esperados en la delimitación de los objetivos de la iniciativa.

Fernández Samuel (2001), en sus estudios da conocer que la efectividad se consigue cuando la relación entre los objetivos iniciales y los resultados finales se hace óptima, lo cual supone valorar los procesos que desde los primeros conducen a los últimos. La efectividad se encuentra al observar la realidad de un programa es decir, al comparar el ideal o esencia de una acción, representado por una norma o conjunto de estándares profesionales, con la situación existente o real.

**Corresponsabilidad:** Se refiere a la responsabilidad que el Estado otorga a los ciudadanos, para ser titulares del compromiso de cumplir con ciertos requerimientos en el marco de la implementación de una política social. Si nos referimos a programas de transferencias condicionadas, en ellos el Estado asume la oferta de los servicios públicos y los beneficiarios asumen sus compromisos en las áreas de salud y educación, por ejemplo. En estos casos, las reglas de cada uno de estos programas están explícitas y existen documentos que sellan los compromisos. Si la responsabilidad de uno o de otro lado no se cumpliera, no sería posible el éxito o eficacia del programa social.

**Desarrollo Humano:** Según el Banco Mundial el desarrollo es alcanzar un nivel de vida aceptable para todos mediante mejoras en las condiciones económicas y sociales. Su objetivo es ayudar a que la gente sea más productiva y mejorar la calidad de vida de los individuos, las familias, las comunidades y los países en general.

**Focalización:** El término “focalización” se ha asociado a la delimitación del grupo destinatario según un criterio de pobreza. En el marco de la política social, las políticas focalizadas son aquellas que se proponen beneficiar únicamente a sectores poblacionales que se hallan por debajo de cierto umbral de pobreza o riesgo social.

**Inclusión:** la inclusión es entendida como el proceso o situación de participación como actor y beneficiario, en contextos de oportunidades de trabajo o de distribución de la riqueza producida incluso por políticas públicas.

**Pobreza:** La pobreza es una condición en la cual una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo socialmente aceptado. La pobreza se asocia con la incapacidad de las personas para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, salud, las condiciones de vivienda, educación, empleo, ingresos, gastos, y aspectos más extensos como la identidad, los derechos humanos, la participación popular, entre otros.

#### **1.3.5. Estado del Arte.**

Se observa en esta investigación, al revisar los antecedentes del estudio, de un Sistema de Control de Administrativo para mejorar la Efectividad del Programa Pensión 65 y la calidad de vida de la población. Tiene poco material que se puede verificar por la escases de investigaciones, artículos, revistas que tratan sobre este mecanismo, instrumento, alternativa, novedad, introducida en la gestión de los gobiernos locales, regionales y en el Perú, en donde la práctica del sistema administrativo para mejorar la efectividad ha despertado el interés en la población objetiva, para aprovechar la oportunidad y gozar de estos beneficios. Por ello, la iniciativas para investigar o enterarse más cada día sobre las los benéficos del programa pensión 65, que acerca a las poblaciones a su gobierno o a su Estado.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

Con la aplicación de un sistema de control administrativo ¿se logrará que la administración llegue a los beneficiarios efectivamente para este año 2018?

## **1.5. Justificación e importancia de la Investigación**

### **Justificación científica**

El presente estudio se justifica desde el aspecto científico, porque al utilizar teorías, conceptos y antecedentes estudiados anteriormente por otros autores sobre la gestión de programas sociales y la calidad de atención al beneficiario brinda soporte a lo descrito en las teorías y genera nueva demostración temática, asociada a la gestión administrativa de políticas sociales públicas.

### **Justificación técnica**

El trabajo de investigación permitió evaluar la gestión del programa social como también las condiciones de trabajo y el compromiso del funcionario público de pensión 65; al mismo tiempo sirvió para crear recomendaciones que ayuden a desarrollar la atención al adulto mayor beneficiario a partir de establecer que factores limitan la buena atención de los beneficiarios. En la investigación se planteó dos variables de estudio simulando en diversos factores y ámbitos, pero primero se analizó en el programa social pensión 65-Chota. Por lo tanto, los resultados encontrados ayudan a determinar las mejoras necesarias para mejorar continuamente la gestión y por ende la atención a los beneficiarios del programa social.

- **Justificación metodológica**

El presente trabajo evaluativo se desarrolló desde el enfoque cuantitativo, siendo el punto de partida para diseñar los pasos metodológicos de la investigación. Remarcando en explicar los problemas descubiertos en la gestión del programa social en el proceso de selección; luego se caracterizó el



problema siguiendo con la recopilación de la información a través de encuestas y cuestionarios a todos los sujetos de estudio luego al obtener resultados que permitieron llegar a conclusiones, y de esa manera dar respuesta a las hipótesis planteadas estos son los pasos correspondientes a la metodología del trabajo de investigación en la cual se encuadra el estudio.

- **Justificación social**

El presente trabajo contribuirá en organizar los resultados hallados, que pueden ser analizados para la gestión de otras entidades que tienen a su cargo la administración de programas sociales. Los cuales les ayudará a mejorar el servicio en función de las necesidades de cada beneficiario y de todos los adultos mayores que requieren de una atención adecuada en el proceso de selección. Brindándole las facilidades de acuerdo a cada necesidad que presenten producto de la avanzada edad tomando en cuenta que son personas mayores en extrema pobreza y que está en juego la calidad de vida de los integrantes de su hogar.

### **1.5.1. Delimitación de la Investigación.**

**Delimitación espacial.** Ubicación Geográfica El departamento de Lambayeque está ubicado en la parte septentrional y occidental del territorio peruano. Sus coordenadas geográficas se sitúan entre los paralelos 5° 28 y 7° 10 27 de latitud sur y los meridianos 79° 53 48 y 80° 37 24 de longitud oeste; la altitud va de 4 m .s.n.m. en el distrito de Pimentel a 4,000 m.s.n.m. en el distrito de Inkawasi. Límites: Limita por el norte con el departamento de Piura, por el este con el departamento de Cajamarca, por el sur con el departamento de La Libertad y por el oeste con el Océano Pacífico. Superficie: El departamento de Lambayeque tiene una extensión superficial de 14,231.30 km<sup>2</sup>, es decir el 1.1% de 1 285,6 km<sup>2</sup> correspondientes a la superficie total del país, desagregado por provincias de la siguiente manera: Chiclayo 3,288.07 km<sup>2</sup>, Ferreñafe 1,778.60 km<sup>2</sup> y Lambayeque 9,346.63 km<sup>2</sup>. Relieve: La mayor parte

de la superficie del departamento se localiza en la región costera, excepto a los distritos de Inkawasi, que se asienta en elevaciones cordilleranas a una altitud superior a los 3,000 m.s.n.m y Cañaris que se ubica en la ceja de la selva, flanco oriental de la cordillera.

2 1.2. Clima e Hidrografía. Clima: El clima es cálido y seco. Las precipitaciones pluviales son escasas, manifestándose generalmente en forma de garúa con un promedio de 18 m m / año. La temperatura es variada y está en función de la estación, en el verano llega a los 28° C y en invierno a los 14° C. Es considerado el departamento "más costeño", pues sólo una pequeña extensión de su territorio llega a la sierra. Hidrografía: El sistema hidrográfico lo constituyen un conjunto de ríos de curso corto y regular de caudal variable, lo que forman en la Vertiente Occidental de los Andes, para desembocar en el Océano Pacífico. Entre los principales ríos que forman la cuenca hidrográfica del departamento figuran: Río Chancay Lambayeque Río La Leche Río Motupe Río Cascajal Río Olmos

1.3. Población La población del departamento de Lambayeque, de 1940 al año 2000 se ha incrementado 5 veces, pasando de 199,660 a 1 093,051 habitantes y actualmente representa el 4.3% de la población total del país. - Población Urbana 3 La población departamental urbana, según el Censo de Población y Vivienda del año de 1993 fue de 709,608 habitantes, que representa el 77% de la población total, esta población se concentra mayormente en la provincia de Chiclayo. - Población Rural. La población rural según el mismo censo, es de 211,187 habitantes que representa el 23% de la población total del departamento; la provincia de Lambayeque cuenta con mayor población rural.



## **1.6. Hipótesis**

De qué manera el análisis de la efectividad del programa social pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque contribuirá a su mejora.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Elaborar un Sistema de Control Administrativo para Mejorar la Efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque.

### **Objetivos específicos.**

1. Contribuir mejorar la atención dentro del Programa Social Pensión 65.
2. Contar con un registro actualizado de los beneficiarios de Pensión 65.
3. Mejorar la atención a los beneficiarios de Pensión 65 como Oficina desconcentrada.
4. Mejorar la calidad de vida de la población de la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque
5. Lograr la inclusión de los adultos mayores en extremo pobres en la sociedad.
6. Tener un mejor control para que las familias tengan condiciones mínimas de protección en salud.

## **CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### Tipo de Investigación

En la presente investigación científica se encuentra las siguientes características.

#### **Investigación explicativa.**

Planteada por Hernández, Fernández año 2003. El cual menciona que los estudios explicativos son los que tienen una relación causal a los que no solo no sólo describe un problema, sino que se intenta encontrar las causas del mismo, en el presente caso seria los filtros de selección en la selección de beneficiarios del programa pensión 65 en el distrito de Lambayeque departamento de Cajamarca.

#### **Investigación descriptiva.**

Viene a ser el análisis e interpretación explicativa de los actores quienes están involucrados en el problema a estudiar en ellos sin influir sobre ellos de ninguna manera mediante esta investigación se hace fácil la creación de relaciones entre los factores históricos comparados con los actuales basados en instrumentos de recolección como la encuesta.

#### **Investigación de campo.**

Este tipo de investigación consiste en recolectar datos e información en forma directa de la realidad es decir dentro de los parámetros de la muestra y la población objeto de estudio. En este caso la recolección de datos se llevó acabo primero en los funcionarios involucrados en pensión 65 mediante encuesta y con cuestionarios individuales; luego se seleccionó la muestra de beneficiarios de la zona rural y mediante la encuesta y entrevista.

## **Diseño de Investigación**

### **Propositiva.**

Porque tiene como fin proponer una mejora aportando soluciones concretas al problema.

### **No experimental.**

En la presente investigación no se manipulo deliberadamente las variables, sino que se basó principalmente en observar las situaciones en su forma natural los cuales luego se analizaron.

### **Transaccional o transversal.**

Se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede en la selección de beneficiarios.

## **2.2. Población y muestra de estudio**

- **Población.**

Para la presente Tesis la población objeto de la investigación es de 7 funcionarios que trabajan en el área de desarrollo social de la municipalidad provincial de Lambayeque y los beneficiarios seleccionados del programa social pensión 65 en el distrito de Lambayeque año 2015.

- **Muestra.**

para la presente investigación la muestra se tomó de los beneficiarios en el caso de los funcionarios no se determinó la muestra porque se Analizaran a todos los involucrados en la gestión del programa social

pensión 65 en el distrito de Lambayeque haciendo un total de 7.y del universo poblacional de beneficiarios de pensión 65 en el distrito de Lambayeque que fueron incluidos en el periodo enero diciembre 125 se tomaron a 50 utilizando la técnica de Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple seleccionando 25 beneficiarios de la zona rural y 25 de la zona urbana o aledaña a la capital distrital.

## **2.3. Variables**

### **2.3.1. Variable Independiente.**

*Calidad de Gestión.* La gestión es el proceso por el cual se quiere influir en los funcionarios y en su entorno organizativo con el objeto de conseguir un ajuste satisfactorio, dinámico y eficiente entre la actividad y el funcionario es decir el mayor y mejor desenvolvimiento del funcionario en la institución y la institución con el funcionario.

### **2.3.2. Variable Dependiente**

*Selección de beneficiarios.* La selección de beneficiarios es el proceso en el cual se escoge los que cumplen los requisitos para hacerse acreedor a pertenecer al programa social.

### Operacionalización:

Según Tamayo (2004) indica que para operacionalizar las variables se debe tener en cuenta los factores: la lógica y el conocimiento y a partir de estos factores es posible operacionalizar para cada factor, es decir para el conocimiento, es necesario reformular pertinentemente lo cual permite construir dimensiones e indicadores.

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
<p><b>Calidad Gestión</b></p> <p>La gestión es el proceso por el cual se quiere influir en los funcionarios y en su entorno organizativo con el objeto de conseguir mayor y mejor desenvolvimiento del funcionario.</p>	<p>-Tangibilidad</p> <p>-Fiabilidad</p> <p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Empatía</p> <p>-Seguridad</p>	<p>-Instalaciones</p> <p>-Información adecuada</p> <p>-Disponibilidad</p> <p>-Amabilidad</p> <p>-Confianza</p>	<p>1.- Encuesta</p> <p>2.-entrevista</p>
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos.
<p><b>selección de beneficiarios</b></p> <p>Es el proceso en el cual se escoge los que cumplen los requisitos para hacerse acreedor a pertenecer al programa social.</p>	<p>-Insatisfacción</p> <p>-Satisfacción</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Eficacia.</p>	<p>-Expectativa del usuario</p> <p>-Medición de Satisfacción</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Metas</p>	<p>1.- Encuesta</p> <p>2.-entrevista</p>

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El método es la estrategia concreta e integral utilizada para realizar el análisis de un problema con definición teórica y con objetivos de investigación en la presente investigación se utilizó como método la encuesta.

Las técnicas son los procedimientos que utilizamos para acceder al conocimiento y para conseguir una relación con los sujetos de estudio.

El mecanismo que se usó para recolectar y registrar la información fue un cuestionario, el cual está estructurado con preguntas dirigidas a cada sujeto de estudio.

### **2.4.1. Procesamiento para la recolección de datos.**

El proceso para la recolección de datos, en la presente investigación fue necesario clasificar y organizarlos de una forma resumida para realizar un buen análisis de la información obtenida. Utilizando tablas.

#### **La Encuesta**

La encuesta técnica de interrogatorio que emplea a través del cuestionario que para la presente investigación estuvo conformado por un conjunto preguntas respecto al procedimiento de selección de Beneficiarios de Pensión 65. Se presentará a cada uno de sujetos por escrito con interrogantes abiertas y cerradas y será el medio fundamental para la recolección de datos Cuantitativos

Tipo de las preguntas que se utilizaron en el cuestionario son básicamente



abiertas y cerradas

Las preguntas cerradas son las que tienen alternativas de respuestas ya delimitadas, es decir, a los sujetos se les presenta las posibilidades de respuesta y ellos deben responder de acuerdo a las alternativas que existen las cuales pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuestas) o incluir varias alternativas de respuesta.

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

Ñaupas (2013), indica que existe confiabilidad en un instrumento cuando no hay una variación significativa en las mediciones hechas a diferentes personas y en tiempos distintos.

## **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

Luego de realizar la revisión de la información efectuando un control de calidad, se procedió al ordenamiento y clasificación de los datos, y finalmente el análisis estadístico se realiza por medios electrónicos, utilizando Microsoft Excel 2013.

## **2.6. Criterios éticos.**

Las consideraciones Éticas en la presente investigación son la dignidad, solidaridad, libertad de expresión, y justicia y otras que detallo a continuación que se tuvo en cuenta con más rigor en los beneficiarios.

***Consentimiento informado.*** - Los participantes estarán de acuerdo a ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades.

**Confidencialidad.** -En la presente investigación se garantiza la protección de la identidad de los sujetos informantes para evitar represalias y futuros acosos laborales.

**Observación participante.** - El investigador al incursionar en el campo de estudio se le exige una responsabilidad ética por las consecuencias y efectos que posteriormente puedan derivarse de la interacción que se establece con los sujetos de estudio que participen en la investigación.

## **2.7. Criterios de rigor científico.**

La presente investigación se trabajó en base a la ética y la moral los cuales son los criterios fundamentales mediante ellos somos dignos de tener derechos y deberes en la sociedad que espera mucho de nuestros aportes para trascender de desde allí a obtener con merito un mejor nivel social. Junto a ellos también se tomó en consideración los siguientes:

### **Valor de la verdad.**

#### ***Validez interna.***

*Identificación de Peligro:* existen ciertos factores que interactúan y pueden encubrir lo que sucede en la realidad

*Se busca evitar:* confusión en la información obtenida

*Estrategia utilizada:* se trató de controlar y se utilizó aleatorización en la obtención de la información.

#### ***Validez externa***

*Identificación de Peligro:* hay cambios debidos al contexto de participantes todos opinan desde su punto de vista.

*Se busca evitar:* singularidad en la información

*Estrategia utilizada:* muestras de probabilidad utilizando la

pluralidad de informantes.

### ***Consistencia***

#### ***Fiabilidad.***

*Identificación de Peligro:* Deterioro o fluctuación del instrumento de medida

*Se busca evitar:* inestabilidad

*Estrategia utilizada:* realizar nuevas medidas y comprobar que se repiten

#### ***Objetividad.***

*Identificación de Peligro:* ser influido por las preferencias del investigador

*Se busca evitar:* prejuicios al tener al investigador cerca

*Estrategia utilizada:* se buscó recabar la información dándole la tranquilidad necesaria al informante.

# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

## CAPITULO III: RESULTADOS.

### 3.1. Tablas y Figuras

#### 3.1.1. Resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los funcionarios

*Para usted ¿Cuál es el nivel de importancia de Pensión 65 en la atención de los Adulto Mayor de Chota?*

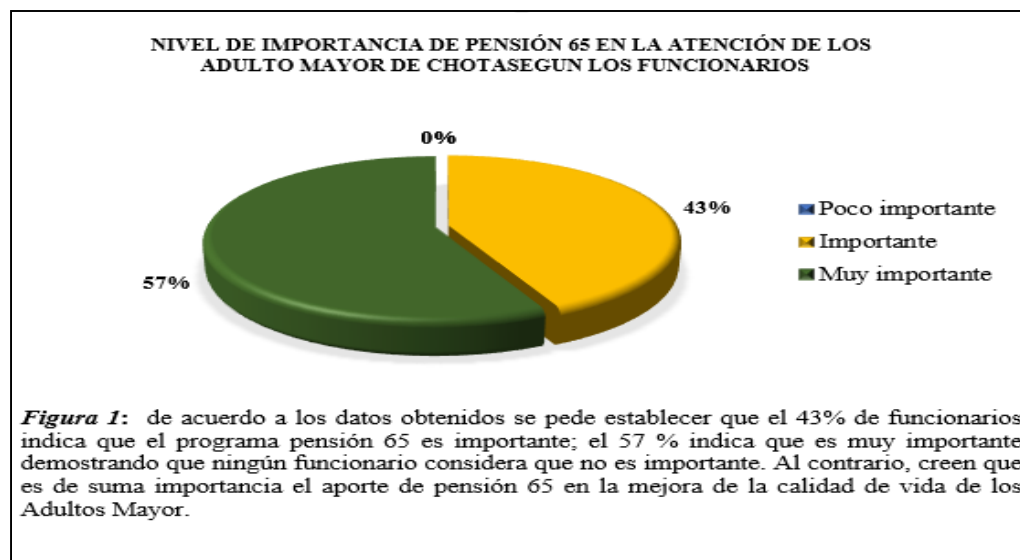
*Objetivo:* Evaluar la importancia del Programa Pensión 65 en los funcionarios

Tabla 1 Importancia del Programa Pensión 65 en los funcionarios

Nº	ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	No importante	0	0%
2	Poco importante	0	0%
3	Importante	3	43%
4	Muy importante	4	57%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 1 Importancia del Programa Pensión 65 en los funcionarios



*Fuente: Elaboración propia en base a tabla 1*

### *¿Cómo evalúa la atención brindada a los Beneficiarios de pensión 65?*

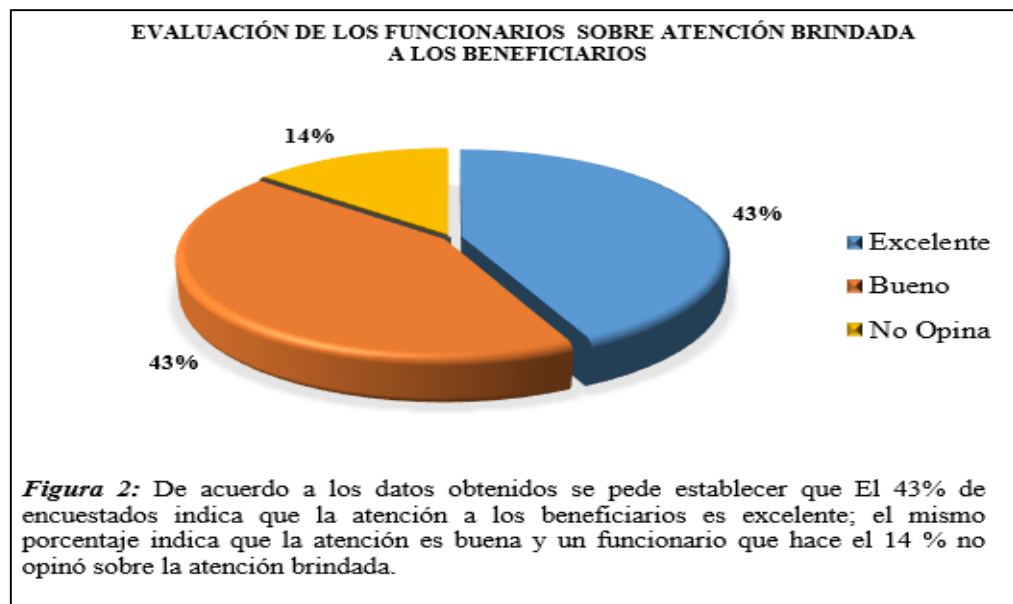
*Objetivo:* Evaluar la atención brindada a los beneficiarios.

Tabla 2 Evaluación de la atención brindada a los beneficiarios

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Excelente	3	43%
2	Bueno	3	43%
3	Malo	0	0%
4	No Opina	1	14%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

Figura 2 Evaluación de la atención brindada a los beneficiarios



*Fuente:* Elaboración propia en base a tabla 2

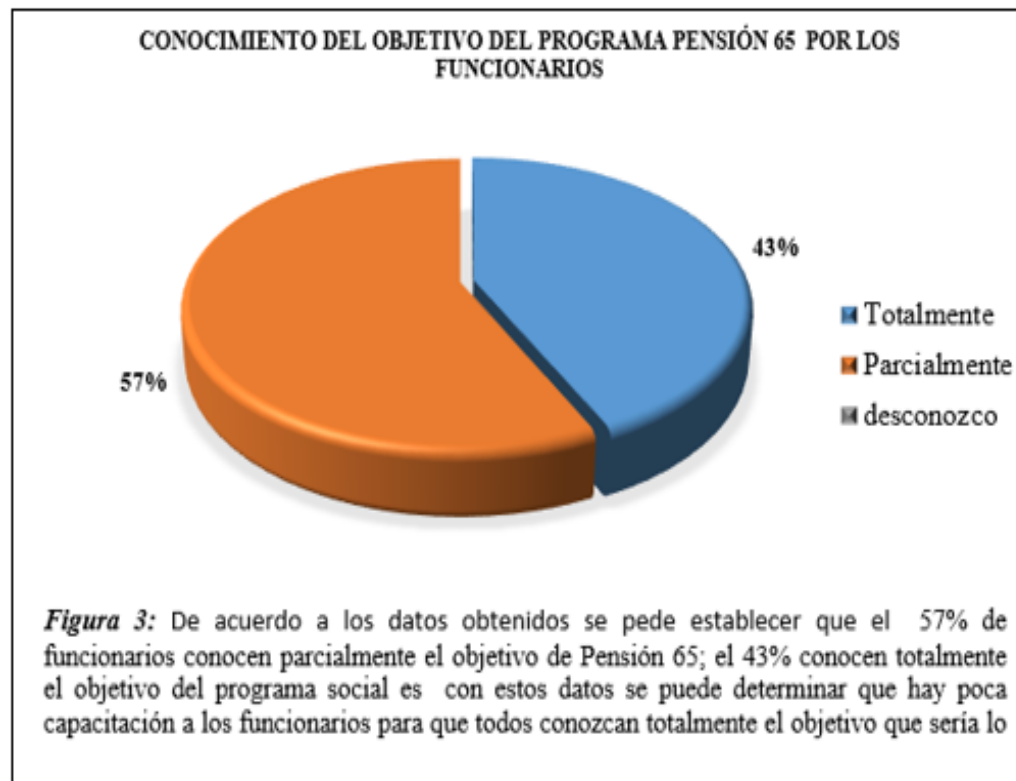
***¿Conoce usted el objetivo de Pensión 65?***

*Objetivo:* Evaluar si se conoce el objetivo del programa social.

Tabla 3 Evaluar si se conoce el objetivo del programa social

N°	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Totalmente	3	43%
2	Parcialmente	4	57%
3	desconozco	0	0%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Figura 3 Evaluar si se conoce el objetivo del programa social



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 3

**¿Posee la Entidad un procedimiento para el manejo de información para trámites relacionados al programa pensión 65 en el distrito de Lambayeque?**

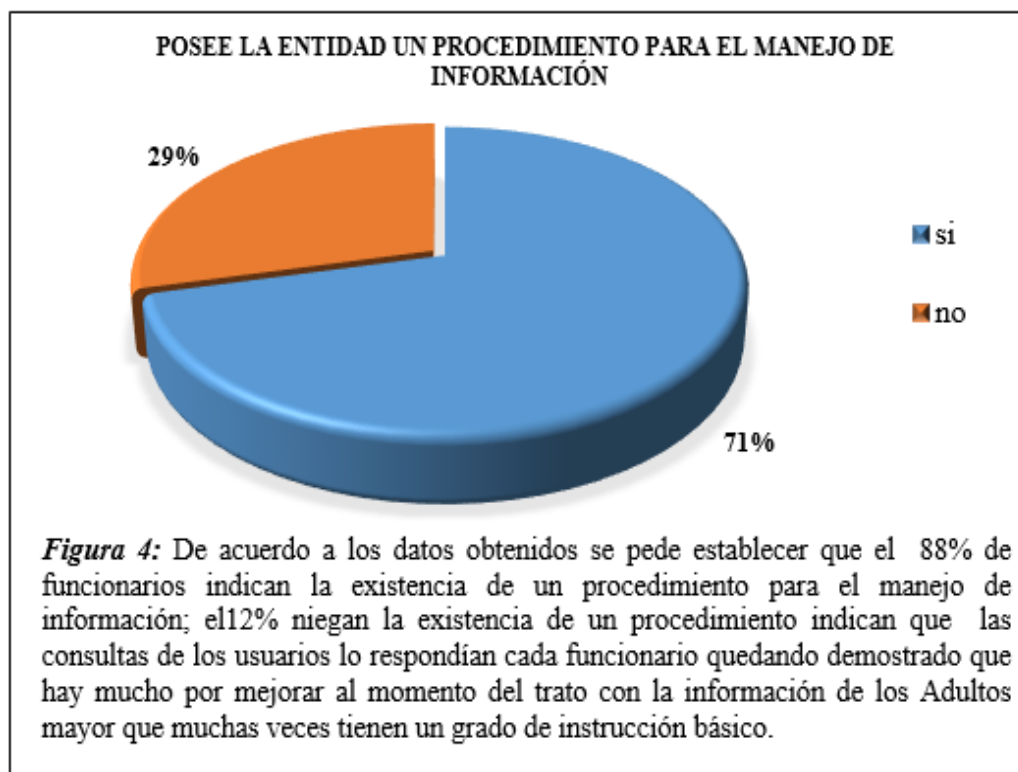
*Objetivo:* Saber si existe un centro de información al beneficiario.

Tabla 4 Si existe un centro de información al usuario

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	si	5	71%
2	no	2	29%
3	No opina	0	0%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

Figura 4 Si existe un centro de información al usuario



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 4



### ¿Cómo evalúa la gestión del gobierno en el ámbito de programas Sociales?

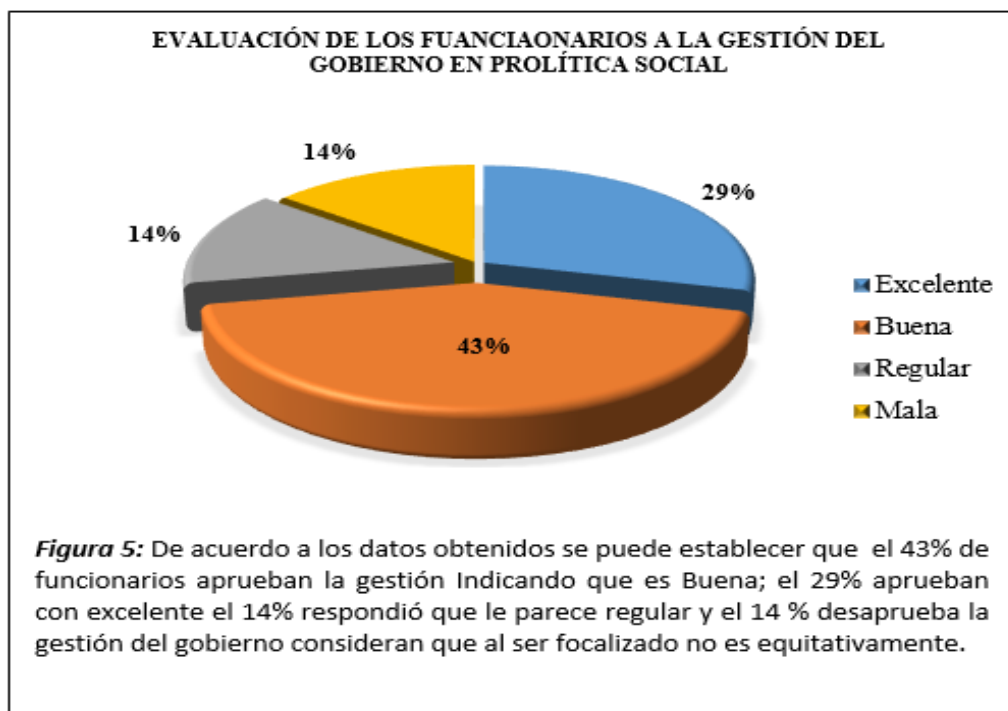
Objetivo: evaluar la gestión del gobierno por los funcionarios.

Tabla 5 Evaluar la gestión del gobierno por los funcionarios

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Excelente	2	29%
2	Buena	3	43%
3	Regular	1	14%
4	Mala	1	14%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5 Evaluar la gestión del gobierno por los funcionarios



Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 5

***¿Cuentan con las herramientas adecuadas para el proceso de selección de beneficiarios de pensión 65?***

*Objetivo:* Saber si los funcionarios cuentan con todas las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 6 Los funcionarios cuentan con las herramientas necesarias

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	si	3	43%
2	no	4	57%
3	No opina	0	0%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Figura 6 Los funcionarios cuentan con las herramientas necesarias



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 6*

***¿Cuenta Con experiencia laboral en administración pública anterior de la que desempeña actualmente?***

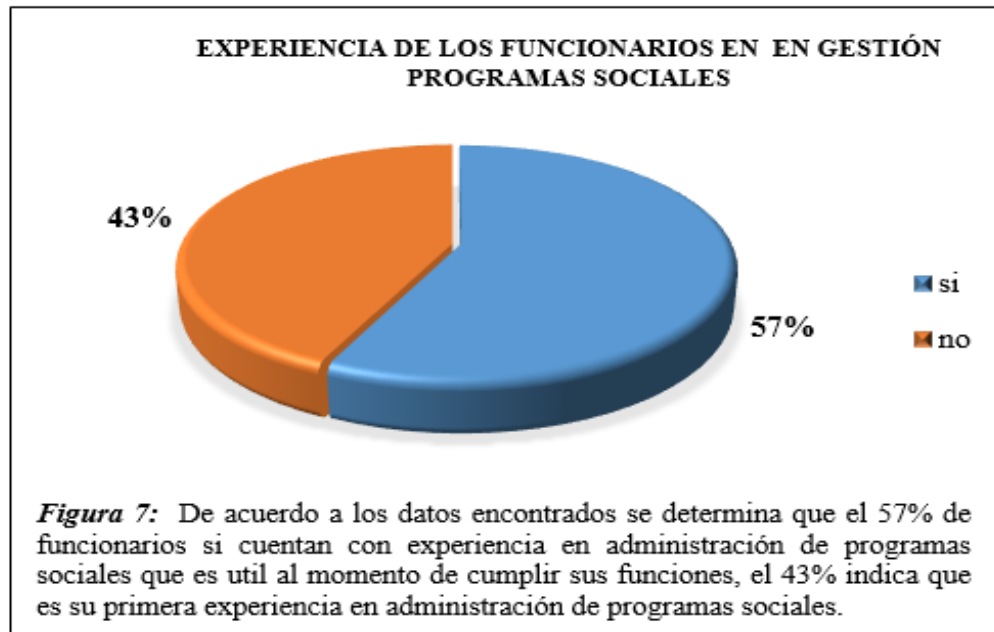
*Objetivo:* Saber si los funcionarios cuentan con experiencia en administración pública específicamente en programas sociales.

*Tabla 7 Los funcionarios cuentan con experiencia en la administración Publica*

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	si	4	57%
2	no	3	43%
3	no opina	0	0%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

*Figura 7 Los funcionarios cuentan con experiencia en la administración Publica*



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 7*

***Años de experiencia tiene En gestión de programas sociales? (Si respondió (si) en Pregunta 7)***

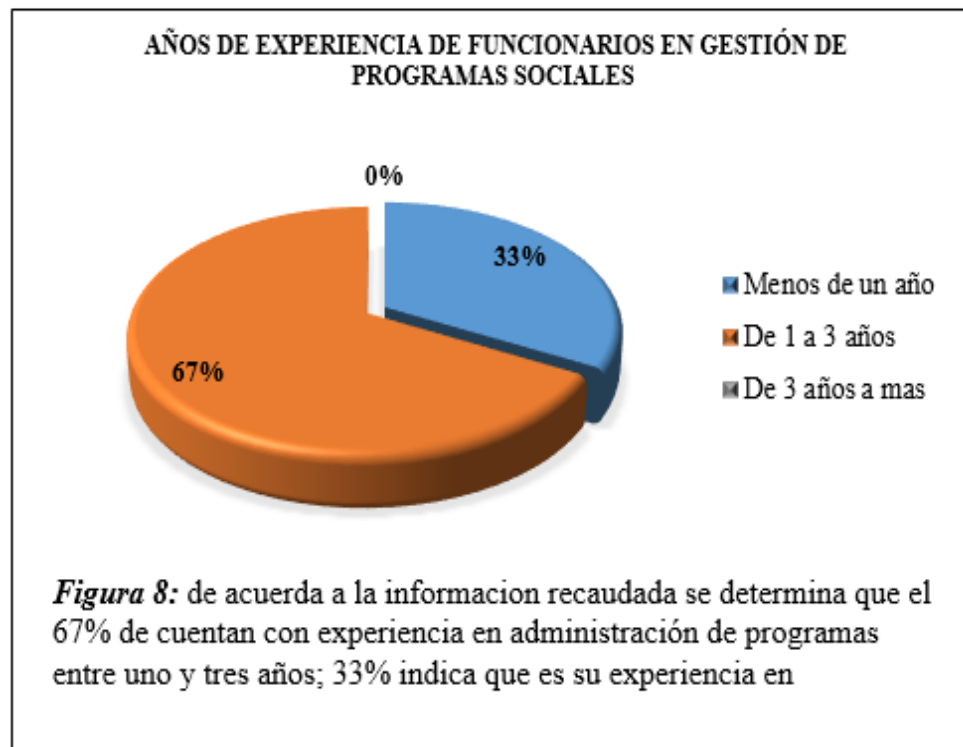
*Objetivo:* Saber los años de experiencia de los funcionarios.

Tabla 8 Saber si los años de experiencia de los funcionarios

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Menos de un año	1	33%
2	De 1 a 3 años	2	67%
3	De 3 años a mas	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

Figura 8 Saber si los años de experiencia de los funcionarios



*Fuente de elaboración propia en base a tabla 8*

**Como califica Ud. el trato que brinda a los usuarios?**

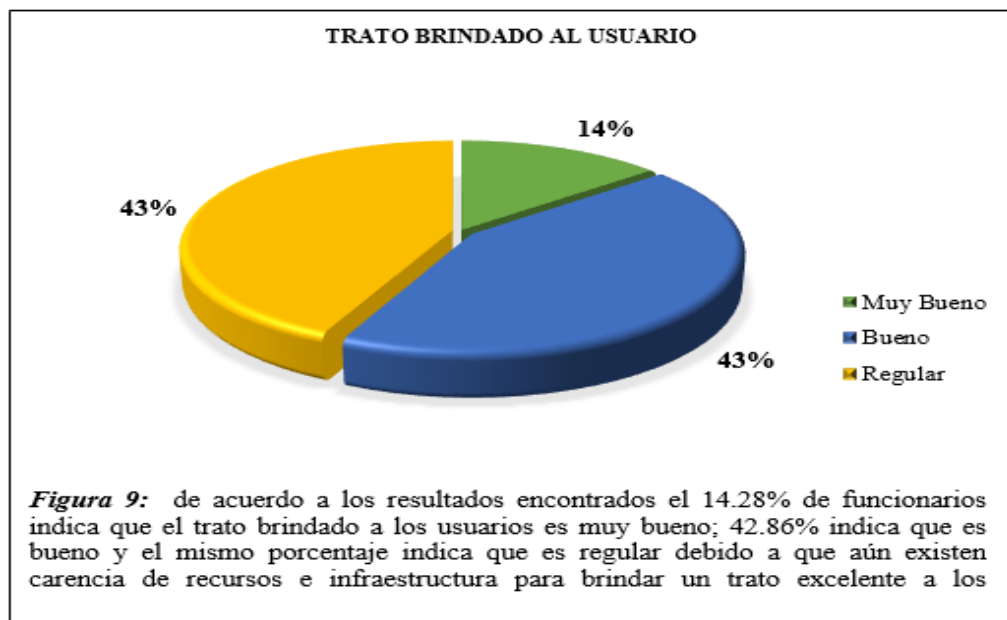
Objetivo: Saber cómo es el trato que brindan los funcionarios a los usuarios.

Tabla 9 Como es el trato que brindan los funcionarios a los usuarios

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Muy Bueno	1	14.28%
2	Bueno	3	42.86%
3	Regular	3	42.86%
4	Malo	0	0%
5	Muy Malo	0	0%
	<b>total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9 Como es el trato que brindan los funcionarios a los usuarios



Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 9

### 3.1.2. Encuesta realizada a los Beneficiarios del programa Pensión 65

*¿Está Satisfecho con la atención brindada por los funcionarios en los trámites para ser beneficiario del programa social?*

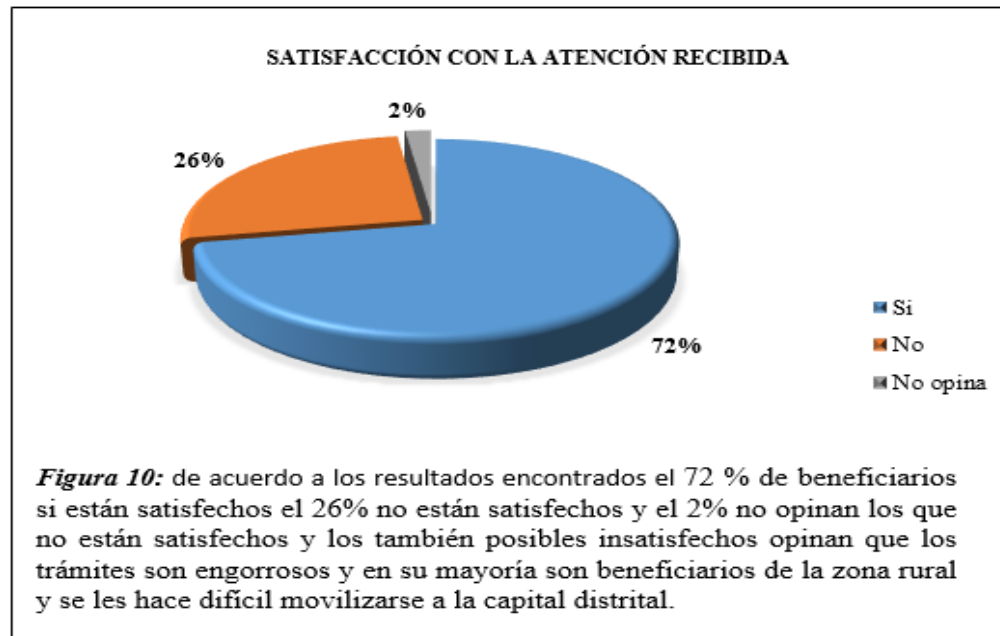
*Objetivo:* Evaluar la atención que reciben los beneficiarios de pensión 65 en el distrito de Lambayeque.

Tabla 10 Atención que reciben los beneficiarios de pensión 65

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Si	36	72%
2	No	13	26%
3	No opina	1	2%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Figura 10 Atención que reciben los beneficiarios de pensión 65.



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 10*

### ¿Porque medios publicitarios se informó del programa pensión 65?

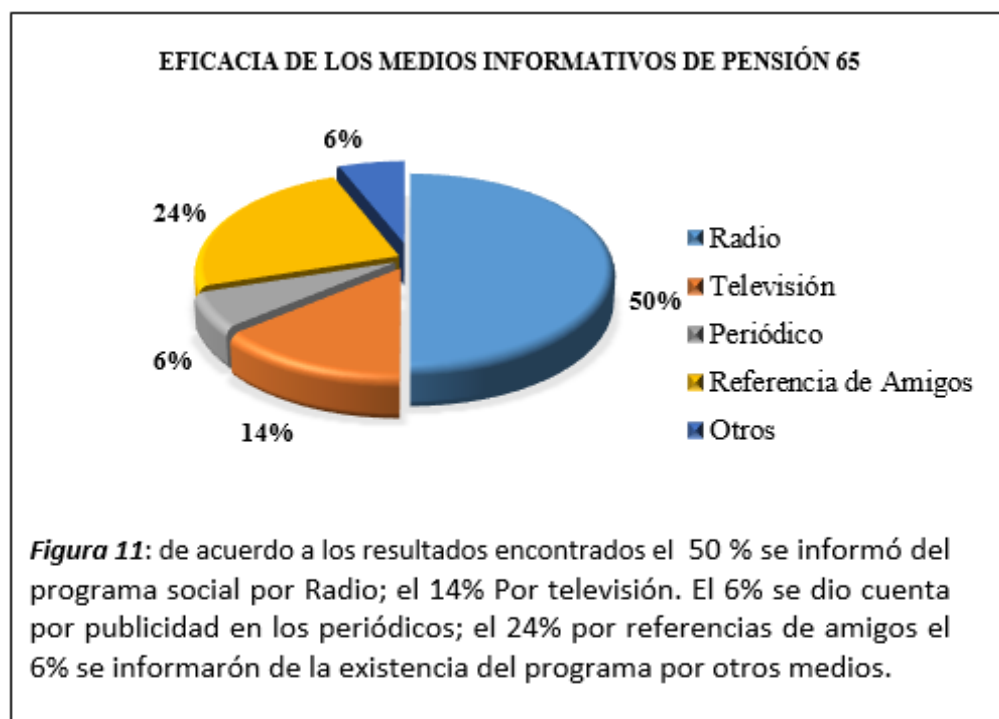
*Objetivo:* determinar que medios publicitarios son más eficientes para informar a los beneficiarios de pensión 65 en el distrito de Lambayeque.

Tabla 11 Medios publicitarios son más eficientes para informar a los beneficiarios de pensión 65.

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Radio	25	50%
2	Televisión	7	14%
3	Periódico	3	6%
4	Referencia de Amigos	12	24%
5	Otros	3	6%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Figura 11 Medios publicitarios son más eficientes para informar a los beneficiarios de pensión 65.



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 11*

*A su criterio: el tiempo invertido en los trámites para ser beneficiario fue.*

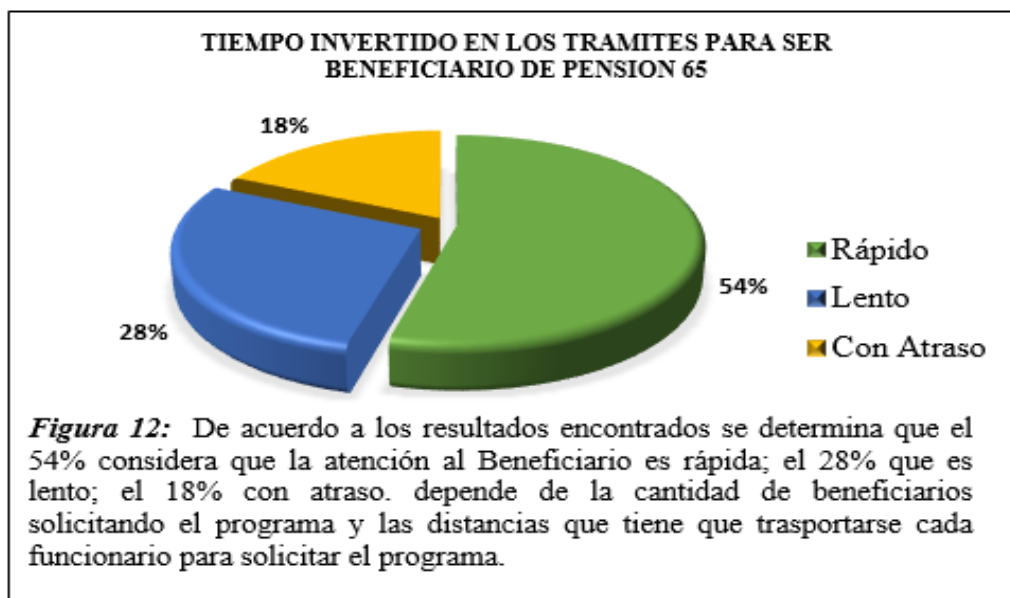
*Objetivo:* determinar si los tramites en el proceso de selección es la adecuada para elegir los beneficiarios de pensión 65 en el distrito de Lambayeque.

Tabla 12 Trámites en el proceso de selección es la más adecuada para elegir a los beneficiarios.

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Rápido	27	54%
2	Lento	14	28%
3	Con Atraso	9	18%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

*Figura 12 Trámites en el proceso de selección es la más adecuada para elegir a los beneficiarios.*



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 12*



**¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la gestión de Pensión 65 en el distrito de Lambayeque?**

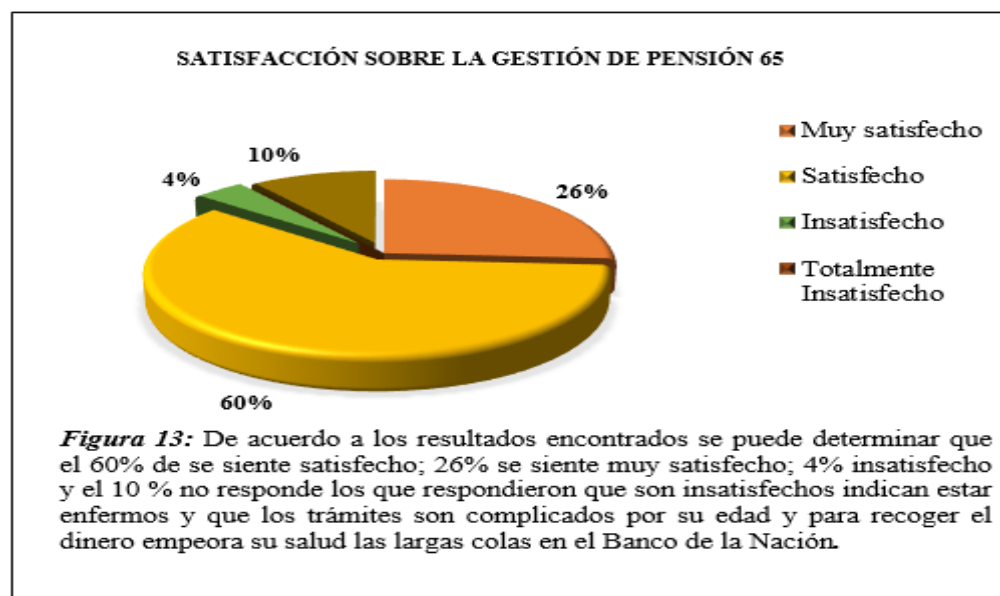
*Objetivo:* evaluar la satisfacción por parte de los beneficiarios sobre la gestión de pensión 65 en el distrito de Lambayeque.

Tabla 13 Satisfacción por parte de los beneficiarios sobre la gestión de pensión 65.

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Muy satisfecho	13	26%
2	Satisfecho	30	60%
3	Insatisfecho	2	4%
4	Totalmente Insatisfecho	0	0%
5	No responde	5	10%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

Figura 13 Satisfacción por parte de los beneficiarios sobre la gestión de pensión 65



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 13

### ***Cuál es la importancia del programa pensión 65?***

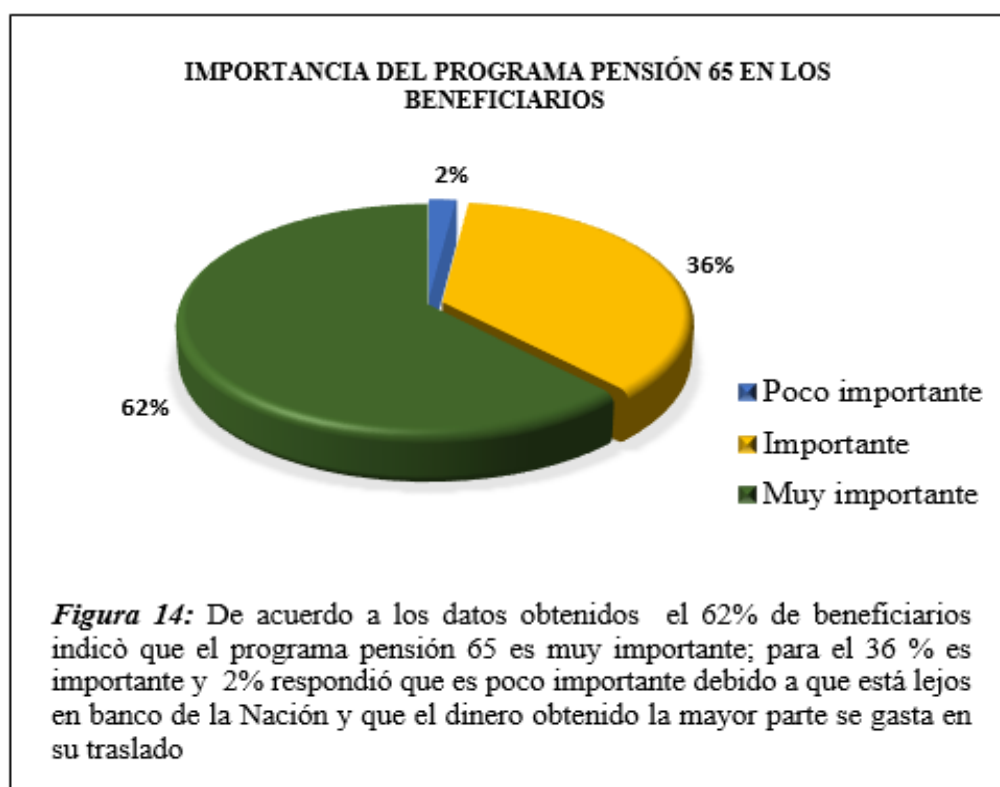
*Objetivo:* Evaluar la importancia del Programa Pensión 65 en cada uno de los beneficiarios.

Tabla 14 Importancia del Programa Pensión 65

<b>Nº</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1	No importante	0	0%
2	Poco importante	1	2%
3	Importante	18	36%
4	Muy importante	31	62%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Figura 14 Importancia del Programa Pensión 65



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 14*

c

***A Ud. el trato que recibió de los funcionarios de pensión 65?***

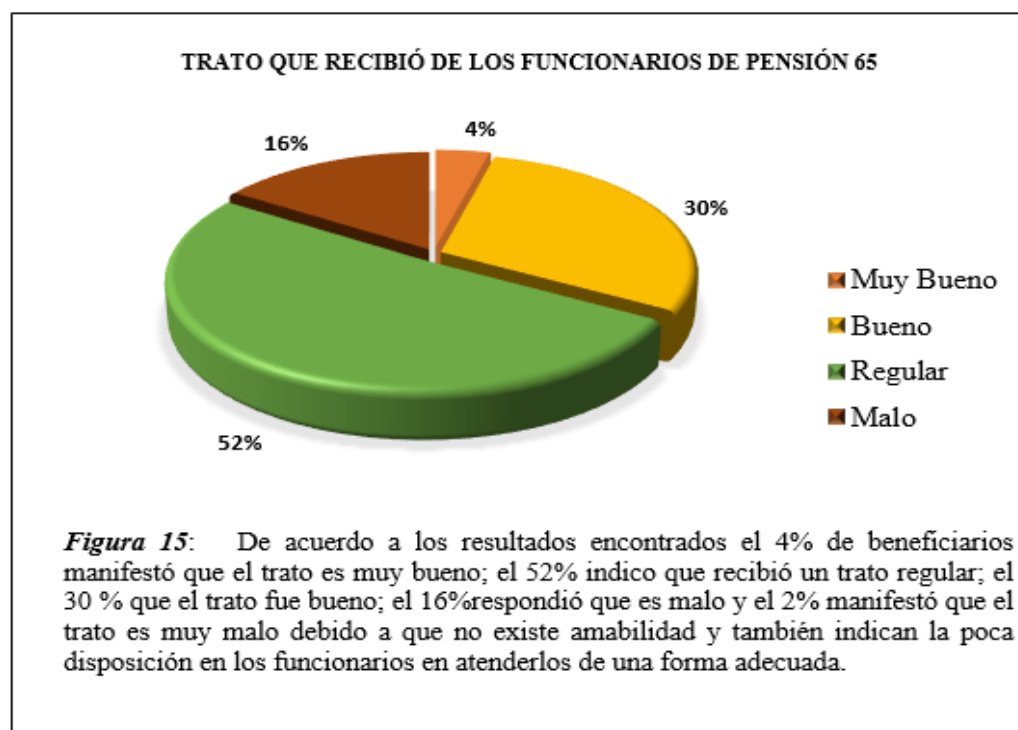
*Objetivo:* determinar el trato que reciben los beneficiarios.

Tabla 15 Trato que reciben los beneficiarios

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Muy Bueno	2	4%
2	Bueno	15	30%
3	Regular	26	52%
4	Malo	8	16%
	Muy Malo	0	0%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración Propia

Figura 15 Trato que reciben los beneficiarios



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 15

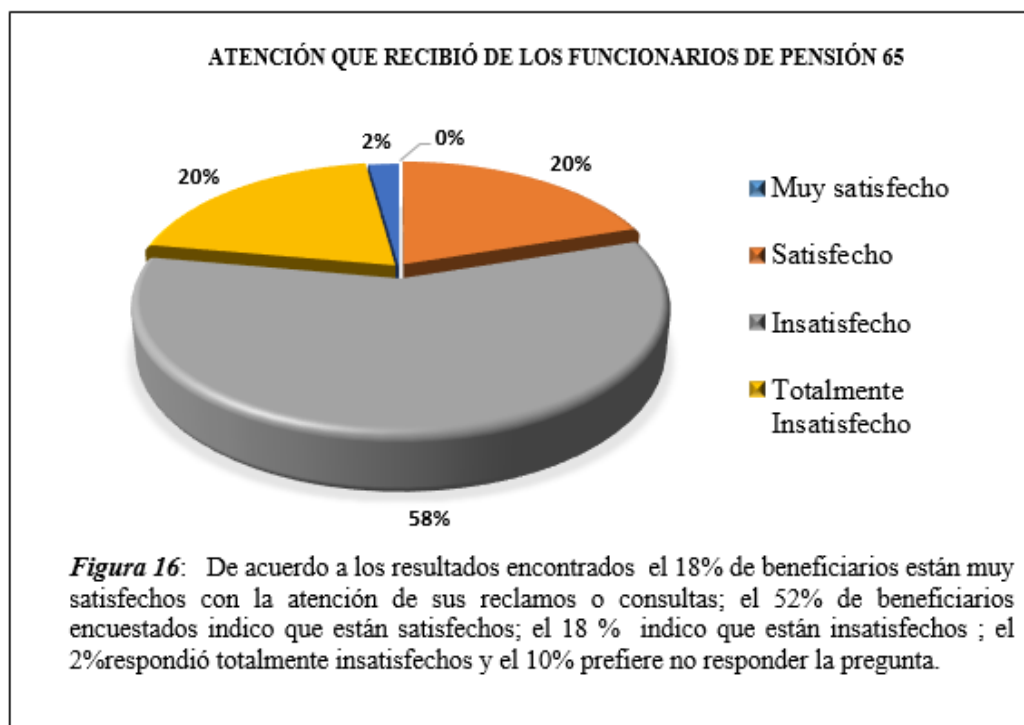
***Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención de los funcionarios de pensión 65 en la atención de sus reclamos?***

*Objetivo:* Determinar la satisfacción de los beneficiarios respecto a la atención de sus reclamos.

Tabla 16 Satisfacción de los beneficiarios respecto a la atención de los reclamos

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Muy satisfecho	9	18%
2	Satisfecho	26	52%
3	Insatisfecho	9	18%
4	Totalmente Insatisfecho	1	2%
5	No responde	5	10%
	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Figura 16 Satisfacción de los beneficiarios respecto a la atención de los reclamos*



Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 16

### **3.2. Discusión de resultados.**

Los temas que tienen relación directa la gestión del programa pensión 65 en el proceso de selección de beneficiarios son desempeño laboral y/o compromiso de los funcionarios, medios informáticos y manejo de información, medio de información o comunicación, son estos los que obtienen mayor importancia, porque a través de ello, se puede lograr la correcta selección de los beneficiarios del programa social pensión 65 y el buen funcionamiento en general de la gestión del programa

Poe este motivo la presente investigación tiene como objetivos específicos

Analizar el proceso de selección de los beneficiarios, determinar el compromiso de los funcionarios, determinar si la atención que recibe el beneficiario de pensión 65 en Lambayeque es la adecuada, establecer un medio de información eficaz para que los beneficiarios conozcan de los objetivos que tiene el estado en la reducción de la pobreza y mejora de la calidad de vida de los Adultos Mayor del distrito de Lambayeque.

Después de analizar los resultados, se puede afirmar que resulta coherente lo descrito en la hipótesis, debido a que se ha obtenido el siguiente resultado.

#### **3.2.1. Respecto al indicador desempeño laboral.**

Conformado por los diferentes aspectos como son: la responsabilidad laboral, vocación de servicio, Buen trato al beneficiario, en las cuales se ha podido evidenciar que los involucrados en la gestión de pensión 65 en el distrito de Lambayeque.

En el grafico 2 El 43% de funcionarios encuestados indica que la atención que brindan a los beneficiarios es excelente; el mismo porcentaje indica que la atención es Buena y un funcionario que hace el 14 % no opinó sobre la atención brindada.

El interés por corroborar la información brindada por los funcionarios se planteó la misma interrogante a los beneficiarios para comparar los resultados obtenidos por parte de los funcionarios teniendo como resultado El 72 % de beneficiarios si están satisfechos el 26% no están satisfechos y el 2% no opinan los que no están satisfechos y los también posibles insatisfechos opinan que los demoran y que a ellos a esa edad les hace muy difícil tener que movilizarse desde las zonas rurales a realizar sus trámites los mismos que en reiteras ocasiones son rechazados debido a que información que manejan los funcionarios no son reales y no justifican su situación de pobreza.

### **3.2.2. Manejo de información.**

Está conformado por los siguientes aspectos manejo de información y actualización como padrón de beneficiarios e información de la Población adulto mayor del distrito de Lambayeque.

Se ha evidenciado que El 88% de funcionarios conocen la existencia de un procedimiento para el manejo de la información el 12% indicaron que no existe o que simplemente desconocen la existencia de un procedimiento; cada funcionario cumple sus funciones encomendadas y las consultas de los ciudadanos lo respondían cada funcionario cuando es consultado quedando demostrado que hay es necesario la implementación de un procedimiento escrito del manejo de la información y hacerles conocer a los Adultos mayor que muchas veces tienen un grado de instrucción básico. Buscando el núcleo del inconveniente respecto a la información se realizó la interrogante si cuentan con los medios de infraestructura y equipos informáticos para el manejo de información y se evidencia los resultados siguientes. El 43% de funcionarios encuestados indica que si cuentan con herramientas adecuadas para el cumplimiento de sus funciones y el 57% indica que no cuentan con todas las necesarias y

que les falta implementar tanto en infraestructura Como en software.

### **3.2.3. Medio de comunicación.**

Este aspecto lo conforma la vía que utilizan para hacer la difusión del programa pensión 65 en el distrito de Lambayeque.

En la cual se ha evidenciado que existe la mitad de los beneficiarios se informan del programa social por Radio; el segundo medio de comunicación sintonizado es la televisión. Otros beneficiarios se informan mediante sus amigos quedando evidenciado que falta más difusión y que los beneficiarios se mantengan informados de las mejoras que se realizan en el programa social que no es suficiente pegar afiches en el frontis de las oficinas.

### **3.2.4. Gestión institucional.**

Este indicador está constituido por los siguientes aspectos: La fuerza motivacional, el proceso de toma de decisiones y la experiencia por cada funcionario.

En el resultado de la encuesta aplicada para saber la experiencia de cada funcionario es el resultado obtenido es que la mitad más uno de funcionarios encuestados indica que si cuentan con experiencia en administración de programas sociales que son de utilidad al momento de cumplir sus funciones y la mitad menos uno indica que es su primera experiencia en administración de programas sociales. La toma de decisiones esta compartida entre el encargado de la unidad territorial de pensión 65 y el encargado de la oficina de desarrollo social de la municipalidad. Demostrando que un número considerable de funcionarios

no cuentan con el aval necesario como para atender a nuestros jóvenes del pasado y que al momento de acercarse a las oficinas del programa son atendidos por funcionarios sin la experiencia necesaria respecto a la toma de decisiones existe duplicidad de funciones por una parte la unidad territorial y por otro lado personal contratado por el municipio. Se concluye que en el afán de impulsar la conducción de la entidad hacia la meta trazada se encontraron dificultades como es la falta de experiencia en los funcionarios, duplicación de funciones y falta de planificación institucional.

### **3.2.5. Trato al usuario.**

El Trato al usuario en administración pública es el conjunto de actividades desarrolladas en este caso en la gestión de pensión 65 en Lambayeque. Las actividades de un funcionario deben estar encaminadas a identificar las necesidades y satisfacerlas, es decir, un usuario espera que sean atendidas sus inquietudes mediante prestaciones es por ello que los funcionarios deben aprender a ver a través de los ojos de los usuarios y de esa manera podrán identificar mejor sus necesidades. De acuerdo a la encuesta y entrevista aplicadas a los Funcionarios ellos indican que el trato que brindan al usuario es muy buena, buena y regular hay un porcentaje que en aproximación es la mitad que no están conformes y creen que el trato puede mejorar pero que necesitan de recursos e infraestructura para brindar un trato excelente a los usuarios. La interrogante se planteó a los beneficiarios que son usuarios potenciales y los resultados son similares la mitad de los encuestados y entrevistados indican que el trato es regular pero también existen beneficiarios que consideran que el trato recibido no es el adecuado por tal razón se cree que los funcionarios deben adoptar una cultura de servicio la cual debe ser



mostrada con una actitud positiva acompañada de un buen comportamiento ya que esto es lo que espera un usuario en todos los funcionarios con quienes entre en contacto.

### **3.2.6. Atención de Reclamos y Consultas.**

Un funcionario público al momento de estar al frente de un reclamo o consulta debe adoptar un comportamiento cortés y ofrecer al beneficiario información concreta y en un lenguaje apropiado para producir en el usuario satisfacción en sus expectativas. Al aplicar la encuesta o entrevista a los beneficiarios sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención de los funcionarios de pensión 65 en la atención de sus reclamos la mayoría indicaron que están entre satisfechos y muy satisfechos; pero existieron también una cantidad considerable de encuestados insatisfechos considerando entre ellos a los que optaron por el silencio hacen un total del 30 % que es un sector de beneficiarios muy importante por lo cual se espera que después de aplicar la propuesta la satisfacción sea generalizada.

#### **Tendencias**

Luego de la aplicación de la propuesta de gestión se espera que los diferentes aspectos en la gestión del programa pensión 65 tenga un mejoramiento significativo y que los porcentajes por mejorar se reduzcan al 0% por el bien de los adultos Mayor en extrema pobreza que necesitan la valoración por parte del estado el cual está representado por los funcionarios.

### **3.3. Aporte científico**

#### **Propuesta de investigación**

##### **Título.**

Proponer un Plan de Estrategias para Mejorar la calidad de Gestión del Programa Pensión 65 en el Proceso de Selección de Beneficiarios en el Distrito de Lambayeque

##### **Introducción.**

En el presente capítulo se detallarán los objetivos, las acciones y las estrategias que se plantean para mejorar la gestión del programa pensión 65 en Lambayeque en la selección de beneficiarios. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos explicados anteriormente.

Se identificaron varias necesidades, en el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta se verificó que el medio de comunicación que utilizan para informar al beneficiario no es el adecuado. La atención al adulto mayor que solicita ser empadronado también tiene aspectos importantes por mejorar, todo el personal involucrado necesita más entrenamiento capacitación y concientización para mejorar la atención al adulto mayor; el estado mediante el ministerio de inclusión social debe mejorar la articulación de los sistemas que contienen información de los beneficiarios también mejorar la forma de entregar el subsidio económico a los beneficiarios los cuales tienen que formar largas colas en el banco de la nación para recibir su pensiones.

Teniendo en consideración que las políticas sociales de intervención deben traducirse en resultados concretos y confiables, desde la visión de los funcionarios y las instituciones quienes deben colaborar de una manera efectiva en incrementar la satisfacción de la población con confianza y compromiso en ejecución de las intervenciones sociales. Para que las políticas sociales concluyan en buenos resultados se debe implementar innovaciones con el objetivo de mejorar la

efectividad y eficiencia mejorando el servicio a los beneficiarios, aumentando la transparencia y la responsabilidad en recojo y manejo de información y también es necesario incrementar elementos que mejoren la imagen de las instituciones públicas y que incluyan mejoras de las condiciones de trabajo de los funcionarios.

Una estrategia para progresar hacia el objetivo consiste en centrar los esfuerzos creando procedimientos estándares que den frutos en todas las áreas de la administración social local y que estén relacionados con otras entidades administrativas del estado. Un avance puntual sería aumentar criterios de participación en el área y brindar las facilidades para el monitoreo y el impacto que dieron los mismos.

El procedimiento sería un conjunto de medidas participativas con el objetivo de fortalecer la coordinación entre todos los involucrados en la intervención social de pensión 65 en el distrito de Lambayeque. Es decir, el procedimiento será un grupo de observaciones con información referidas a la atención al adulto Mayor teniendo las condiciones necesarias para realizar las mismas y observar la calidad de la gestión. El trabajo empezara teniendo un conjunto de observaciones que tienen acceso todos los sujetos involucrados que deseen aportar en la política de participación en la intervención social pensión 65 en Lambayeque para que de esta forma se logre generar un lenguaje común de la participación de los involucrados.

Se debe iniciar observando los hechos que suceden en el día a día, los cuales permiten conocer como es el funcionamiento realmente de la gestión de pensión 65 con la participación de Adultos mayor sin teorías ni normativas sino netamente practica por los cuales será necesario observar los diferentes procesos que ocurren y determinar la calidad de los mismos. Es importante la participación de todos los funcionarios involucrados en la gestión ya que ellos serán los actores más importantes. Pero también es importante la participación de los entes más centralizados de las políticas sociales por ser responsables indirectos y por contar con los recursos para reforzar la actividad de las oficinas descentralizadas, haci

como los beneficiarios organizados que tiene la función importante de crear inquietudes y reclamos.

A continuación, muestro detalles de que se debe observar.

### **Calidad de atención y velocidad**

Número de solicitudes de beneficiarios por servicios, sugerencias quejas u otros con el objetivo de ver su tendencia en el tiempo si aumentan o disminuyen luego se analiza las causas.

Tiempo en que se responde las inquietudes de los usuarios con el objeto de poder determinar cómo está funcionando el sistema si es lento o hay muchas solicitudes para luego dar un ajuste de ciertas funciones que no se estén cumpliendo correctamente y las causas.

Áreas e instancias que intervienen y el tiempo que demora en cada una para poder determinar donde existe la demora de tiempos en la gestión de pensión 65 en Lambayeque en el proceso de selección de beneficiarios.

Observar el cumplimiento del procedimiento, horarios de atención teniendo en cuenta el tiempo real de atención al usuario de esa manera determinar el tiempo necesario para realizar las funciones usando simulaciones se puede estimar el tiempo ideal.

Condiciones presupuestarias observar los recursos destinados para satisfacer las inquietudes, las condiciones de infraestructura que son muy influyentes en la calidad y rapidez de la atención al beneficiario.

Condiciones de los recursos humanos para brindar un servicio eficiente con la finalidad de observar la preparación y capacitación que será indispensable para determinar el proceder de cada funcionario frente a las inquietudes y solicitudes.

### **Práctica de derechos constitucionales, legales y laborales.**

Consistentes en la igualdad de acceso a servicios, acceso a información, la no discriminación, entre otras

Tener acceso a información relacionadas a las inquietudes del usuario. Observaciones sobre cobertura del programa y procedimiento que estén sujeto a las necesidades de los beneficiarios.

Trato Digno al beneficiario. Observaciones sobre el trato que reciben los usuarios que comprende desde el lenguaje utilizado los tiempos de espera, calidad y tiempo en brindar información y si es precisa y adecuada.

De esta manera y en virtud a los resultados obtenidos en la interpretación de datos de la presente investigación, para lograr generar una satisfacción en todos los involucrados en la gestión de pensión 65 en respecto a la selección de beneficiarios , con la finalidad de mejorar la gestión de pensión 65, el desempeño laboral de los involucrados, brindar charlas de concientización dirigidos a los funcionarios con la finalidad de fortalecer y revertir las falencias que se pueda identificar en el trabajador al momento de atender a un adulto mayor ,implementar el programa de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la Institución a fin de generar compromiso con la gestión y gestionar para la obtención de equipos y herramientas tecnológicas para manejar de una manera adecuada la Data actualizada de los Adultos mayores del Distrito de Lambayeque. Y de esa manera los funcionarios realicen un trabajo más eficiente.

## **Objetivos.**

### **General.**

Fortalecer la gestión del programa pensión 65 en el proceso de selección de beneficiarios del distrito de Lambayeque provincia de chota, departamento de Cajamarca en el año 2015

### **Específicos.**

- Reducir el grado de insatisfacción de los beneficiarios del programa pensión 65 al identificar los factores negativos que inciden en la atención y ejecutar la implementación de programas de capacitación a todos los funcionarios involucrados.
- Incrementar el compromiso y sensibilización de todos los funcionarios involucrados en el proceso de selección de beneficiarios de pensión 65 en el distrito de Lambayeque. Haciendo uso de la información brindada de manera articulada en beneficio de los usuarios.
- Establecer como medio de información y comunicación mediante un canal que esté al alcance de todos los beneficiarios.

### **Detalles de la propuesta.**

La propuesta de gestión del programa pensión 65 se desarrollará de acuerdo a las siguientes etapas:

- Elaboración de propuesta de gestión del programa
- Aprobación de propuesta de gestión del programa pensión 65
- Difusión de propuesta de gestión del programa pensión 65
- Capacitación respecto a la propuesta de gestión del programa pensión 65
- Seguimiento y monitoreo de los resultados de la propuesta de gestión del programa pensión 65.

**Actores de la propuesta:** Los actores vienen a ser todos los funcionarios involucrados en la gestión del programa social pensión 65 en el proceso de selección de beneficiarios

del distrito de Lambayeque.

**Cronograma de actividades en la ejecución de la propuesta.**

A continuación, se detalla el cronograma de las actividades a desarrollarse, el periodo a ejecutarse, el presupuesto que se utilizará serán cubiertos por el Tesista y los funcionarios involucrados en el proceso de selección de beneficiarios de pensión 65 en Lambayeque.

ACTIVIDAD	PERÍODO	META	RESPONSABLE	RECURSO
Elaboración de propuesta de gestión del programa P.S. pensión 65	01/04/2015 al 20/04/2015	Elaboración de propuesta	Tesista	S/.800.00
Aprobación de propuesta de gestión del programa pensión 65	28/05/2015	Resolución o memorándum Directoral	Coordinador del pensión 65 en Lambayeque	S/0.00
Difusión de propuesta de gestión del programa pensión 65.	01/06/2015 al 30/06/2015	Afiches de difusión de capacitación. Comunicados por la prensa.	Tesista	S/.500.00
Capacitación respecto a la propuesta de gestión del programa pensión 65	20/07/2015 y 15/12/2015	Capacitación sobre La propuesta de gestión del programa pensión 65 Constatación de la aplicación de la propuesta de gestión	Tesista y funcionarios involucrados en pensión 65 en Lambayeque	S/. 1000
Seguimiento y monitoreo de los resultados de la de propuesta de gestión del programa pensión 65	25/07/2015 al 31/12/2015	Constatación de cumplimiento de la propuesta de gestión.	Tesista	S/. 1000
<b>Estimaciones.</b>				Total: S/.3300

## **Metodología**

Se proponen las siguientes estrategias:

- **Determinar un procedimiento para cada funcionario.** para ello se propone revisar el manual de operación y funciones de cada funcionario.

- **Retroalimentar los principios y valores básicos en la atención al beneficiario.**

La relación que tengas con los beneficiarios es un factor crucial para conseguir el éxito de la institución. Para mejorar las relaciones con ellos es necesario aprender a entenderlos.

### **Apoyo**

El adulto Mayor necesita escuchar y creer que tendrá apoyo durante el tiempo que sea beneficiario

### **Actitud positiva**

Incluso si los adultos Mayor no la tienen esa actitud su deseo es que quien los atiende se muestre feliz, ansioso por apoyarlo.

### **Confiabilidad**

Esperan poder confiar en que recibirán un trato amable y consistente, y que el funcionario estará ahí cuando lo necesiten.

Entre otros.

Se realizará un sobre atención al beneficiario e identidad institucional.

- **Mejorar la calidad de comunicación entre todos los involucrados en el proceso de selección de beneficiarios.**

La comunicación efectiva es vital para las instituciones y los equipos de trabajo. Sin ella la productividad puede verse afectada seriamente se realizará un taller sobre canales de comunicación a los Funcionarios.

- **Fortalecer la calidad de comunicación existente entre funcionarios y beneficiarios.**

El beneficiario es y será siempre el elemento más importante para un programa de



desarrollo social sin él no hay programa social. De la correcta interacción con los beneficiarios dependerá del éxito del programa social.

Se realizará un taller sobre medios de comunicación más eficaces para informar a funcionarios y beneficiarios.

- **Fortalecer el correcto uso de equipos informáticos en los beneficiarios.**  
Capacitación y entrenamiento sobre equipos informáticos y manejo de datos.
- **Plan de capacitaciones en los siguientes temas:** Mejoramiento del Clima Organizacional para funcionarios públicos, Trabajo en equipo y Oportunidades de mejora Continua.

#### **Presupuesto.**

El presupuesto total a utilizarse en la ejecución es de S/.3300 nuevos soles.

#### **Factores críticos de éxito.**

Los considerados para esta investigación se detallan a continuación:

#### **La autorización por parte de los funcionarios de MIDIS y la municipalidad de Chota**

Para lograr que la Propuesta de gestión del programa pensión 65 en Lambayeque en la selección de beneficiarios. Contribuya en el logro de los objetivos trazados en la presente investigación se ha previsto la autorización La autorización por parte de los funcionarios de MIDIS y la municipalidad de Chota a través del documento formal.

#### **La participación activa de los involucrados.**

Se ha previsto la difusión mediante afiches, comunicados que serán dirigidos en forma personal a los funcionarios públicos y mediante la radio para los beneficiarios del programa pensión 65 del distrito de Lambayeque con la autorización por parte del titular encargado del programa en esta ciudad para asegurar la concurrencia masiva de todos los involucrados a la capacitación la cual se llevara a cabo dentro del horario laboral de los funcionarios

## CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 4.1. Conclusiones.

En el presente trabajo investigado se concluye lo siguiente:

1. **Al objetivo específico 1: Contribuir mejorar la atención dentro del Programa Social Pensión 65.** De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que la atención a los beneficiarios por parte del Programa Pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque es deficiente, bajo, con una mala imagen, la unidad territorial de Loreto no evalúa adecuadamente los factores de riesgo e implemente de recursos humanos, capacitación técnica a sus trabajadores y beneficiarios, existiendo así un descontento por parte de la población objetiva, conforme se comprueba con los indicadores sobre contribuir en las mejoras del Programa.
2. **Al objetivo específicos 2: Contar con un registro actualizado de los beneficiarios de Pensión 65.** Al finalizar la investigación, se puede afirmar que los factores más frecuentes para no llega con los beneficios del programa a los usuarios es que la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque geográficamente es muy extensa, pluricultural con 7 pueblos originarios (SHAWI, CANDOSHI, QUECHUA, ACHUAR, AWAJUN SHAPRA, HUAMPIS), multilingüe, con escasas de personal (2 responsables), para todo el trabajo en la provincia , la única forma de interactuarse entre distritos y comunidades es vía acuática, con inaccesibilidad de nuestros ríos, los promotores no realizan las supervienes domiciliarias, la demora los procesos de focalización por parte del SISFHO, el proceso de obtención de DNI. Imposibilitando al cumplimiento de contar con padrones actualizados.

**3. Al objetivo específico 3: Mejorar la atención a los beneficiarios de pensión 65 como oficina desconcertada:** Al finalizar la investigación se elaboró un plan para realizar capacitaciones elaborar un sistema de control Administrativo para Mejorar la Efectividad del Programa Pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque, ya que es para el bienestar de los mismos y tiene las siguientes características:

- Garantizar la accesibilidad y permanencia al beneficio de los adultos mayores extremos pobres al Programa Pensión 65.
- Contribuir a tener un mejor control para que los beneficiarios tengan condiciones mínimas de protección en salud.
- Promover mejores hábitos de vida en los usuarios del Programa.

**4. Al objetivo específico 4: Mejorar la calidad de vida de la población de la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque** Al finalizar la investigación, se puede afirmar que falta llegar a las metas programadas como programa, por ciertas dificultades en la optimización de los trabajos realizados por los promotores territoriales por eso con el presente estudio sirve como un antecedente para mejorar la efectividad de su sistema administrativo y a la vez permita mejorar su calidad de vida de la población objetiva.

**5. Al objetivo específico 5: Lograr la inclusión de los adultos mayores en extremo pobres en la sociedad.** Al finalizar la investigación, se puede afirmar que faltan más población altamente objetiva ser considerados e incluidos como beneficiarios de este programa, para que con ello tengamos adultos mayores con inclusión social y el seno familiar no alejados, revalorados.

**6. Al objetivo específico 6: Tener un mejor control para que las familias tengan condiciones mínimas de protección en salud,** al finalizar la investigación, se puede afirmar que la mayoría de la población de nuestros adultos mayoría en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque no vienen

gozando de este beneficio y por ende muchas familias no acceden a atención mínima servicios en salud.

#### **4.2. RECOMENDACIONES.**

1. El titular de la entidad, deberá analizar las dificultades que tienen que afrontar los promotores territoriales para realizar el trabajo de levantamiento en el campo y realizar un trabajo de reingeniería en la mejora de la imagen institucional y el logro de metas y objetivos trazados por el Programa pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque.

2. El titular de la entidad, deberá proceder a aprobar el Plan de Capacitaciones, destine presupuesto suficiente para la viabilidad del referido Plan de Capacitación, con la finalidad que se reconozca como un documento válido y se efectúen las capacitaciones constantes dirigidas a los beneficiarios y población en general para mejorar Garantizar la accesibilidad y permanencia, al beneficio de los adultos mayores extremos pobres al Programa Pensión 65.

3. El Director Ejecutivo del Programa Pensión 65 proceda aprobar un cronograma de difusión y capacitación sobre como Contribuir a tener un mejor control para los beneficiarios tengan condiciones mínimas de protección en salud, promover mejores hábitos de vida en los usuarios del Programa. y otros temas de salubridad, durante todo el año, con la finalidad que en forma continua, se efectúe la medición de la efectividad de las capacitaciones y producto de ella se proceda a evaluar en forma constante los resultados de la labor de cada promotor territorial, verificando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la entidad.

4. Realizar encuestas semestrales en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque, con la finalidad de conocer si están llegando estos beneficios a

las comunidades priorizadas, identificando las debilidades y posibles soluciones a tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adrianbrogg (2010), “Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración”. Buenos aires
- Juan Carlos G.D. Y R. Yanina Q.H. (2014), en su tesis “APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC.” Trujillo 2014
- Santillán Mirabá, J.G y D. CarolinaV. A. (2013), en su tesis “PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA POISON S.A.”Guayaquil-Ecuador.
- Eglá Shirley Layme Mamani(2015), “EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS EN LA GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO,2014”MOQUEGUA 2015
- Hernández Orozco, Carlos. (1998), publicado sobre “Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos”. EUNED, Costa Rica,
- Deny Espinoza Quispe (2014), ”EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS” Lima2013
- Pérez Porto J, Ana G.(2014) publicado definiciones de sistema administrativo
- Amato, A. C.2007 "El cuerpo glorioso, entre representación y experimentación" en J. Ballesteros y E. Fernández (ed.), *Bioteología y posthumanismo*. Madrid, Thomson.
- Alaminos, A. (1998) Teoría y práctica de la encuesta, Alicante, OBETS-ECU, pp. 182-192.
- Hernández, R; Fernández, C. Baptista, P (1999) Metodología de la investigación, México, McGrawHill, pp. 276-294

- Delormier, T. (*et alii*) 2009 "Food and eating as social practice - understanding eating patterns as social phenomena and implications for public health", *Sociology of Health and Illness*. 31 (2).
- Samuel Fernández Fernández, Localización: Revista de educación, ISSN 0034-8082, N° 324, 2001 (Ejemplar dedicado a: La sociología de la educación. Balance y perspectivas), págs. 317-339
- Vega Cano, R. y Gómez Prado (2012), importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas ", en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*,
- César Fuentes(2015)<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/09/03/programas-sociales-efectividad-reducir-pobreza/3> Sep 2015. Programas sociales y su efectividad
- IPE(2008),<http://www.comexperu.org.pe/media/files/revista/mayo08/analisis.pdf> La política social del Perú.
- Cea D´ Ancona, M.A. (1998), Metodología cuantitativa. estrategia y técnicas de investigación social Madrid. España
- <http://elcomercio.pe/economia/peru/programas-sociales-inclusion-efectiva-bolson-electoral-noticia-180531220> Abr 2015. Aun así, las dudas sobre la efectividad de los programas sociales.
- [http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/diagnostico/Diagnostico\\_PAM\\_2013.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/diagnostico/Diagnostico_PAM_2013.pdf)Cálculo de la población potencial del programa Pensión para Adultos
- Pliego Desarrollo e Inclusión Social (2015), informe final evaluación de diseño y ejecución del presupuesto del programa nacional Pensión 65
- Decreto Supremo N° 040-2014-PCM
- Mokate Karen (2006), eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad [http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)evaluación de políticas y programas sociales.

## ANEXO

### INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SISTEMA DE CONTROL Y MEJORAR LA EFECTIVIDAD.**

Instrucciones: La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la dimensión del sistema de Control y mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Lambayeque - Región Lambayeque.

Marque con una X la respuesta que considere adecuada de la siguiente forma:

- **Nunca** **N**
- **Muy pocas veces** **MPV**
- **Algunas Veces** **AV**
- **Casi Siempre** **CS**
- **Siempre** **S**

N°	INTERROGANTES	N	MP V	A V	C S	S
01	¿Los Promotores del Programa Social Pensión 65 llegan a sus comunidades?					
02	¿Los Promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago?					
03	¿Ud. Como beneficiario recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir con qué frecuencia?					
04	¿Los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que Ud. como beneficiario debe cumplir?					
05	¿Ud. Como beneficiario acude a su control en los servicios de salud?					
06	¿Le informa sus promotores a Ud. que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio?					
07	¿En el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65?					
08	¿El Promotor le comunico a Usted que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65?					
09	¿El programa social Pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario?					
10	¿Los Beneficios que ofrece el Programa social Pensión 65 cree que está llegando a toda la población objetiva?					