



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA  
PENSIÓN 65, EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE  
BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CHOTA EN EL  
AÑO 2015.**

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

**Autor:**

**Bach: Tarrillo Vásquez Ronald Edwar**

**Asesor**

**Mg. Hernández Terán Saúl**

**Línea de Investigación:**

**Sistemas Administrativos Públicos**

**Pimentel-Perú 2018**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, EN EL  
PROCESO DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE  
CHOTA EN EL AÑO 2015.**

---

Asesor metodológico

CPC. HERNANDEZ TERAN SAUL

---

Presidente del jurado de tesis

Mg. VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR

---

Secretario del jurado de tesis

Mg. FAILOC PISCOYA DANTE ROBERTO

---

Vocal del jurado de tesis

Mg. GONZALES VIGO MARIA AURORA

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a Dios por haberme permitido llegar hasta Aquí y brindarme salud, Ser el manantial de vida y darme la capacidad para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres cesar y Orfelinda mis hermanos Elizabeth, Cesar, Wilder, Wilmer y Rosa. A mi Hijo Adrián a mi esposa Edith y mi compadre Heiner quienes me reconfortaron para seguir, cuando parecía rendirme.

A mis Docentes quienes nunca se desentendieron al momento de formarme, sin importar que a veces me distraía en mis actividades y continuaron depositando su confianza en Mí. Para ellos es esta dedicatoria de tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento al Fundador de la Universidad Señor de Sipán, por su esplendidez en favor de la educación superior y de la cultura de nuestro País y por brindarnos la oportunidad de realizar nuestros estudios de pregrado.

Mi agradecimiento especial para el Asesor metodólogo y Asesor especialista, por sus orientaciones y motivaciones que contribuyeron a desarrollar aprendizajes que hicieron realidad la presente investigación.

A todos los funcionarios y beneficiarios involucrados en pensión 65 en el distrito de Chota, quienes aceptaron voluntariamente ser encuestados y a todos quienes colaboraron para concluir esta tesis. Y de una manera especial a los Lectores que se tomen el tiempo y empeño para revisar mi tesis.

A todos ellos, mi infinita gratitud...

## **AUTORÍA**

Ronald Edwar Tarrillo Vásquez con DNI 45567554, es quien ha elaborado el trabajo de investigación tesis denominado “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROGRAMA PENSIÓN 65, EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS EN EL DISTRITO DE CHOTA EN EL AÑO 2015” para optar el grado de Licenciado en Administración Pública por la Universidad Señor de Sipán. Afirmo que el presente Trabajo de Investigación ha sido íntegramente elaborado por el autor.

## **PRESENTACIÓN**

Señores del Jurado evaluador, de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Señor de Sipán, pongo a su disposición el presente trabajo de investigación “Evaluación De La Gestión Del Programa Pensión 65, En El Proceso de Selección de Beneficiarios en el distrito de Chota en el Año 2015”; el cual ha sido elaborado de acuerdo a los reglamentos de la Universidad y tiene como Objetivo es la obtención del título profesional de Licenciado en Administración Pública.

Por lo expuesto, señores que integran el digno jurado estoy apto en acatar las sugerencias constructivas que se pueda hacer al presente trabajo de Investigación ya que el aporte será muy importante para poder mejorarlo, el cual será también utilizado por los que muestren interés en el tema y deseen realizar estudios de esta naturaleza.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	i
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	- 2 -
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	- 4 -
<b>1.3. Bases teórico - científico</b> .....	- 9 -
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	- 28 -
<b>1.5. Justificación e importancia de la Investigación</b> .....	- 28 -
<b>1.6. Objetivos</b> .....	- 29 -
<b>CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	- 32 -
<b>2.1. Tipo y Diseño de investigación</b> .....	- 32 -
<b>2.2. Población y muestra de estudio</b> .....	- 33 -
<b>2.3. Variables</b> .....	- 33 -
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	- 35 -
<b>2.5 Procedimiento de análisis de datos</b> .....	- 36 -
<b>2.6. Criterios éticos.</b> .....	- 36 -
<b>2.7. Criterios de rigor científico</b> .....	- 36 -
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	- 39 -
<b>3.1. Tablas y Figuras</b> .....	- 39 -
<b>3.2. Discusión de resultados.</b> .....	- 55 -
<b>3.3. Aporte científico</b> .....	- 59 -
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	- 67 -
<b>CAPITULO V: REFERENCIAS:</b> .....	- 71 -
.....	- 73 -
<b>ANEXOS</b> .....	- 73 -

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Importancia del Programa Pensión 65 en los funcionarios.....	- 39 -
Tabla 2	Evaluación de la atención brindada a los beneficiarios .....	- 40 -
Tabla 3	Evaluar si se conoce el objetivo del programa social .....	- 41 -
Tabla 4	Si existe un centro de información al usuario.....	- 42 -
Tabla 5	Evaluar la gestión del gobierno por los funcionarios .....	- 43 -
Tabla 6	Los funcionarios cuentan con las herramientas necesarias.....	- 44 -
Tabla 7	Los funcionarios cuentan con experiencia en la administración Publica.....	- 45 -
Tabla 8	Saber si los años de experiencia de los funcionarios .....	- 46 -
Tabla 9	Como es el trato que brindan los funcionarios a los usuarios .....	- 47 -
Tabla 10	Atención que reciben los beneficiarios de pensión 65.....	- 48 -
Tabla 11	Medios publicitarios son más eficientes para informar a los beneficiarios de pensión 65. ....	- 49 -
Tabla 12	Tramites en el proceso de selección es la más adecuada para elegir a los beneficiarios. ....	- 50 -
Tabla 13	Satisfacción por parte de los beneficiarios sobre la gestión de pensión 65. ....	- 51 -
Tabla 14	Importancia del Programa Pensión 65 .....	- 52 -
Tabla 15	Trato que reciben los beneficiarios.....	- 53 -
Tabla 16	Satisfacción de los beneficiarios respecto a la atención de los reclamos.....	- 54 -



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Importancia del Programa Pensión 65 en los funcionarios.....	- 39 -
Figura 2 Evaluación de la atención brindada a los beneficiarios .....	- 40 -
Figura 3 Evaluar si se conoce el objetivo del programa social .....	- 41 -
Figura 4 Si existe un centro de información al usuario .....	- 42 -
Figura 5 Evaluar la gestión del gobierno por los funcionarios.....	- 43 -
Figura 6 Los funcionarios cuentan con las herramientas necesarias .....	- 44 -
Figura 7 Los funcionarios cuentan con experiencia en la administración Publica.....	- 45 -
Figura 8 Saber si los años de experiencia de los funcionarios .....	- 46 -
Figura 9 Como es el trato que brindan los funcionarios a los usuarios .....	- 47 -
Figura 10 Atención que reciben los beneficiarios de pensión 65.....	- 48 -
Figura 11 Medios publicitarios son más eficientes para informar a los beneficiarios de pensión 65.....	- 49 -
Figura 12 Tramites en el proceso de selección es la más adecuada para elegir a los beneficiarios.....	- 50 -
Figura 13 Satisfacción por parte de los beneficiarios sobre la gestión de pensión 65 ...	- 51 -
Figura 14 Importancia del Programa Pensión 65 .....	- 52 -
Figura 15 Trato que reciben los beneficiarios .....	- 53 -
Figura 16 Satisfacción de los beneficiarios respecto a la atención de los reclamos.....	- 54 -

## RESUMEN

El objetivo más importante de la evaluación de programas sociales es suministrar evidencia concreta de las falencias en las intervenciones sociales del Estado para realizar ajustes necesarios y que los sujetos involucrados en las intervenciones públicas mejoren su desempeño y cooperen en dar solución de problemas sociales.

La presente investigación, parte de una situación problemática donde la gestión del programa Social pensión 65 en el distrito de Chota se caracteriza por que la gestión del programa social y selección de Beneficiarios no es la más Adecuada, falta de innovación en los equipos y sistemas que interconecten con otras instituciones para que de esa manera los filtros de selección tengan más eficiencia; por otro lado, también medir el compromiso que tienen los funcionarios en la selección de beneficiarios. En la presente investigación se utilizó el tipo explicativo. 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. El método de investigación que se utilizó es el lógico deductivo es decir encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. El diseño de investigación es diseño transaccional o transversal. Se recogió la información en un solo momento, Con el propósito describir variables, y analizarlo en un momento dado. Es como retratar algo que sucede en la selección de beneficiarios en un momento dado. La población es de 7 funcionarios involucrados en pensión 65 que trabajan en el área de desarrollo social de la municipalidad provincial de Chota y una muestra de 50 beneficiarios del programa pensión 65 en el distrito de chota extraídos equitativamente de la zona urbana y rural. El método que se utilizó para la presente investigación es la Encuesta y la entrevista utilizando cuestionarios con interrogantes a cada sujeto de investigación.

De acuerdo a los Resultados Obtenidos, se evidencia que el compromiso de parte de los funcionarios es bueno el inconveniente va por parte de que no cuentan con sistemas interconectados donde tengan una base de datos actualizada de los Beneficiarios y también se presentan mejoras en infraestructura y capacitación y de esa manera puedan ejecutar los filtros de selección de una manera más eficiente. Para que los beneficiarios 65 en el distrito de chota en el año 2015 sean los correctos.

Palabras clave: Gestión, programas Sociales.

## **ABSTRACT**

The most important objective of the evaluation of social programs is to provide concrete evidence of the shortcomings in the social interventions of the State to make necessary adjustments and that the subjects involved in public interventions improve their performance and cooperate in solving social problems. The present investigation, part of a problematic situation where the management of the Social pension 65 in the district of Chota is characterized by the fact that the selection of Beneficiaries is not the most adequate, lack of innovation in the equipment and systems that interconnect with other institutions for that in this way the selection filters have more efficiency; on the other hand, also measure the commitment that officials have in the selection of beneficiaries. In the present investigation, the explanatory type was used. Explanatory studies are those that have a causal relationship to those that not only describe not only a problem, but also try to find the causes of it. The method of investigation that was used is the deductive logic that is to find unknown principles, starting from the known ones. The research design is transactional or transversal design. The information was collected in a single moment, with the purpose of describing variables, and analyzing it at a given moment. It's like portraying something that happens in the selection of beneficiaries at a given moment. The population is of 7 employees involved in pension 65 who work in the area of social development of the provincial municipality of Chota and a sample of 50 beneficiaries of pension program 65 in the district of chota extracted equitably from the urban and rural area. The method used for the present investigation is the Survey and the interview using questionnaires with questions to each research subject.

According to the Obtained Results, it is evident that the commitment of the officials is good. The disadvantage is that they do not have interconnected systems where they have an updated database of the Beneficiaries and there are also improvements in infrastructure and training. And in that way they can execute the selection filters in a more efficient way. So that the beneficiaries 65 in the district of Chota in the year 2015 are the correct ones.

Keywords: Management, social programs.

# CAPÍTULO I

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

#### **1.1.1. Internacional.**

En México según la investigadora Martínez, Martha. México 2010. En su análisis de un total de 778 programas estatales y federales indica que 213 programas son registrados de los cuales el 21 % carece de reglas de operación, 27 % no tiene padrón de beneficiarios, 40 % tiene un padrón, pero no se conoce por el público, 27 % no cuenta con criterios para la selección de beneficiarios, 32 % no son evaluados y cerca de la cuarta parte no presenta información en medios electrónicos. En la operación no hay reglas Claras, los padrones son poco confiables y los mecanismos de fiscalización son deficientes que han provocado el uso de los programas sociales sean convertidos en el principal motivo de disputa en las campañas electorales. El Programa en México de Pensión para Adultos Mayores, atiende a personas adultas mayores de 65 años y tiene cobertura a nivel nacional. Los beneficiarios reciben apoyos económicos de 580 pesos mensual y se le entrega cada dos meses 1160 pesos; los adultos mayores participan en jornadas informativas y grupos de crecimiento sobre temas de salud y obtienen facilidades para acceder a servicios y apoyos de instituciones como el INAPAM (Instituto Nacional de las personas Adulto Mayores), además de aquellas que ofrecen actividades ocupacionales las cuales son productivas.

En Paraguay. - Según investigaciones de encuestadora de Paraguay DGEEC (Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos) en 2012, se estima la población paraguaya asciende a 6.672.631 de habitantes. De esa cifra el 6,1% son adultos Mayores que están por encima de los 65 años. El 26 % de los adultos Mayor son analfabetos y la mayoría son del sexo Femenino. No cuentan con ningún ingreso, jubilación ni pensión; solo el 7,8% de Adultos Mayores el Ministerio de Hacienda les da una pensión. Los derechos de los Adultos Mayores forman parte del ordenamiento jurídico del Paraguay, por lo tanto, son protegidos y defendidos a niveles constitucional, legal e institucional.

Se llega a una conclusión que, con mayores recursos económicos acompañado de voluntad política de parte de las autoridades públicas, los derechos de los Adultos Mayores en Paraguay serían mejores.

### **1.1.2. Nacional.**

Un estudio de Alcázar y otros (2003: 40) indica que la mayoría de las municipalidades rurales tienen entre uno y cuatro empleados en un programa social, mientras que el 40% de las municipalidades urbanas cuenta con más de cuatro trabajadores dedicados exclusivamente a las operaciones del programa; y el 17% tiene a más de ocho empleados dedicados a tiempo completo. Si bien esta burocracia no absorbe recursos de la transferencia del MEF, sí genera un costo de oportunidad al absorber los recursos propios de las municipalidades. De implementarse las reformas, esta duplicación de funciones se eliminaría, lo que les costaría sus empleos a muchos de estos funcionarios. Debido a ello es de esperarse que combatan encarnizadamente cualquier intento de modernizar los programas.

Existe una variedad de programas que buscan reducir la pobreza, mejorar la educación, dar identidad, así como cuidar la alimentación y salud de niños y adultos.

La focalización. - estos términos, involucra priorizar el gasto social para invertir en los más pobres pero muchas veces los filtros utilizados no miden de una manera adecuada la pobreza o existen personas en total desamparo que ni siquiera cuentan con el documento nacional de identidad y por consecuencia no pueden ser beneficiarios de ningún Programa Social.

Augusto Medina 2012 En su tesis “el derecho de las personas mayores a gozar de pensiones no contributivas en el Perú” indica que las políticas públicas en el Perú en realidad son programas de asistencia social su administración es discriminatoria al momento de seleccionar beneficiarios es decir las políticas sociales el Perú están dirigidas a enfrentarse a determinadas vulnerabilidades la principal es la pobreza extrema mediante programas focalizados; pensión 65 pretende influir en los derechos económicos dejando sin protección los

derechos civiles y políticos de la población adulta mayor es decir lo dejan de lado en una participación integral en mejora de sus propias condiciones de vida.

### **1.1.3. Local.**

En la región Cajamarca existe un limitado acceso al programa pensión 65, pues existen personas de 65 años de edad o mayores que viven en situación de pobreza extrema en áreas urbanas y rurales y no cuentan con una pensión originada en algún sistema de pensiones contributivo ni son beneficiarios de algún programa Social. Tenido conocimiento de la existencia de irregularidades en el programa pensión 65 en el distrito de Chota que también ha existido irregularidades administrativas en el proceso de selección de beneficiarios, y la falta de información a los adultos mayores, me interesa investigar ¿De qué manera influye la gestión del programa en la selección de beneficiarios del programa social pensión 65 en el distrito de Chota?

## **1.2. Trabajos Previos**

Para desarrollar la presente investigación se tiene los aportes de investigaciones anteriores de autores a nivel internacional, nacional y regional y también diferentes proyectos de tesis relacionados con el estudio.

### **A nivel Internacional.**

Secretaría de desarrollo Social de México. “Diagnóstico del Programa Pensión para Adultos Mayores”

Se concluye que el Adulto Mayor en México está constituido por población expuesta a factores socioeconómicos y biológicos Vulnerables por ese motivo se requieren que el Estado Mexicano cree medidas de protección en beneficio de las personas adultas mayores que no cuentan con un sistema de pensión y jubilación contributivas, la implementación de programas públicos que otorgan pensiones no contributivas es una medida adecuada de política pública de desarrollo social. Se identifica además que los problemas

principales que enfrentan los adultos mayores sin pensión ni jubilación es la desigual y escasa cobertura de los sistemas pensionarios, limitado acceso a los servicios de salud de calidad y sumado la ausencia de políticas efectivas de prevención de enfermedades son los factores que empeoran la vulnerabilidad que es el resultado de la caída de los ingresos al culminar su vida productiva y se convierten en población dependiente debido a enfermedades crónicas y la presencia de incapacidad muy propia de la avanzada edad.

Jesús Gómez “Evaluación de la calidad De programas de servicios sociales” Granada, 2012. Su estudio tuvo como objetivo desarrollar y aplicar un modelo teórico y metodológico que permita evaluar la calidad percibida de programas de servicios sociales comunitarios, mediante la determinación de dimensiones del servicio, y el análisis de la relación entre la percepción de los usuarios y los elementos extrínsecos e intrínsecos del programa. Lo cual concluye que España ha tenido un lento y tardío desarrollo de un estado de bienestar a comparación de otros países occidentales avanzados pues la universalidad de los sistemas sociales se iniciaron tres décadas después recién con la llegada de la democracia eso es el motivo de la baja cobertura en algunas prestaciones sociales aunque el gasto social público ha incrementado al 25% del PBI al año 2009 aun haci está muy lejos de países como Alemania, Francia ,Italia y Reino Unido y se debe tener en cuenta que en los próximos años puede haber un descenso de gasto social debido a los ajustes de distintas administraciones publicas la cual va genera incertidumbre en las grandes áreas de política social como son Sanidad, educación, protección del trabajo seguros y subsidios de rentas, protección social de la vivienda y servicios sociales teniendo en cuenta que los servicios sociales son herramientas de la política social que tienen como objetivo las necesidades de las personas.

Según las Naciones Unidas (Revisión 2013) para la población de 65 y más. Presenta los diferentes programas sociales que otorgan pensiones no contributivas en América latina los cuales están distribuidos a lo largo del continente:



- Argentina que tiene los programas pensión no contributiva a la vejez y argentina moratoria previsional.
- Bolivia existe el programa denominado renta dignidad
- Brasil tenemos dos programas pensión rural a la vejes y beneficio de prestación continuada.
- Chile pensión básica solidaria.
- Colombia el programa Colombia mayor.
- Costa Rica pensión no contributiva.
- Ecuador bono de desarrollo humano.
- El Salvador el programa se denomina nuestros mayores derechos.
- Guatemala aporte del adulto mayor.
- Honduras el programa se llama bono a la edad de oro antes denominado bono tercera edad.
- México tenemos dos programas Pensión 65 y más y el otro programa es componente adulto mayor oportunidades.
- Nicaragua se denomina pensiones de gracia.
- Panamá 120 a los 70 (ex 100 a los 70).
- Paraguay, pensión alimentaria para adultos mayores indígenas.
- República Dominicana, pensión solidaria.
- Uruguay existen dos programas pensión no contributiva a la vejez y subsidio de asistencia a la vejez.
- Venezuela, gran misión amor mayor.
- Y en nuestro País se busca disminuir la pobreza en nuestros Adultos Mayores con el programa social Pensión 65 implementado en el gobierno de Ollanta Humala.

### **A nivel Nacional**

Salvador, Miluxca (2015). “Influencia del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65 en las condiciones de vida de los beneficiarios (as) del distrito de quiruvilca, provincia de Santiago de Chuco. Departamento de la libertad. Año 2014.” Explica lo que influye el programa pensión 65 hacia sus beneficiarios utilizando métodos históricos comparativos, etnográficos, y

estadístico, así mismo haciendo uso de técnicas como la encuesta e historia de vida. Entre los principales resultados identificamos que el programa de Asistencia Solidaria Pensión 65, en el aspecto económico influye significativamente con la transferencia en dinero realizadas a los beneficiarios, sin embargo, en el aspecto de salud no se logra cobertura de manera integral a los adultos mayores, así como no se establece actividades de soporte interinstitucionales para la valoración de los saberes del adulto mayor sean beneficiosos en su familia y comunidad.

Enrique Vásquez (2013) “Las políticas y programas sociales del gobierno de Ollanta Humala desde la perspectiva de la pobreza multidimensional” Señala que La administración de los programas sociales ha generado burocracias a niveles municipales. Concluye indicando que el enfoque multidimensional fortalece la evaluación de la pobreza teniendo como objetivo determinar a los beneficiarios de las políticas públicas del gobierno las cuales están dirigidas a lograr una inclusión social y erradicar la pobreza que según el estado y bajo el enfoque monetario, existen 7’880,757 pobres en el país, lo que corresponde a una tasa de pobreza de 25.8%. Sin embargo, el enfoque multidimensional plantea la existencia de 11’160,015 pobres con una diferencia extensa en comparación con el enfoque monetario, registrando una tasa de pobreza de 36.6%. La diferencia es de 3, 279,258 personas. La cual se explica principalmente por la diferencia que se encuentra en las tasas de pobreza en la zona rural en la sierra y selva en comparación con la región teniendo en cuenta que las mayores necesidades son redes de desagüe (40.2%), escolaridad familiar (39.7%) y el tipo de combustible que utilizan para su cocina (35.6%).es propicio complementar mencionando que la forma como es medida la pobreza en País también afecta directamente a la población adulta mayor de las zonas rurales donde hay un alto índice de pobreza que el estado no lo considera pobres o que en algunos caso son Adultos Mayor olvidados sin DNI.

Jessica Jiménez 2014 “Programa juntos: efecto en la sostenibilidad social en las beneficiarias del distrito de San José de Quero 2010-2011” Teniendo

como necesidad evaluar a los programas en el escenario de una visión de desarrollo integral humano y de inclusión social se planteó la interrogante ¿Por qué el Programa JUNTOS no ha logrado darles Sostenibilidad social a las beneficiarias del distrito de San José de Quero? El objetivo fue explicar los factores que intervienen y cuales son causantes de la limitada sostenibilidad social en los beneficiarios del programa social JUNTOS utilizando el tipo de investigación descriptiva utilizando la técnica de entrevista, encuestas, se concluye que la sostenibilidad social de los beneficiarios del programa Juntos está ligada a su capacidad de emprendimiento y de la consolidación financiera que mejore su calidad de vida. Por parte de las autoridades locales no se muestra voluntad de aliarse con otras instituciones locales y trabajar articuladamente y en conjunto tomar decisiones por lo tanto es muy visible la ausencia del gobierno local como eje articulador para reducir la pobreza y promover el desarrollo de capacidades humanas integrales que permita a las beneficiarias del distrito mayores oportunidades con inclusión y sostenibilidad social.

Arrué (2014) “análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel en el departamento de Loreto en dicha tesis tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a los usuarios de la oficina de opsitel en Loreto(oficina descentralizada) los resultados obtenidos indican que la satisfacción de los usuarios es baja 62% lo cual puede ser considerado como adecuada para el usuario pero que no es suficiente con respecto al servicio recibido en todo el proceso por lo tanto se llega a la conclusión que en la oficina descentralizada existe una falta de difusión de la labor de opsitel institución reguladora y aliada del usuario en los problemas con los operadores de servicio de telecomunicaciones también se concluye que las zonas rurales son las más desamparadas porque ahí no existe oficinas de opsitel por lo tanto se recomienda una capacitación a los funcionarios en atención al usuario y de esta manera se fomente un trato cordial en todo el proceso de consulta, y apoyo en los problemas y en un largo plazo se tenga un procedimiento establecido en atención al usuario con calidad con la finalidad de estandarizar la atención en todas las oficinas de Opsitel.

El autor del estudio resalta la importancia que tiene la atención a los usuarios en cada uno de los procesos en las instituciones porque con ello se aumenta la confiabilidad en la población y brinda una buena imagen de la entidad.

### **A nivel Regional**

En la región Cajamarca como en todas otras del país son las municipalidades provinciales y distritales son la encargada de cumplir el rol fundamental siendo aliados en los programas de desarrollo social es el caso de Pensión 65 que tiene como uno de sus objetivos principales otorgar subvenciones monetarias de 250 soles bimestral a los adultos Mayor beneficiarios que han sido seleccionados por vivir en extrema pobreza y lo que se busca con la subvención es mejorar su calidad de vida.

Los equipos territoriales de pensión 65 en coordinación con los gobiernos locales son los encargados del proceso de selección de los beneficiarios recopilando las declaraciones juradas, Copia de DNI de los Adultos Mayores potenciales beneficiarios y dicha documentación lo remiten a la sede central de Pensión 65 adjuntando un oficio firmado por la autoridad municipal provincial o distrital.

Los gobiernos municipales también tienen participación activa en el programa social pensión 65 identificando los posibles puntos de pago, notificando la afiliación a los adultos mayor beneficiarios son encargados de dar seguimiento al cobro de las subvenciones por parte de los beneficiarios también en coordinación con los equipos territoriales participan en la verificación de supervivencia de los beneficiarios siendo los encargados de realizar la notificación por el fallecimiento de los beneficiarios haci como poner en conocimiento su desafiliación del programa Social.

### **1.3. Bases teórico - científico**

El presente trabajo de investigación cuenta con sustento teórico - científico debido a que cierta parte de la información se ha recogido de una variedad de autores nacionales e internacionales relacionados por el tema en estudio.

### **Evaluación De Programas Sociales (Laura Guzmán) Costa Rica 2012.**

La evaluación de los programas sociales es una investigación de tipo evaluativa porque viene a ser la aplicación sistemática de procedimientos y métodos de investigación social con el objetivo de disminuir la ineficacia de los programas y políticas sociales identificando los problemas en la conceptualización, diseño y en la ejecución de los mismos y realizar determinaciones mostrando si un programa o política social está alcanzando los objetivos propuestos en su creación y cuáles son los efectos que está teniendo en la población beneficiaria y si su implementación y funcionamiento es como se esperaba cuando el programa o política pública se planteó en su creación.

La evaluación de los programas sociales es un instrumento que sirve para identificar si son necesarias las políticas implementadas por el estado.

### **La Pobreza Extrema: Sonia Margarita Lazo F. (2008).**

La pobreza extrema es denominada pobreza absoluta, que viene a ser el nivel más agravado de la pobreza es decir es la falta o escases de recursos necesarios para satisfacer las necesidades y condiciones mínimas necesarias para vivir en materia de vivienda, vestido, alimentación u otro aspecto de vital importancia para la supervivencia digna de una persona.

### **Subsidio económico Charles año 2014.**

Para Charles la palabra subsidio proviene del latín subsidium y se entiende como una ayuda en lo referente a pensión no contributiva es una acción pública asistencial de carácter económico; el termino subsidio en materia económica viene a ser la aplicación económica para estimular intencionalmente el consumo de un bien o servicio o también la producción de un bien o servicio. Es decir son todo lo contrario a los impuestos mecanismos usados por el gobierno y su aplicación son generalmente de forma específica al consumo o producción de un producto específico cualquiera al cual el estado tiene la intención de alcanzar con el producto metas trazadas en el ámbito social con el subsidio económico el estado tiene

por intención tratar de disminuir las brechas de desigualdad económica en la población en el caso de pensión 65 el estado desea que los adultos mayor tengan buena calidad de vida en sus últimos años de vida existencia.

**Intervención social Mario de Miguel Díaz, 2012.**

El acercamiento a un reglamento científico de una materia o disciplina nos debería llevar a tener conocimiento previo de cuál es el objetivo del conocimiento para este análisis se necesita tener una definición sobre programa. Por lo general un programa es un plan o proyecto o también puede ser un servicio para el cual se hace un diseño, una organización de procesos para luego poner en práctica un conjunto de acciones que son direccionadas a conseguir un objetivo. Por lo tanto, entiéndase que intervención social es cualquier estrategia encaminada para fomentar cambios. De ahí es que la primera reflexión a tener en cuenta por el evaluador es como se conceptualizo, diseño y como fue la aplicación de las estrategias de intervención para que dé como resultado cambios sociales efectivos.

En conclusión, se necesita de una teoría que fundamente la elaboración y aplicación de las estrategias de intervención social y consecuentemente se pueda utilizar como referencia cuando se tomen las decisiones es decir a la hora de hacer la planificación de los procesos evaluativos de intervención social.

El concepto de teoría aplicado en la evaluación de programas de intervención social es el conjunto de principios que anticipan la conducta de una persona, un grupo de personas o instituciones u organizaciones sobre la cual se ha llevado a cabo una acción sistemática e intencional.

**El programa como verificación de teorías Mario de Miguel Díaz.**

Un concepto clásico sobre programas es considéralos como estrategias que nos permiten realizar una verificación de teorías las cuales son útiles para solucionar problemas sociales.

Los que sostienen esta posición resaltan el papel de la teoría como principal fundamento de la intervención social. Por lo tanto, el objetivo principal de toda evaluación social está orientado a probar las reacciones de causa efecto establecido en tratamiento y resultado. Por lo tanto, se exige que el diseño y la ejecución de las intervenciones se lleven a cabo teniendo en cuenta los

principios de metodología científica más rigurosos ya que su sería muy idéntico a una verificación de hipótesis conceptuales.

Campbell (1969) indicaba que las reformas son experimentos, y todos los que sustentan esta postura consideran que los cambios sociales pueden ser muchos beses planificados como experimentos. Por lo tanto, los programas están constituidos por estrategias mediante los cuales se somete a prueba si ciertas teorías son eficaces para solucionar problemas sociales prácticos. Tal como sucede en un experimento el evaluador formula una teoría explicativa de un problema social y sobre esa teoría crea una estrategia y lo aplica siguiendo los parámetros de la metodología científica (aleatorización, manipulación) con el objetivo de poder probar su eficacia.

Para los que adoptan este concepto el objetivo fundamental en una evaluación es poder identificar los efectos de un programa. Es decir, aquellos que se deben exclusivamente a variables explicativas y que justifican el programa al borde de otros efectos brutos. Otros autores prefieren hablar de los resultados e impactos entendiendo por los anteriores todos los efectos de la intervención social y añadiendo el segundo término solo para los que tengan indicios razonables de causalidad precisamente porque su principal finalidad es identificar los efectos a mediano o corto plazo teniendo presente las limitaciones y dificultades que lleva este hecho.

### **El programa como tecnología sistemática Mario de Miguel Díaz.**

En la práctica nos podemos dar cuenta que la resolución de problemas sociales constituye un problema de contingencias que de teorías causales. Por lo general no se presentan grandes discusiones sobre las teorías que deben sugerir las políticas públicas. Todos sabemos qué hacer cuando se abordan problemas relacionados a la pobreza, migración, discriminación social tercera edad, etc.

Las discrepancias no están en el terreno de las ideas como en los instrumentos prácticos de las políticas sociales públicas que se llevan a cabo. Por lo tanto, la evaluación de intervenciones sociales, antes que el problema de causalidad de teorías se debería centrar en los en los procesos de instrumentación de las

estrategias de intervención porque las contingencias que se establezcan en cada caso vendrían a ser la última instancia en determinar las diferencias.

Este hecho supone que los planteamientos correspondientes a la evaluación de programas trasladen el foco de reflexión hacia los problemas prácticos que concierne a toda estrategia de intervención por motivo de que son los procesos los que determinan la menor o mayor eficacia de los programas por lo tanto a la hora de evaluar es muy importante descifrar los efectos que se debe al desarrollo del programa es decir acción de hipótesis y los que están determinados por las teorías conceptual de hipótesis. Asumir la distinción implica un cambio de enfoque de la conceptualización del programa por motivo que puede ser tipificado como una tecnología instrumental la cual debe ser diseñada y modificada constantemente de acuerdo a su utilidad teniendo relación con los objetivos establecidos.

Desde este enfoque el objeto de la investigación no se centra verificación de la inferencia causal de las teorías sino más bien en las distintas hipótesis prácticas que se pueden formular en cada una de las frases que implica la conceptualización, diseño y la utilidad de la estrategia de intervención social. Por tal motivo un enfoque evaluativo general debe abarcar objetivos relativos a cada frase y la estimación de mérito de las metas propuestas con cada estrategia. La calidad del diseño y planificación de las actuaciones a realizar el grado de cumplimiento con que dicha planificación fue llevada a cabo es la implementación y la calidad y utilidad de los resultados generados.

### **El programa como compromiso con el cambio social.**

Como tercer planteamiento se sitúan los autores que creen que la justificación teórica de toda intervención es fomentar un cambio social por lo que el programa debe ser paralelamente el objeto de la evaluación más allá de los problemas prácticos que acarrea toda estrategia de intervención se debe entender que su finalidad principal es fomentar la transformación social por lo tanto en la medida que nuestra búsqueda trata de identificar las políticas, programas y acciones más adecuadas para este fin, el evaluador no puede trabajar sin cuestionar los valores y consecuencias que están en juego por cada estrategia de intervención. Por lo que significa que su trabajo no solo



dependerá de su capacidad técnica, sino que también por su compromiso al dar solución los problemas sociales y en la lucha por una igualdad de oportunidades en la sociedad.

La principal característica de este enfoque es que el evaluador constituye uno de los elementos del mismo y no se mantiene al margen y en ese sentido es que asume un papel crítico respecto al cambio social a diferencia que en los enfoques anteriores hacia el papel de experimentador y programador social en este enfoque su trabajo está identificado con la finalidad que promueve la intervención es decir el evaluador necesita desempeñar su función dentro del grupo de acciones que desarrolla el programa para fomentar el cambio y mejora social. Es de mucha importancia que el evaluador tenga el compromiso teórico y vitalmente el dar solución a los problemas sociales lo cual no siempre se consigue.

Muy independiente de si es o no aceptado esta alternativa se debe reconocer es que ha contribuido a resaltar los aspectos que son precisamente importantes en todo proceso evaluativo. Por un lado se nos muestra lo muy útil que es las evaluaciones en función de las mejoras sociales pero lamentablemente muchas veces estas no se dan al concluir los informes evaluativos no se toman decisiones por otro lado es muy importante que el evaluador tenga la preocupación de maximizar los resultados de su trabajo analizando y neutralizando en lo más posible en los factores políticos y con la evaluación de las intervenciones sociales enfoques teóricos que son lo que impiden que se tomen decisiones oportunas por los sectores implicados. Al asumir un rol como agente de cambio el evaluador no puede esquivar ambos problemas lo que quiere decir es que no puede terminar su trabajo sin que no sean tangibles las mejoras generadas a partir de su evaluación.

### **Evaluación de un programa con participación activa.**

La participación activa de los beneficiarios en una evaluación de un programa social es muy importante, pero para que esto se lleve a cabo se debe tener en cuenta ciertos parámetros entre los beneficiarios.

Deben conocerse. En este ítem es muy importante porque conocerse es una inducción que tiene como objetivo que se presenten los diferentes

beneficiarios que están integrando el programa y poner en conocimiento sus expectativas que personalmente cada participante tiene con respecto al programa.

Estar organizados. La organización es otro punto importante e indispensable porque es aquí donde se proponen dinámicas con la finalidad de descubrir los intereses, necesidades y motivaciones.

Analizar la necesidad. Es aquí donde se trabajan las estrategias y habilidades de cada beneficiario o grupo de beneficiarios que ya se conocen y están organizados para que enfrenten los problemas que han decidido combatir.

Buscar recursos. Una vez avanzados con todos los pasos anteriores en el presente se busca que los beneficiarios busquen información es decir deben investigar a cerca de los recursos que están disponibles para dar solución al problema planteado haciendo uso de las TIC (tecnologías de información y comunicación).

Acción. Es la realización de la acción planteada iniciando del análisis de las necesidades que los beneficiarios trabajen conjuntamente con la finalidad de conseguir el objetivo trazado.

### **Gestión de la Calidad**

La norma ISO 9001 en el año 2015 indica que los componentes para una gestión de calidad son la infraestructura, procedimientos, recursos necesarios los cuales son indispensables para cooperar con las instituciones en mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficacia y excelencia en el servicio brindado

Las instituciones que se rigen por normas internacionales como ISO son las que tienen mayor supervivencia y crecimiento porque estas vienen acompañadas con temas ambientales ISO 1401.

Deming en 1986, indica que la gestión de calidad es el saber hacer es decir es un proceso formal que da soporte a una entidad para hacer bien su trabajo y logran cero errores y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y externos. Es decir, las entidades deben funcionar eficientemente para lo cual fueron creadas.

### **Aspectos más importantes en la gestión de calidad**

Para una gestión de calidad se tiene en cuenta los aspectos que van desde mantener una imagen institucional de calidad, a la primera hacerlo bien, erradicar conflictos, minimizar costos.

#### **Calidad del Servicio.**

Hernández, Chumaceiro y Atencio en el 2009 indican que la calidad del servicio es la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades expectativas y requerimientos; según los autores nos explican que si mejor es el servicio la satisfacción del cliente aumenta ya que sus expectativas son cubiertas.

También Cantú en el 2011 indica que un servicio es la actividad o actividades casi siempre intangibles que se realizan mediante la interacción del empleado y cliente o con las instalaciones de la entidad y tiene como fin satisfacer las necesidades del cliente.

### **Política económica y social en el Perú.**

- **Política Económica.**

Política económica son un conglomerado de reglas con las cuales el estado regula el proceso económico del país, mediante las cuales también define los criterios generales que sustentan de acuerdo a la estrategia de desarrollo, los instrumentos y ámbitos fundamentales que corresponden al sistema financiero, a las empresas del sector público, gasto público, el vínculo con la economía del mundo y con la productividad y capacitación. Todo ello intenta concebir las condiciones idóneas y el ámbito global para que se desenvuelvan las políticas sociales, sectoriales y regionales.

- **Política Social**

Política social es un conglomerado de criterios, orientaciones y lineamientos que tienen por finalidad conducir a mejorar la calidad de vida y elevar el bienestar social haciendo todo lo posible para que los

beneficios otorgados por el estado incluyan lleguen a toda la sociedad de la forma más equitativa posible.

### **Clasificación de los programas sociales.**

Un programa social es una intervención del estado con la distribución de una parte del gasto social; los programas sociales se pueden clasificar de la siguiente manera.

- **Por Su naturaleza.**

Programa universal: los programas sociales universales son aquellos que se brindan a toda la población sin discriminación y todas las personas pueden ser beneficiarios en el Perú los programas universales son Educación Inicial, Educación Primaria, Educación Secundaria y también Provisión Básica de Salud; están ubicados geográficamente en todo el territorio patrio

En un número superior a los 42 000 centros educativos y los establecimientos de salud son más de 7 000.

#### Programa focalizado

Los programas focalizados son los que están dirigidos a atender una cierta población que puede ser una región, un grupo o problema su implementación es mediante una selección geográfica o a población con situaciones similares. En el Perú tenemos una variedad de programas focalizados entre los cuales sobresale pensión 65, programa Juntos, vaso de leche, comedores populares, el seguro integral de salud, Foncodes, agro rural, entre otros. Su distribución es de diversas maneras por ejemplo el vaso de leche se distribuye con los municipios del país como aliados y sus beneficiarios son los niños de 0 a 13 años de edad, mujeres gestantes, mujeres lactantes y adultos mayores, pacientes con tuberculosis. El SIS Seguro Integral de Salud está dirigido a toda la población pobre del país. El programa JUNTOS tiene como beneficiarios a las familias pobres con niños menores de 14 años y madres gestantes.

- **Por los beneficios que otorgan.**

Beneficios individuales.

Estos programas sociales prestan el apoyo en forma directa a cada beneficiario las intervenciones sociales que pertenecen a este grupo son pensión 65, todos los niveles de educación pública, el sistema integral de salud, el vaso de leche, programa Juntos, entre otros.

*Beneficios colectivos.*

En estos programas sociales la prestación social beneficia a un grupo de personas los programas más resaltantes que pertenecen a este grupo son FONCODES, PROVIAS descentralizado, programas de electrificación rural, carreteras rurales, estaciones eléctricas, puentes entre otros.

### **El Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65 en el Perú**

El programa nacional de asistencia solidaria, pensión 65 forma parte de la variedad de programas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, MIDIS. Pensión 65 entrega una subvención económica a los adultos mayores en extrema pobreza y que superan los 65 años de edad la subvención tiene como finalidad atenuar la vulnerabilidad de sus ingresos.

Fue creado el 19 de octubre del 2011 mediante Decreto Supremo N° 081 – 2011-PCM, con la finalidad de otorgar protección a los grupos sociales en extrema pobreza dentro de los cuales están los adultos a partir de los 65 años de edad en extrema pobreza quienes carecen de condiciones mínimas para su subsistencia.

Este programa social surgió como una respuesta del Estado ante la necesidad de proteger a la población adulta mayor en pobreza extrema quienes han sido marginados por la sociedad e invisibles por el estado por mucho tiempo. Hoy el estado mediante el programa pensión 65 trata de aminorar las brechas de desigualdad económica haciéndoles entrega de una subvención económica de 125 nuevos soles mensual por persona beneficiaria asegurando que con este monto sean atendidas sus necesidades básicas y que los adultos mayores encuentren la revalorización en su familia y comunidad y también de una manera tratar de dinamizar los pequeños mercados locales.

Fue constituido en base al programa piloto de asistencia solidaria “Gratitud”; Pensión 65 se incluyó al bloque de programas sociales del MIDIS el 1° de enero de 2012 institución encargada del sistema de desarrollo e inclusión social quienes diseñan coordinan y encaminan las políticas públicas y estrategias, para reducir la pobreza en el país y de esa forma cumplir con el objetivo de cerrar las brechas de desigualdad.

Es así como Pensión 65 se encuentra en el modelo planteado por el MIDIS para desarrollar una política de inclusión social como eje temporal de mediano y corto plazo y con la finalidad de brindar a sus beneficiarios un servicio integral. Pensión 65 inicia implantando estrategias de corto plazo con la finalidad de aliviar temporalmente la pobreza y reducir la vulnerabilidad para luego ir implementando en forma gradual con estrategias que generen oportunidades principalmente las que están relacionadas a tener acceso a servicios básicos.

### **Las Naciones Unidas Sobre Los Programas Sociales.**

Las naciones unidas tienen como uno de sus mandatos fundamentales la promoción de una mejor vida basada en condiciones propicias con empleo para todos para generar un adelanto social y económico que genere desarrollo. Por tal motivo el sistema de naciones unidas dedica el setenta por ciento de su labor a realizar el mandato con el objetivo de erradicar la pobreza y elevar el bienestar teniendo en consideración que es una medida muy necesaria para que haya paz duradera en todo el mundo.

Su presencia es en todos los países del mundo con una capacidad única de promover el desarrollo en su amplio propósito están combatir las necesidades sociales, monetarias y de cualquier otra emergencia. Esta organización no tiene un interés nacional o comercial al momento de tomar las principales decisiones políticas tienen voz y voto todos los países sin distinción de ser ricos o pobres.

- **Asistencia para el desarrollo**

Con la finalidad de concretar los objetivos sociales y económicos el Sistema de Naciones Unidas realiza trabajos de distintas maneras a nivel mundial.

Sus mandatos de las Naciones Unidas mediante sus organismos especializados abarcan prácticamente la totalidad de las esferas sociales y económicas sus organizaciones brindan asistencia técnica y distintas formas de ayuda a nivel mundial, los organismos especializados contribuyen en la creación de políticas y en la fijación de normas y directrices haci como también en la obtención de apoyo y a movilizar fondos.

- **Coordinación de Recursos**

Con la finalidad de hacer frente a todos los problemas complejos el sistema de naciones unidas viene coordinando y uniendo una variedad de especialistas a nivel mundial con la finalidad de tener un equipo de profesionales de primer nivel capaces de superar con plena facilidad a cualquier país que quiera actuar por sí solo

## **Programas de pensión no contributiva en Países de América Latina**

### **Bolivia**

Actualmente en Bolivia las pensiones no contributivas son brindadas mediante programa llamado “Renta Dignidad”

#### **Renta Dignidad**

Esta pensión no contributiva está funcionando desde el año 2008 y es un beneficio mensual universal y vitalicio y fue creado por ley 3791 en diciembre del año 2007 este programa sustituyo al régimen de pensión mínima que existía hasta el año 2007 denominado bono solidario. Los requisitos de acceso son ser boliviano de nacimiento y residir en el territorio nacional y tener más de 60 años de edad. Está administrado por las AFP's La BDRD (base de datos renta Dignidad) contiene la información del total de beneficiarios de la Renta

Dignidad, y la APS (autoridad de fiscalización y control de pensiones y seguros) es la encargada de controlar y supervisar la correcta administración de dicha base de datos.

### **Brasil.**

Las pensiones no contributivas tienen dos programas.

#### **Renta Mensual Vitalicia (RMV).**

Es una subvención económica mensual de monto fijo y sus beneficiarios son personas mayores a 70 años y personas con capacidades diferentes que no son capaces de proveerse de recursos por sí solos o previstos por su familia el monto económico es equivalente a un sueldo mínimo vital vigente en dicho país este programa incluyó beneficiarios solo hasta el año de 1995 por lo tanto en la actualidad solo son beneficiarios por el pago de la subvención los que se les fue otorgado hasta 1995. Los requisitos de acceso eran tener más de 70 años o ser discapacitado, demostrar al menos haber depositado 12 meses a la seguridad social durante su vida laboral y acreditar que no tiene medios de subsistencia propios ni de su familia.

#### **Beneficio de Prestación Continua (BPC).**

Programa social brasileño que se concede a partir de 1996 y sustituye a la renta mensual vitalicia y es la garantía de un sueldo mínimo mensual a personas mayores de 65 años de edad y que tengan alguna discapacidad considerable por la cual no puedan valerse por sí solos.

Para acceder al programa son necesarios cumplir con los siguientes requisitos tener 65 años de edad o más o ser discapacitado, que el ingreso familiar per cápita del solicitante no sea superior al 25% del salario mínimo legal y que ninguno de los miembros de la familia del que solicita el programa reciba otros beneficios de seguridad social o forme parte de los beneficiarios del seguro de desempleo.

Este administrado de manera descentralizada con participación de los municipios por medio de sus autoridades locales el proceso de administración para ser beneficiario está compuesto por los pasos siguientes. Primero los adulto mayor solicitantes deben presentar una declaración de parte de una autoridad (ya sea un juez, un jefe de policía local, o el administrador



municipal) que contenga información del ingreso familiar per cápita del candidato y los demás requisitos que establece la ley luego un trabajador social de la administración municipal recibe estas declaraciones y envía la documentación a la oficina regional del instituto nacional del seguro social donde son analizados y se emite una autorización para conceder el beneficio. Los candidatos al BPC por discapacidad pasan a realizarse un examen médico.

### **Costa Rica.**

#### **Régimen la Pensión Mínima del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte**

El programa social de la pensión mínima, de invalidez, vejez y muerte; es una subvención económica mensual para atender las necesidades mínimas de protección que permite al beneficiario a tener un mejor nivel de vida atendiendo sus necesidades básicas. El monto de la subvención de la pensión mínima es igual para los casos de invalidez, vejez y muerte del asegurado.

Para ser beneficiario es necesario cumplir con los siguientes requisitos ser mayor de 65 años, 20 años de cotizaciones o 240 cuotas de aportes mensuales. Para ser beneficiario por invalidez el asegurado debe ser declarado inválido por la comisión clasificadora del estado de invalidez y encontrarse en una de las siguientes situaciones:

Haber aportado como mínimo 180 cuotas a la fecha que se hace la declaratoria de invalidez para cualquier edad que tenga el asegurado.

Haber aportado como mínimo 12 cuotas en los últimos 2 años antes de la declaratoria de invalidez si es que esta ocurre antes de cumplir 48 años de edad.

Los sobrevivientes que cumplen los requisitos y condiciones establecidas en la ley tienen derecho a pensión mínima de sobrevivencia si el fallecido se encontraba en cualquiera de las estas situaciones:

Pensionado por vejez o invalidez.

Haber aportado 180 cuotas mensuales.

Haber aportado como mínimo 12 cuotas en los últimos 2 años anteriores a la muerte

El programa es administrado por la caja costarricense del seguro social quien se encarga del pago de la pensión mínima del IVM. La cual se fija anualmente por parte de la junta directiva de la caja costarricense del seguro social

### **Régimen no contributivo de pensiones por monto básico**

El presente programa es un régimen de asistencia social que tiene por finalidad brindar auxilio económico a todas aquellas personas que viven en extrema pobreza y que no están protegidos por ningún régimen contributivo de pensiones existentes en dicho País.

Para acceder al programa es necesario cumplir con los siguientes requisitos: ser costarricense por nacimiento o naturalización, el solicitante debe acreditar un estado de desamparo económico, para lo cual debe verificarse que:

Su ingreso per cápita mensual sea inferior o igual a 1,5 veces el monto de la canasta básica alimentaria establecida por el Instituto Nacional de estadísticas y censos.

Su ingreso per cápita mensual sea inferior o igual al 50% del monto mínimo de pensión por vejez.

Tener registrado solo una propiedad a su nombre y las medidas de la propiedad no superen los 400 m<sup>2</sup> en el área urbana y 1000 m<sup>2</sup> en el área rural

El solicitante debe vivir exactamente en la dirección que declaro.

El solicitante debe calificar en alguno de los siguientes grupos de riesgo:

Costarricense mayor de 65 años de edad con o sin dependientes.

Personas declaradas inválidas por parte de la dirección de calificación del estado de invalidez de la gerencia de la división de pensiones.

Viudas (os) desamparadas (os) con o sin dependientes.

Huérfanos menores de 18 años

El programa Régimen no contributivo de pensiones por monto básico es administrado por la caja costarricense del seguro social por medio de la división de pensiones de esta institución.

## **Definición de términos básicos**

### **Programa social.**

Un programa es un proyecto o una planificación al agregar la palabra social que es un adjetivo calificativo que está vinculado a la sociedad es decir una comunidad de personas que mantienen interacciones y comparten una cultura. Por lo tanto, un programa social o intervención social es un proyecto planificado o una iniciativa que tiene como fin mejorar la calidad de vida de la población. Los programas sociales están dirigidos a la totalidad de la población o a una parte importante que comparten la misma cultura, ubicación geográfica o que tienen ciertas necesidades insatisfechas en común.

La mayoría de intervenciones sociales son desarrolladas por el estado que es el responsable de atender las necesidades de su población. Por lo tanto, un gobierno preocupado en el bienestar de la población tiende encaminar diversos programas sociales con la finalidad de garantizar la educación, salud, y una mejor calidad de vida combatiendo la pobreza y el hambre teniendo en cuenta que la desnutrición infantil y el abandono de los adultos mayor y personas con capacidades diferentes son los que necesitan mayor atención.

También existe programas impulsados por la sociedad civil y esto se debe a la ineficacia del estado. Estos programas sociales operan a través de organizaciones no gubernamentales o por medio de asociaciones los cuales se organizan para ejecutar una intervención social. Un ejemplo a continuación. Un grupo de autoridades de una determinada ciudad o comunidad se proponen combatir las enfermedades producidas por paracitos. Para combatir dicha enfermedad impulsan un programa social para su jurisdicción para evitar el contagio. Su programa consiste en entrega gratuita de productos para desparasitar, charlas públicas en las cuales diversos especialistas explican a la población como pueden prevenir estas enfermedades. Otro ejemplo de programa social es cuando una organización no gubernamental hace la entrega de semillas, animales menores a población que tiene escasos recursos y brinda charlas gratuitas de cultivo de hortalizas y crianza de los animales menores.

### **1.3.1. La pobreza.**

Se entiende por Pobreza a la situación socioeconómica en que una persona o una población no tiene acceso o no cuentan con recursos económicos para satisfacer sus necesidades básicas por lo tanto la calidad de vida que llevan no es el adecuado y presentan carencias en alimentación, vivienda, educación, acceso al servicio de agua potable y desagüe. La población pobre no tiene un ingreso económico o sus ingresos son muy bajos y no pueden solventar sus gastos la pobreza puede ser producto de muchos factores entre los cuales se encuentran la exclusión social o marginación.

Pobreza y desigualdad en Cajamarca y el Perú. La pobreza y la desigualdad que existe en la región Cajamarca esta expresada por las crecientes diferencias que existe en carácter fundamentalmente económico así como también existe desigualdad social, étnicas entre otras. Existen población que tienen una posición privilegiada en la sociedad como también se muestra la existencia de personas que por diversas razones ven limitados sus derechos población sin un empleo decente y con ingresos muy bajos los cuales no alcanza para cubrir sus necesidades básicas de sus familias y por tal motivo se encuentran en pobreza. Es decir, tienen limitaciones económicas y sociales por lo tanto su nivel de vida es muy por debajo de los estándares existe carencias de vivienda, alimentación, vestido y acceso a servicios básicos de agua y desagüe.

En la zona rural es donde se encuentran la mayor población en estado de pobreza con niños con desnutrición y enfermedades parasitarias haci como también Adultos Mayores en estado de abandono que pasan sus últimos años de existencia con distintas enfermedades y sin acceso a programas de salud adecuados y sin un valor social en la sociedad y en sus familias.

### **1.3.2. Políticas Públicas.**

Una política pública es una acción que toma una autoridad con poder político, autoridad estatal con la finalidad de atender un problema o asunto público. Por tal razón que las políticas públicas están dirigidas a una parte de la sociedad o a un espacio geográfico del país la cual sería una política pública

focalizada como también puede estar dirigida a atender a toda la población de un país que sería una política pública global.

También se puede entender por política pública a lo que una autoridad pública decide hacer o no hacer puesto que al hablar de políticas públicas el omitir o no actuar también es considerado como una actuación.

### **1.3.3. Adulto mayor en el Perú.**

En nuestro país se considera adulto Mayor a la persona mayor a 65 años y su población de adultos mayores en el Perú es similar a otros países en desarrollo el 38% de su población es menor de 15 años y solo el 6% corresponde a población mayor de 60 años con la proyección que al año 2025 será el 12% la población adulta mayor que compone un número minoritario no has sido considerados como prioridad para recibir apoyo por lo tanto es muy evidente que la mayor posibilidad de supervivencia lo tienen los adultos Mayor del estrato social alto y medio en los sectores populares es todo lo contrario la pobreza los margina de una buena atención en salud, vivienda y alimentación de buena calidad.

En la actualidad solo el 25% del total de adultos Mayores están amparados por el seguro ya que se trata de personas jubiladas del sector público o privado que aportaron durante su vida productiva y asegurando su vejes. los Adulto Mayor que no aportaron por diversas razones o porque ejercieron trabajos independientes y no tuvieron capacidad de ahorrar y teniendo en cuenta las devaluaciones monetarias y si no tienen apoyo familiar están condenados a pasar sus últimos años de subsistencia en desamparo, aunque algunos son escogidos para ser beneficiarios del programa pensión 65 y otros por instituciones caritativas.

La seguridad social de los adultos mayores en el país está muy limitada y solo se muestra en programas de actividades públicas y sociales un ejemplo es los pasajes reducidos en el transporte urbano. Tener algunos consultorios en los centros de salud para la atención de ancianos los cuales están a cargo de médicos generales sin formación en Geriatría.

Los departamentos en donde existe más población de adultos mayores cuentan con asilos y albergues en los cuales se presta atención de salud con

servicios restringidos y de manera interdisciplinaria. El inconveniente con los albergues es que según la normativa los adultos mayores deben ingresar supuestamente sanos, pero esto no se cumple más sumándole los que se enferman estando ya en la institución y los albergues se constituyen en hospitales y para tener dicho fin no tienen infraestructura y para ser recibidos en hospitales generales estas personas sufren mucho.

El ministerio de salud encargado de la salud en el país es quien viene señalando la salud de la población peruana, pero tratando de eludir a los adultos Mayor porque en sus instituciones no se habilitan servicios geriátricos en la mayoría de hospitales específicamente en los del Interior del país es el caso del hospital José soto cadenillas de Chota que solo cuenta con médicos generales y no existe Geriatras, ni en los centros de salud repartidos en la red de atención a la población.

Esta situación no es descuido de las autoridades actuales, sino que se viene arrastrando de muchos años atrás.

La Fuerza Armada y la Policía Nacional cuentan con unidades Geriátricas en sus hospitales generales y la Marina de Guerra posee un moderno centro Geriátrico anexo al hospital general. Las instituciones no gubernamentales son grupos muy motivados y con gran sensibilidad social, pero tienen severas limitaciones financieras teniendo en cuenta el escenario social y político del país la situación es común en todo el territorio nacional.

Se hace muy fácil entender que en un país como el nuestro en donde no se aseguran las necesidades fundamentales de los adultos Mayor vaya aumentar la población de adultos mayores muy fundamental la atención de salud para tener desarrollo.

Las medidas para mejorar la situación de los adultos mayores en nuestro país no se podrían realizar de una manera eficiente como es el caso de pensión 65 que, aunque existen recursos económicos la falta de información confiable y la carencia de un perfil de envejecimiento en el Perú por tal motivo se hace difícil y hasta casi imposible tomar decisiones responsables y calificadas.

**1.3.4. Administración pública.** El desarrollo social y económico sostenido se alcanza teniendo como instrumento una adecuada administración pública por

lo tanto se entiende como administración pública al camino para lograr que los avances que se generan en el Estado puedan llegar a las masas poblacionales mediante una buena distribución que favorezca también a los que más lo necesitan y no solo a los que más tienen. Sin la estructuración de bases sólidas dicho cometido no puede ser cumplido por lo tanto es difícil determinar cuándo nos encontramos frente la administración pública.

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

¿De qué manera influye la gestión del programa en la selección de beneficiarios del programa social pensión 65 en el distrito de Chota?

#### **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.

## **1.6. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar la gestión determinando el compromiso de los funcionarios y la calidad de atención a los beneficiarios. En el proceso de selección de beneficiarios del programa social “pensión 65 en el distrito de Chota en el año 2015.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar el proceso de selección de los beneficiarios de Pensión 65.
- Determinar el compromiso de los funcionarios en el desempeño de su profesión en la gestión del programa pensión 65 en el distrito de Chota.



- Determinar si la atención que recibe el beneficiario de pensión 65 en Chota es la adecuada en el proceso de selección de beneficiarios.
- Establecer un medio de información eficaz para que los beneficiarios de pensión 65 conozcan los objetivos que tiene el estado en la reducción de la pobreza

# **CAPÍTULO II**

## **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 Chota 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 Chota y los beneficiarios seleccionados del programa social pensión 65 en el distrito de Chota 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 Chota haciendo un total de 7. y del universo poblacional de beneficiarios de pensión 65 en el distrito de Chota 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> 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 -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Empatía -Seguridad</p>	<p>-Instalaciones -Información adecuada -Disponibilidad -Amabilidad -Confianza</p>	<p>1.- Encuesta 2.-entrevista</p>
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos.
<p><b>selección de beneficiarios</b> Es el proceso en el cual se escoge los que cumplen los requisitos para hacerse acreedor a pertenecer al programa social.</p>	<p>-Insatisfacción -Satisfacción -Comunicación -Eficacia.</p>	<p>-Expectativa del usuario -Medición de Satisfacción -Comunicación -Metas</p>	<p>1.- Encuesta 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 de preguntas respecto al procedimiento de selección de Beneficiarios de Pensión 65. Se presentará a cada uno de los 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 encuentra 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

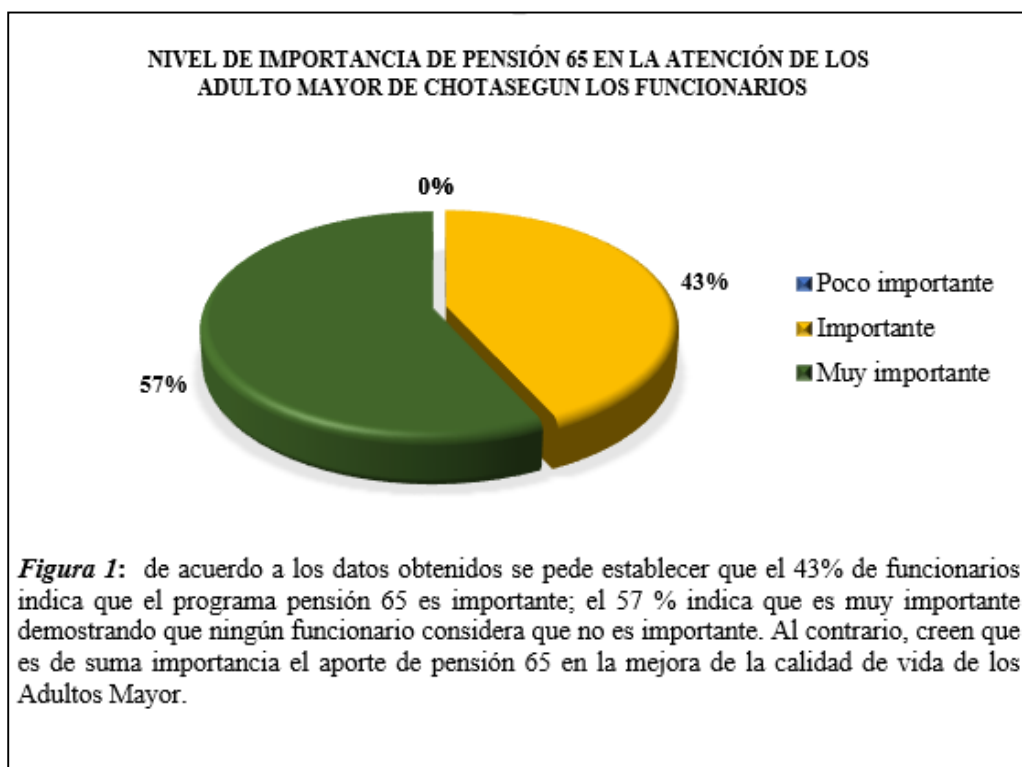
*Para usted ¿Cuál es el nivel de importancia de Pensión 65 en la atención de los Adulto Mayor de Chota?*

*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

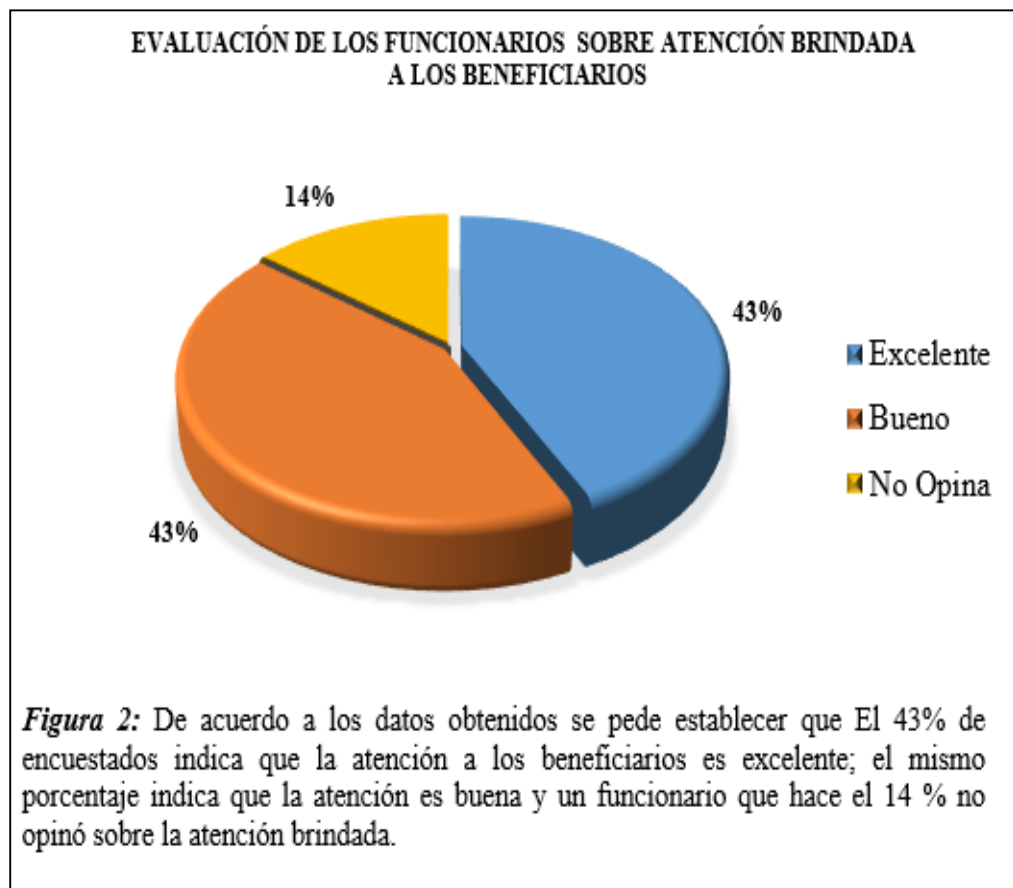


Figura 2 Evaluación de la atención brindada a los beneficiarios

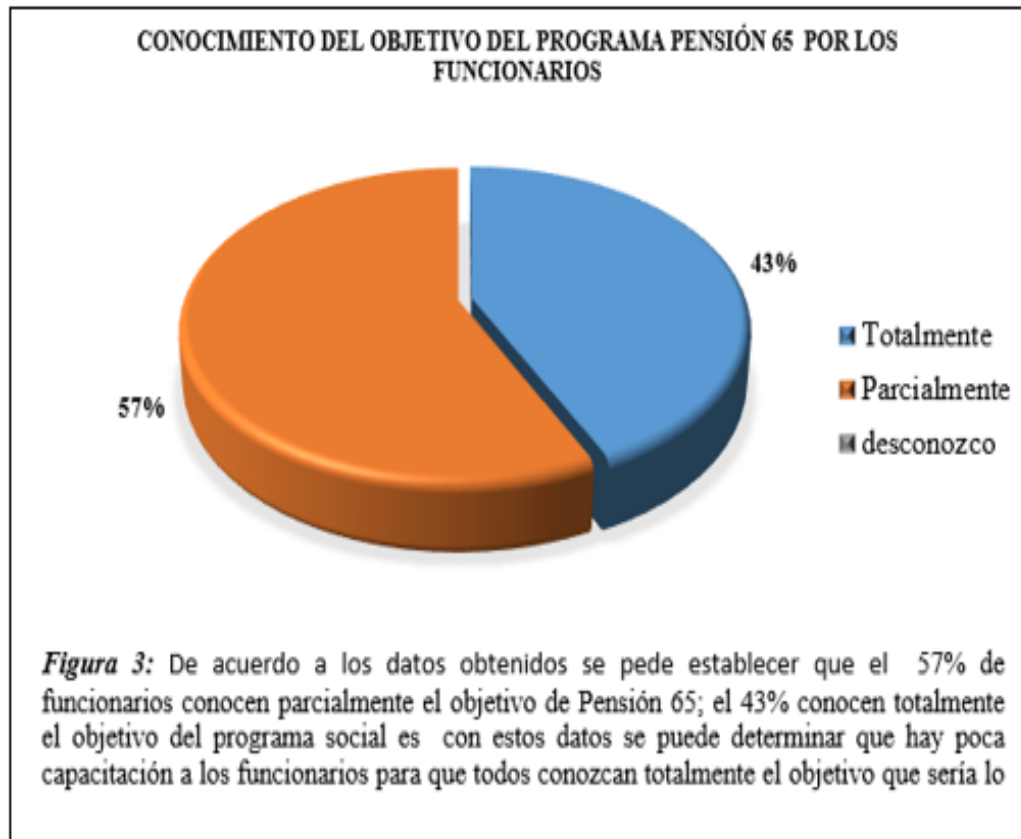
Fuente: Elaboración propia en base a tabla 2

*¿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

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1	Totalmente	3	43%
2	Parcialmente	4	57%
3	desconozco	0	0%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 3

*Figura 3 Evaluar si se conoce el objetivo del programa social*

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

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

Tabla 4 Si existe un centro de información al usuario

N°	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*

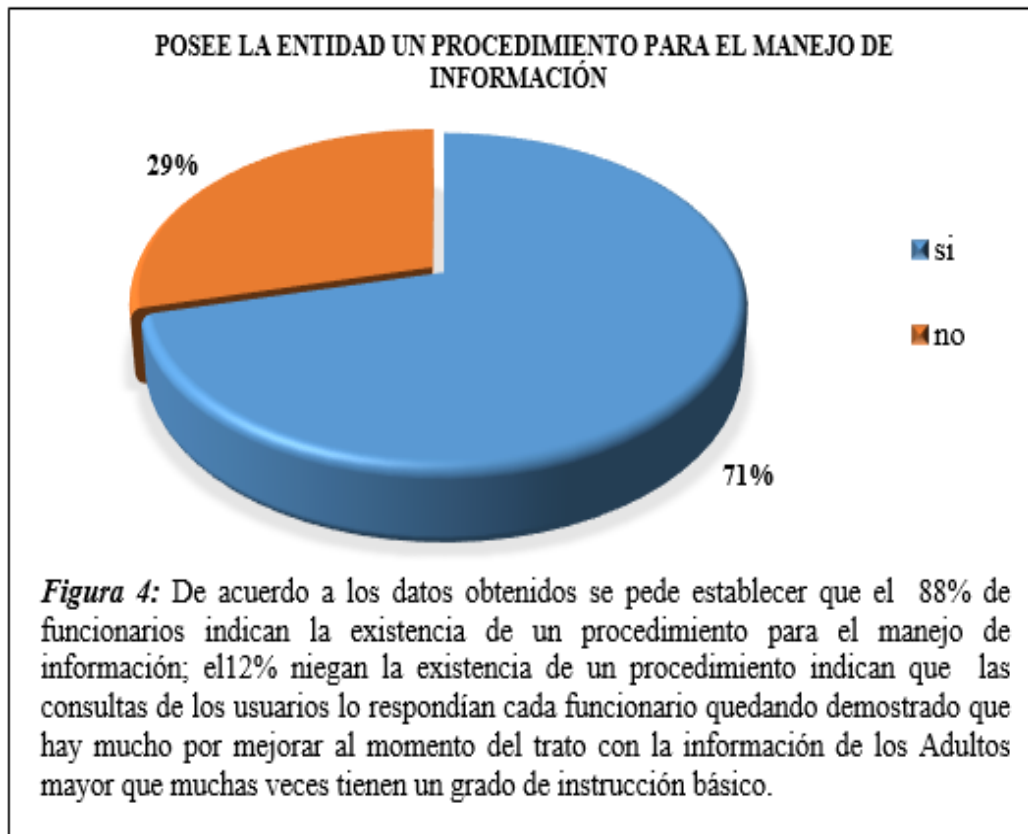


Figura 4 Si existe un centro de información al usuario

*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 4*

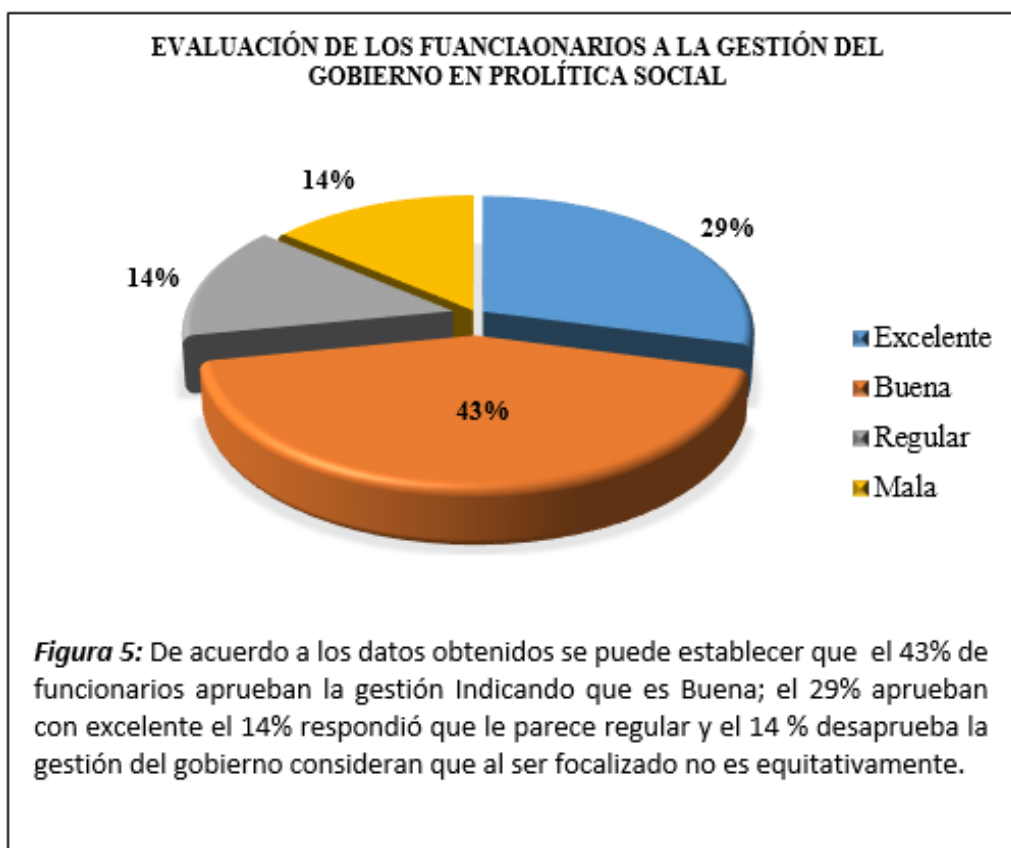
**¿Cómo evalúa la gestión del gobierno en el ámbito de programas Sociales?**

*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



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 5

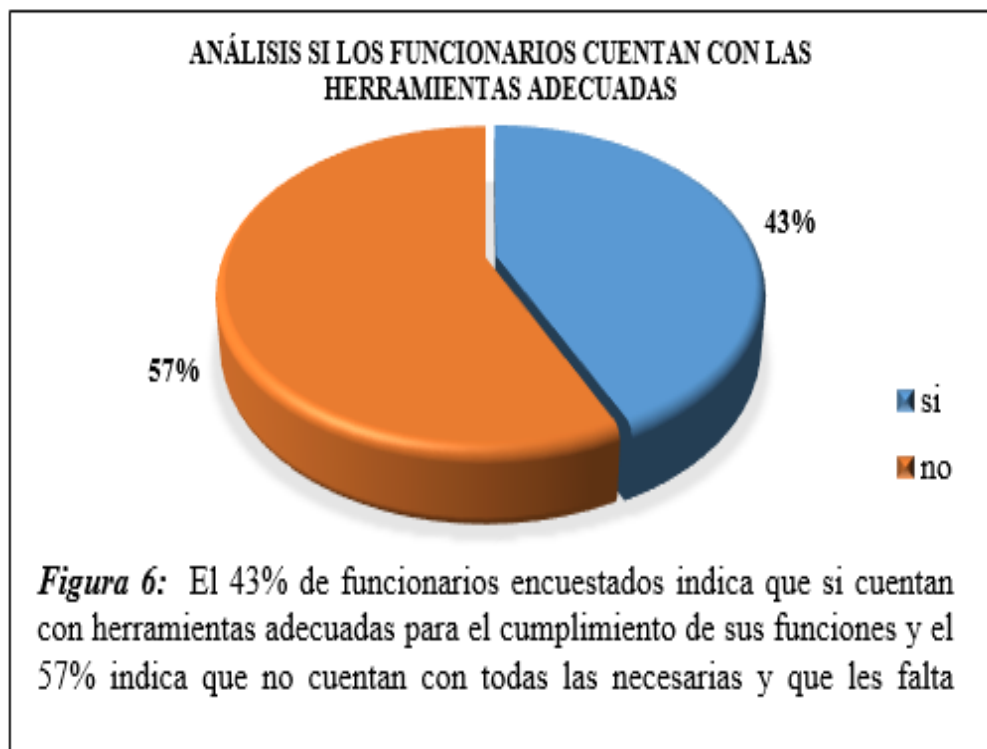
Figura 5 Evaluar la gestión del gobierno por los funcionarios

***¿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 en base a tabla 6

*Figura 6 Los funcionarios cuentan con las herramientas necesarias*

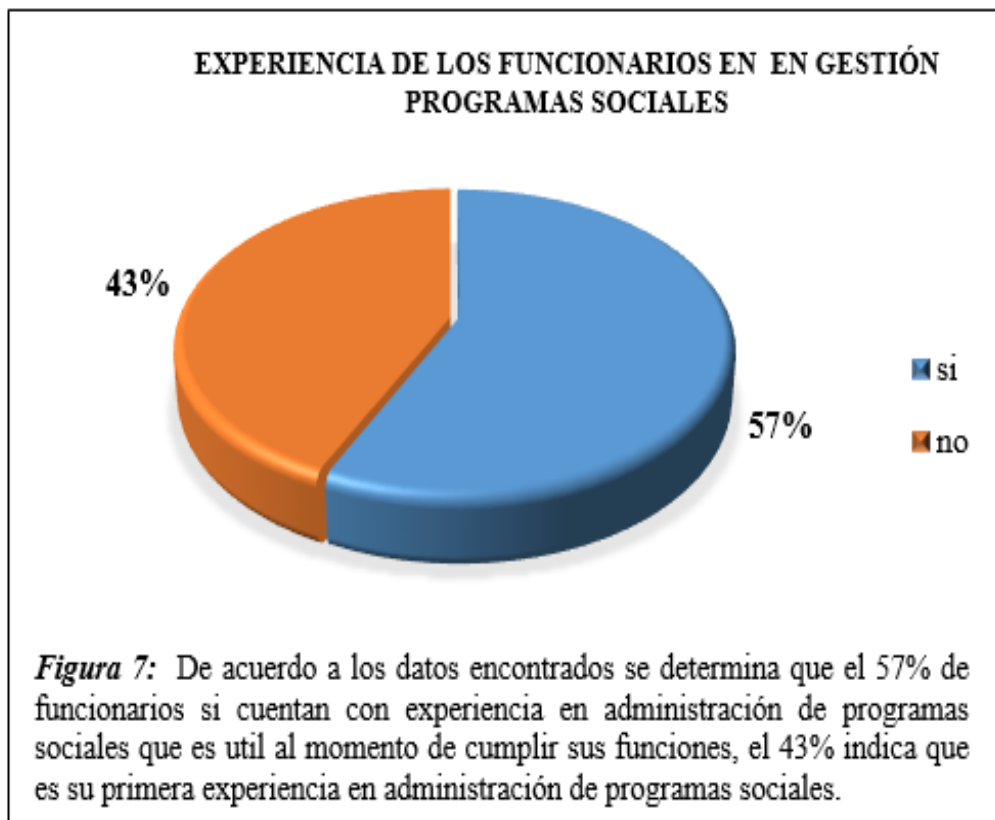
***¿Cuenta Con experiencia laboral en administración pública anterior de la que desempeña actualmente?***

*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*

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

*Fuente: Elaboración Propia*



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 7*

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



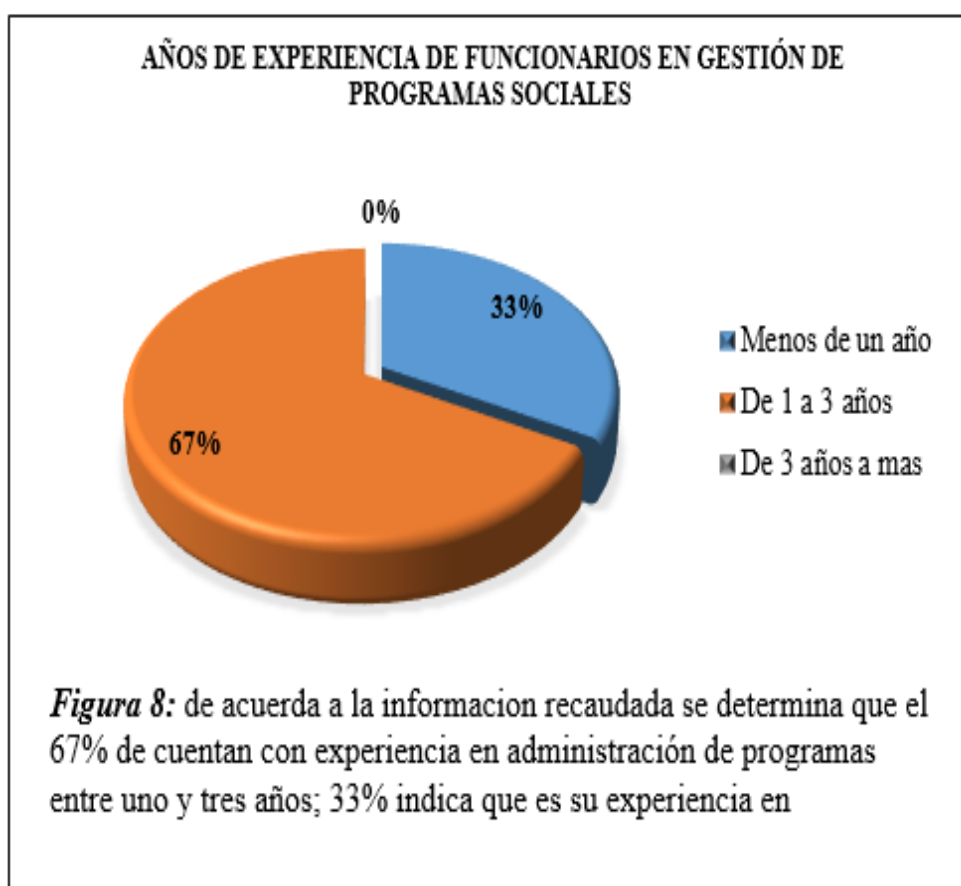
**¿Cuántos años de experiencia tiene En gestión de programas sociales? (Si respondió (si) en Pregunta 7)**

**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



Fuente de elaboración propia en base a tabla 8

Figura 8 Saber si los años de experiencia de los funcionarios

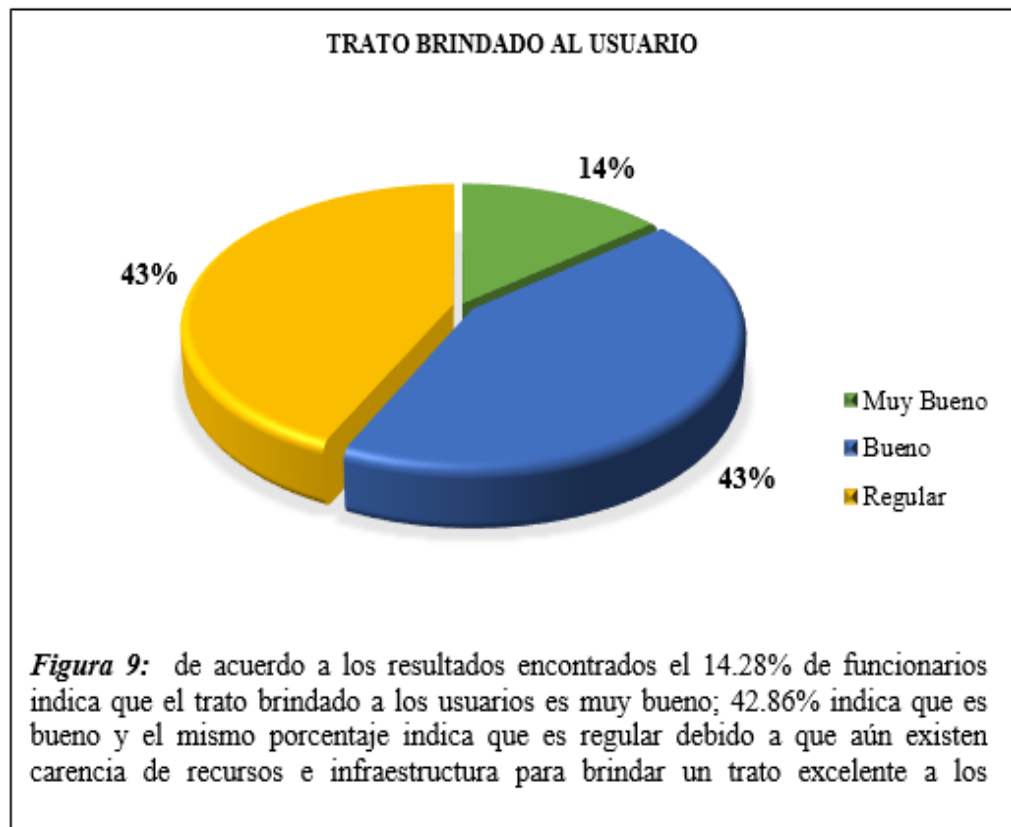
*¿Cómo califica Ud. el trato que brinda a los usuarios?*

*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



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 9

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

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

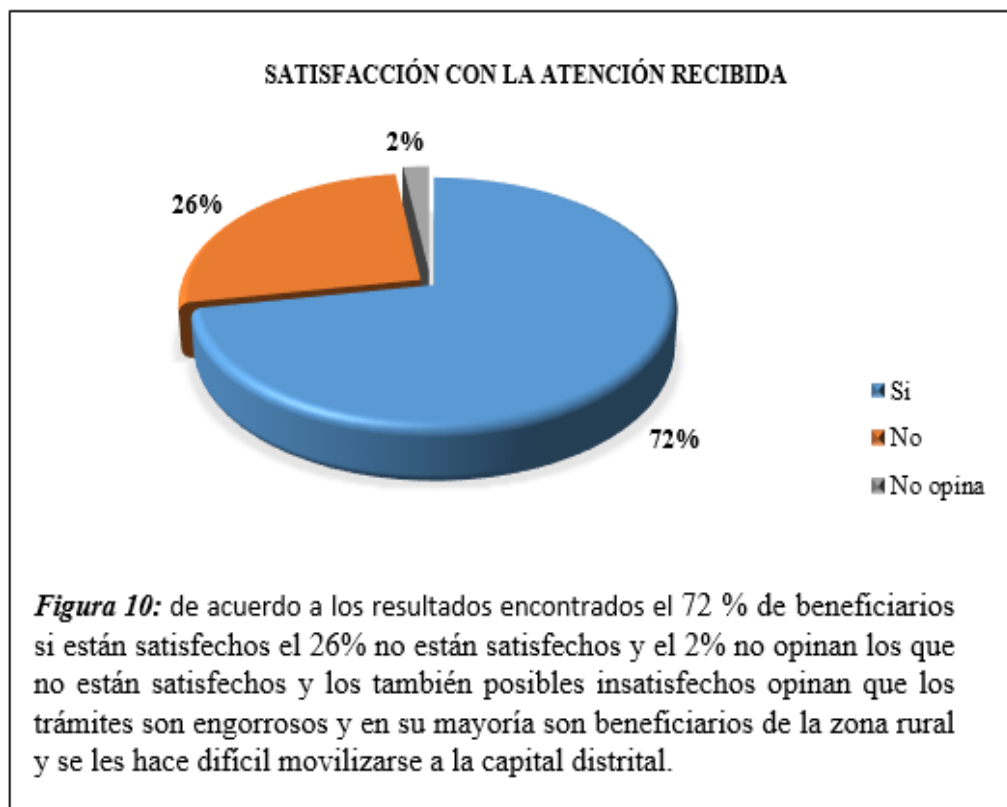
*¿Está Satisfecho con la atención brindada por los funcionarios en los trámites para ser beneficiario del programa social?*

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

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



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 10

*Figura 10* Atención que reciben los beneficiarios de pensión 65.

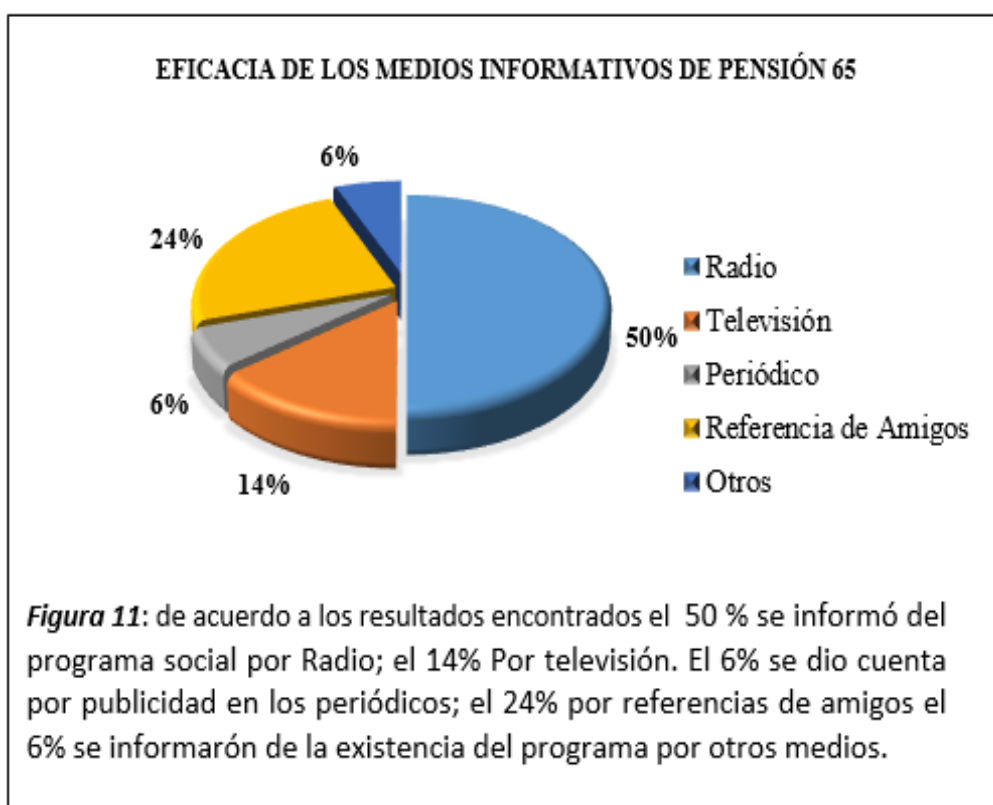
### ¿Porque medios publicitarios se informó del programa pensión 65?

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

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

N°	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



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 11

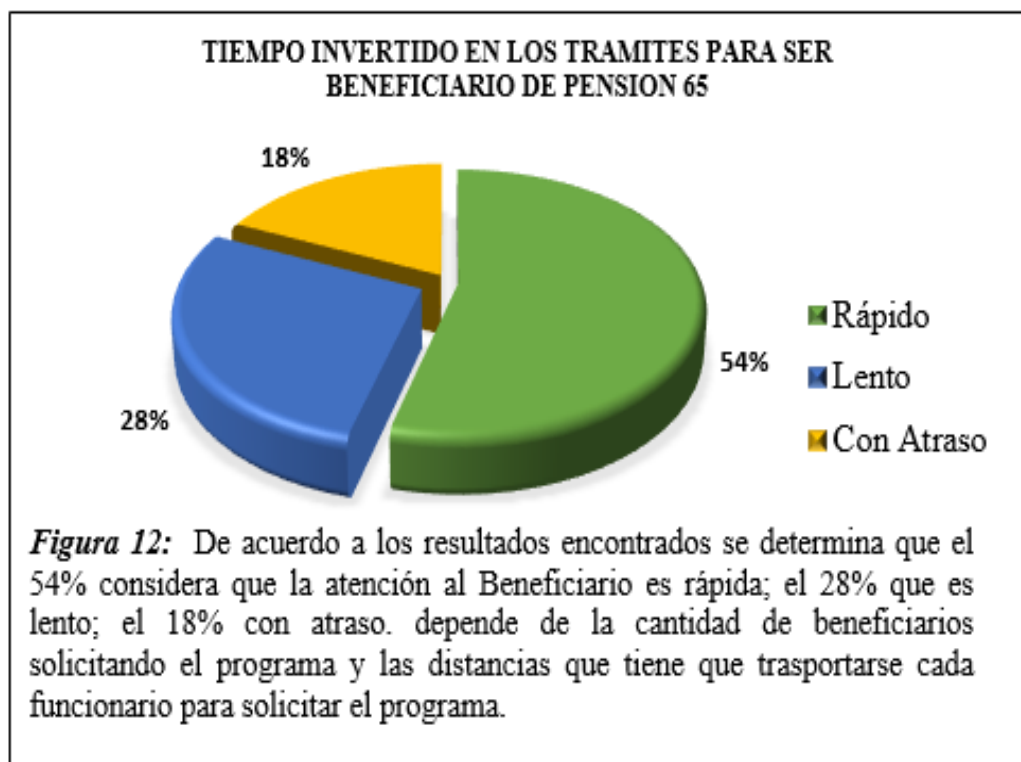
*Figura 11 Medios publicitarios son más eficientes para informar a los beneficiarios de pensión 65.*

**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 Chota.

Tabla 12 Tramites 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



Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 12

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

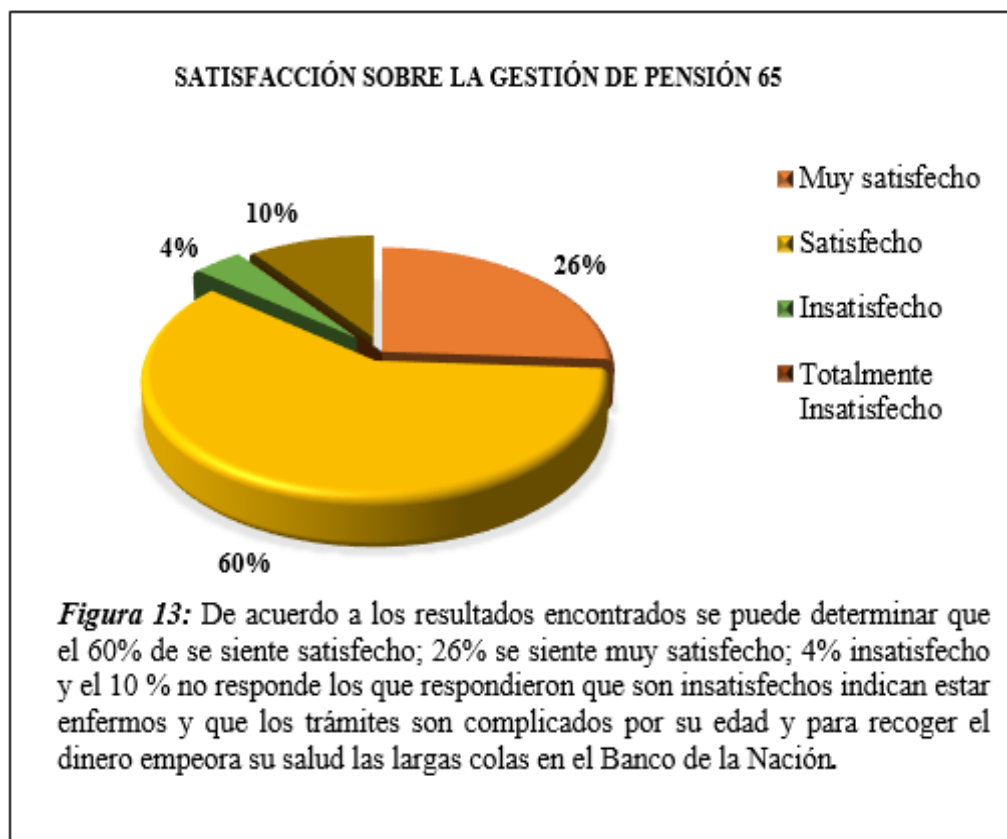
***¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la gestión de Pensión 65 en el distrito de Chota?***

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

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*



*Fuente: Elaboración Propia en base a tabla 13*

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

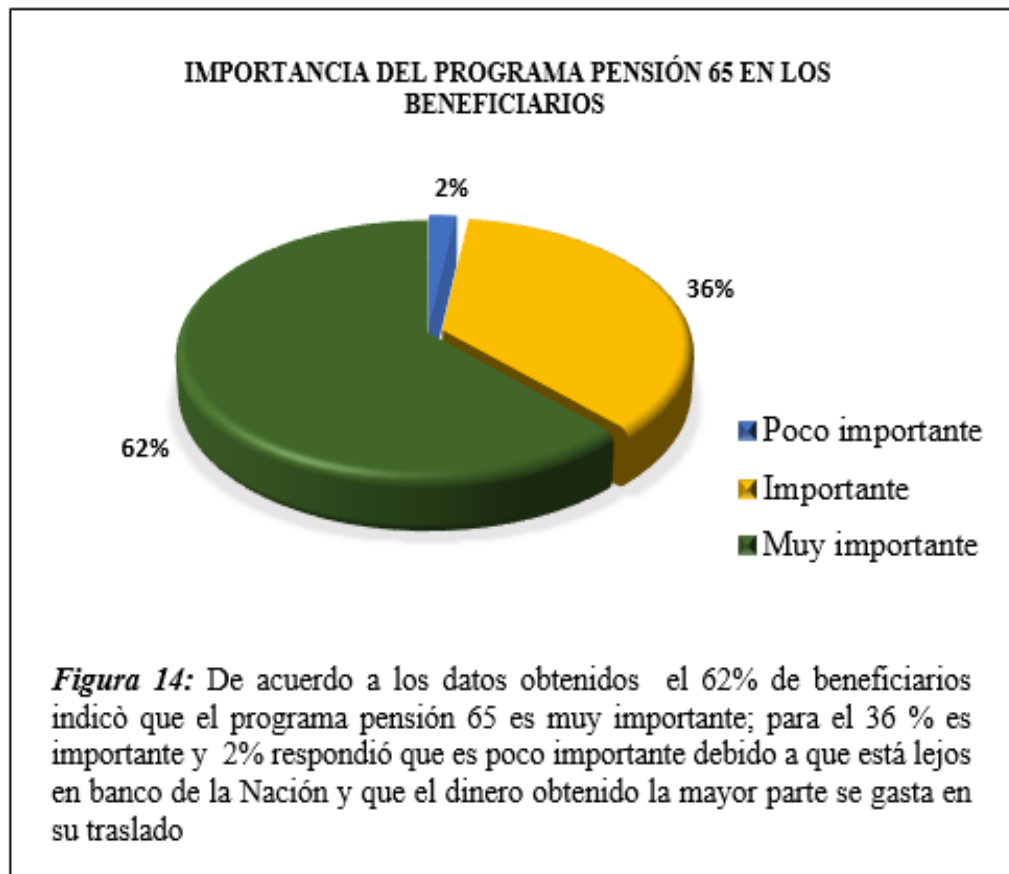
**¿Para usted cual es la importancia del programa pensión 65?**

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

Tabla 14 Importancia del Programa Pensión 65

Nº	Alternativa	Cantidad	Porcentaje
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



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 14

Figura 14 Importancia del Programa Pensión 65

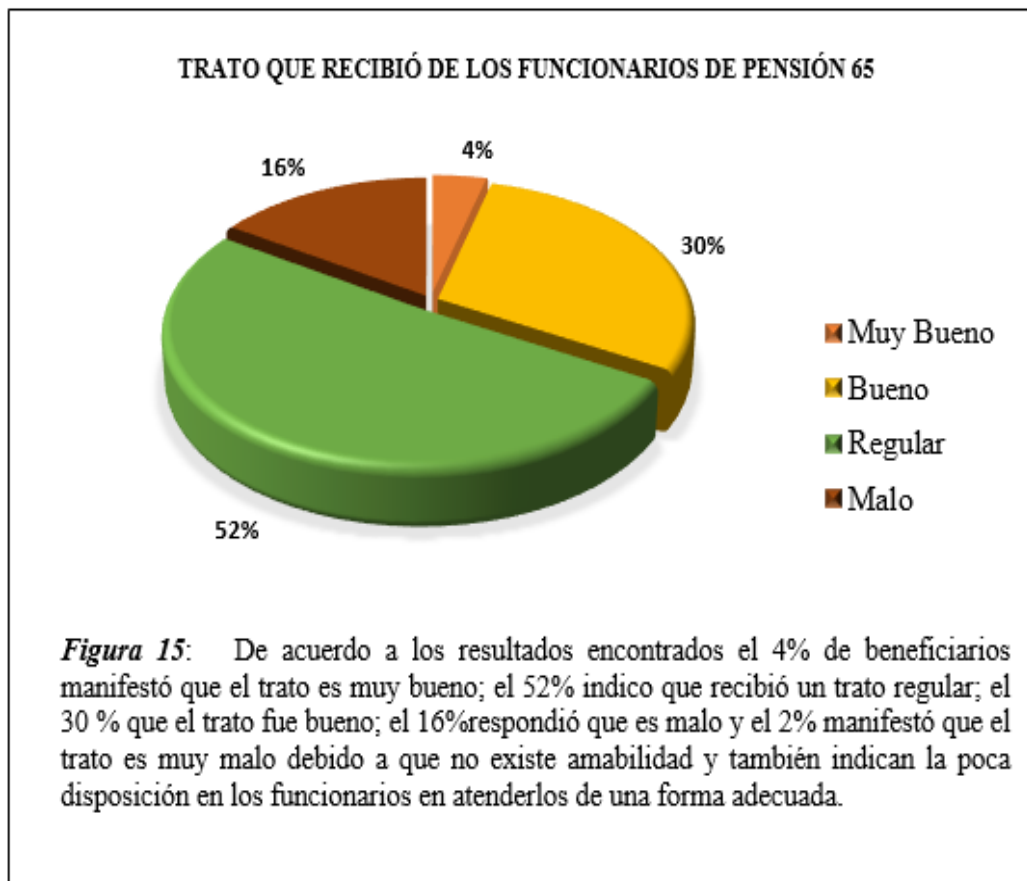
**¿Cómo califica Ud. el trato que recibió de los funcionarios de pensión 65?**

*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



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 15

Figura 15 Trato que reciben los beneficiarios

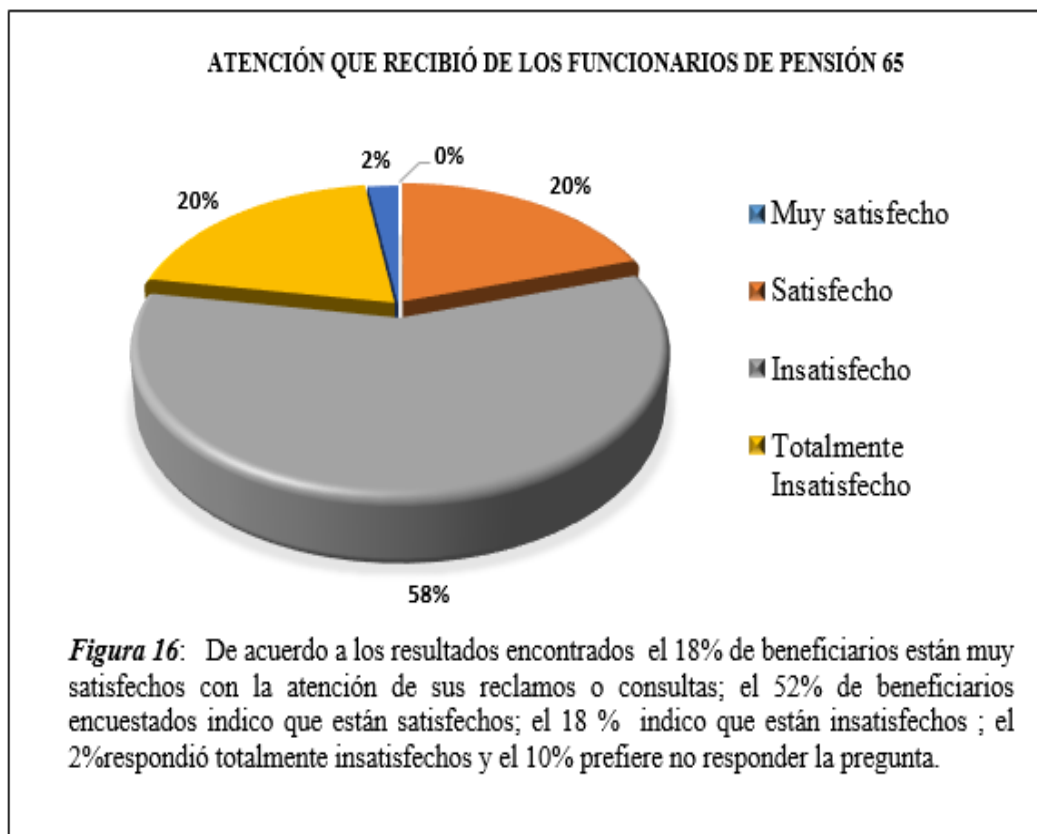


**¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención de los funcionarios de pensión 65 en la atención de sus reclamos?**

*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>



*Fuente:* Elaboración Propia en base a tabla 16

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

### **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 chota 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 chota.

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 chota.

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 chota.

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 chota.

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 Chota. 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 Chota

##### **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 Chota 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 sus 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 chota. 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 chota 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 chota 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 Chota. 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 chota 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 Chota. 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 chota.

### **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 chota.

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 Chota	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 chota	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 Chota 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 Chota 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**

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

A lo largo del documento, se puede observar cómo la evaluación de la gestión del programa pensión 65 en el distrito de Chota en el proceso de selección de los beneficiarios existen algunas irregularidades y es por eso que llego a las conclusiones siguientes.

#### **Objetivo específico Analizar el proceso de selección de los beneficiarios de Pensión 65**

Al finalizar la investigación se concluye que el proceso de selección de beneficiarios de pensión 65 en Chota no cuenta con un nivel elevado de eficiencia de acuerdo a la información recabada, evaluada y analizada se demuestra que los trabajadores no cuentan con un procedimiento definido en el manejo de información 29% al cual se suma la falta de experiencia de un porcentaje considerable 57% de funcionarios y la ausencia de un sistema articulado los cuales son muy importantes para corroborar la información brindada por el SISFOH; en infraestructura se presentan carencias la oficina no es la adecuada y viene funcionando en un ex frigorífico el cual en sus exteriores funciona como depósito municipal.

#### **Objetivo específico Determinar el compromiso de los funcionarios en el desempeño de su profesión en la gestión Del programa pensión 65 en el distrito de Chota.**

Al terminar la investigación se concluye que los funcionarios si tienen compromiso en el desarrollo de sus funciones esto se demuestra en la información obtenida en la encuesta la cual ha sido evaluada y analizada por los indicadores donde también se corrobora que no cuentan con una capacitación de inducción y periódica por parte del municipio como aliados de pensión 65 y cuando hay cambio de gestión municipal hay rotación de personal esto sumado a la duplicación de funciones. Son factores influyentes al momento de brindar un servicio de eficiente.

**Objetivo específico. Determinar si la atención que recibe el beneficiario de pensión 65 en chota es la adecuada en el proceso de selección de beneficiarios**

Al finalizar con la investigación se determina que la atención que reciben los beneficiarios regular la cual se demuestra al aplicar la metodología a los sujetos de estudio quienes consideran que la atención es de buena 43% a regular 43% por el los funcionarios; los beneficiarios un porcentaje alto que considera que la atención es adecuada 72% haci como también un porcentaje menor pero considerable 26% desaprueba la atención; también se evidencia la falta de infraestructura la cual es indispensable para una atención de calidad.

**Objetivo Específico. Establecer un medio de información eficaz para que los beneficiarios conozcan los objetivos que tiene el estado Mediante de pensión 65**

Al culminar el estudio se llega a la conclusión después de recabar y analizar la información obtenida en la encuesta realizada está demostrado que el medio de comunicación y/o información que es más eficaz para informar es la radio con 50% y televisión 14% tabla 11. La mayoría de beneficiarios son de la zona rural donde no hay acceso a medios de información escrito. Otros beneficiarios se informan mediante sus amigos 24% quedando evidenciado que falta más difusión para mantener informados a la población de los temas relacionados con la intervención social.

Como podemos ver en los textos y gráficos entregados, hay una política en pensión 65, que tiene aspectos rescatables, y que podría dar mejores resultados si efectivamente fuera asumida dentro de un enfoque de desarrollo integral y no sólo como política compensatoria.

De acuerdo a la investigación realizada concluyo que pensión 65 en chota es un programa social que alivia la pobreza de los adultos Mayores pero que no lo erradica debido a que con enfoques compensatorios focalizados no llegan a ser una solución para erradicar la pobreza en el distrito de chota, la región y el país.

## **RECOMENDACIONES**

- En cuanto a la selección de Beneficiarios, se recomienda un análisis cauteloso y sin retraso de la información durante el proceso utilizando sistemas articulados y visitas a su domicilio de los Adultos Mayor para corroborar la información Proporcionada por SISFOH.
- Evitar la rotación de funcionarios cuando hay cambio de gestión Municipal por el contrario fortalecer sus capacidades con capacitación permanente.
- Crear un procedimiento para el manejo de la información donde cada funcionario cumpla su proceso y se evite la duplicación de funciones; adopten una cultura de servicio la cual debe ser mostrada con una actitud positiva acompañada de buen comportamiento teniendo en cuenta que los usuarios son ciudadanos con un nivel educativo básico.
- Capacitar e informar permanentemente a los beneficiarios y funcionarios para que el programa social no se vea distanciado de sus objetivos.
- Las características de nuestro país con 3 nichos ecológicos diferentes: Costa, Sierra y Selva, con estilos de vida, cultura y tradiciones diferentes amerita este estudio y otros más en diferentes regiones, oportunidades para tener información confiable.
- Alentar a las instituciones no gubernamentales en su participación y capacitación a Nuestros adultos Mayores en temas de salud, Vivienda, etc. todo no puede esperarse del Estado.
- Participación de gobiernos locales, regionales, municipios, en la atención de las necesidades médicas y sociales de los adultos mayores.
- Mayor participación de las universidades e institutos de nuestra localidad como elemento asesor en la difusión del objetivo de las políticas sociales y de esa manera haya una fuente de información y capacitación adecuada.
- En el apoyo familiar hay que privilegiar las estructuras de pequeña capacidad repartidas en los diferentes barrios de una ciudad, constituyendo una red de encuentro y de apoyo hacia nuestros adultos Mayores del distrito de Chota y el Perú



# **CAPÍTULO V**

# **REFERENCIAS**

## CAPITULO V: REFERENCIAS:

De miguel (2012). La evaluación de programas sociales. Fundamentos y enfoques teóricos. Universidad de Oviedo. Revista de Investigación Educativa, 2000, Vol. 18, n. ° 2. 292-300

Charles, D. (2014). La política de subsidios en Panamá, centro de estudio de especialización y maestrías, Panamá

Lazo, s. (208). La erradicación de la pobreza extrema. Incidencia político-económica de las instituciones financieras internacionales. Caso el salvador con el programa red solidaria. San Salvador. Universidad del salvador.

Hernández, Fernández (2003). Metodología de la Investigación, México, McGraw Hill

Laura, M. (2014). Adultos Mayores en América Latina: Pensiones No Contributivas y Pobreza. Argentina.

Bernardo, J. (2014). Programa juntos: efecto en la sostenibilidad social en las beneficiarias del distrito de san José de Quero 2010-2011. Huancayo Perú. Universidad Nacional del Centro.

Chiavenato, Idalberto (1993). Administración de Recursos Humanos - 1era edic. Mc Graw-Hill de México -95 páginas (Cap. 1,2,3), 580 páginas (Cap. 1-17)

Vásquez, E. (2012). El Perú de los pobres no visibles para el Estado, La inclusión social pendiente a julio del 2012. Lima Perú. Universidad del pacifico. Centro de Investigación 23, 28,47

Salvador, M. (2014). Influencia del programa nacional de asistencia solidaria pensión 65 en las condiciones de vida de los beneficiarios (as) del distrito de quiruvilca, provincia de Santiago de chuco. La libertad. UNT 42-44

Rojas, J. (2015). Administración pública Y los principios del derecho administrativo en Perú. Revista digital de Derecho Administrativo, N 13, primer semestre/2015, 193-209

Secretaria de Salud de México y Organización para la salud (2002), la calidad de vida en la tercera edad. México.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2012), El Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65, Perú.

ELIZAVETA Y RENOS (2010). El impacto y potencial del programa juntos en Perú. Banco mundial- Perú. Diciembre 2010,

Normas ISO 9001 – 2015, de gestión de calidad, recuperado <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>

Ñaupas, Mejia, Novoa, Villagomez (2013), tercera edición, metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.

Arrue J., (2014) análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto, tesis de maestría en gestión pública, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Loreto.

Deming, E. (1989) Calidad, Productividad y Competitividad. Ediciones Días de Santos, S.A. Madrid.

**ANEXOS**

**Encuesta funcionarios pensión 65 en chota.**

**Objetivo:** Evaluar la gestión y determinar el compromiso de los funcionarios y la calidad de atención a los beneficiarios. En el proceso de selección de beneficiarios del programa social pensión 65

**Instrucciones:** Estimado(a) Funcionario (a) sírvase responder cada una de las preguntas según corresponda le agradeceré el marcar con un X la respuesta que crea por conveniente, de acuerdo a las alternativas de cada interrogante; en la parte derecha existe líneas punteadas para las sugerencias que pueda brindar responderlo es opcional.

**1. Para usted ¿cuál es la importancia del programa pensión 65 en la disminución de la pobreza en los Adultos Mayor?**

- a. No importante
- b. Poco importante
- c. Importante
- d. Muy importante

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

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

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Malo
- d. No Opina

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

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

- a. Totalmente
- b. Parcialmente
- c. Nada

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

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

- a. Si
- b. No
- c. No Opina

Sugerencias..... .....
---------------------------

**5. ¿Cómo evalúa la gestión del gobierno en el ámbito de programas Sociales?**

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mal

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

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

- a. Si
- b. No
- c. No Opina

Sugerencias.....  
 .....  
 .....

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

- a. Si
- b. No
- c. No Opina

Sugerencias.....  
 .....  
 .....

**8. ¿Cuantos años de experiencia tiene En gestión de programas sociales? (Si respondió(si) en Pregunta 6)**

- a. Menos de un año
- b. De 1 a 3 años
- c. De 3 años a más

Sugerencias.....  
 .....  
 .....

**9. ¿Cómo califica Ud. el trato que brinda a los usuarios?**

- a. Muy Bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy Malo

Sugerencias.....  
 .....  
 .....

Firma del Funcionario  
 DNI:

**Encuesta para beneficiarios de pensión 65 en chota.**

**Objetivo:** Evaluar la gestión y determinar el compromiso de los funcionarios y la calidad de atención a los beneficiarios. En el proceso de selección de beneficiarios del programa social pensión 65

**Instrucciones:** Estimado(a) usuario (a) sírvase responder cada una de las preguntas según corresponda le agradeceré el marcar con un X la respuesta que crea por conveniente, de acuerdo a las alternativas de cada interrogante; en la parte derecha existe líneas punteadas para las sugerencias que pueda brindar responderlo es opcional.

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

- a. Si
- b. No
- c. No Opina

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

**2. ¿Porque medios publicitarios se informó del programa pensión 65?**

- a. Radio
- b. Boletines
- c. Periódico
- d. Referencia de Amigos
- e. Otros

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

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

- a. Rápido
- b. Lento
- c. Con Atraso

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

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

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Totalmente Insatisfecho
- e. No responde

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

**5. ¿Para usted cual es la importancia del programa pensión 65?**

- a. No importante
- b. Poco importante
- c. Importante
- d. Muy importante

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

**6. ¿Cómo califica Ud. el trato que recibió de los funcionarios de pensión 65?**

- a. Muy Bueno
- b. Bueno

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy Malo

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

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Totalmente Insatisfecho
- e. No responde

Sugerencias..... ..... .....
------------------------------------

---

Firma del Beneficiario  
DNI:

**Encuesta funcionarios pensión 65 en chota.**

**Objetivo:** Evaluar la gestión y determinar el compromiso de los funcionarios y la calidad de atención a los beneficiarios. En el proceso de selección de beneficiarios del programa social pensión 65

**Instrucciones:** Estimado(a) Funcionario (a) sírvase responder cada una de las preguntas según corresponda le agradeceré el marcar con un X la respuesta que crea por conveniente, de acuerdo a las alternativas de cada interrogante; en la parte derecha existe líneas punteadas para las sugerencias que pueda brindar responderlo es opcional.

1. **Para usted ¿cuál es la importancia del programa pensión 65 en la disminución de la pobreza en los Adultos Mayor?**  
a. No importante  
b. Poco importante  
c. Importante  
 d. Muy importante  
Sugerencias.....  
.....  
.....
2. **¿Cómo evalúa la atención brindada a los Beneficiarios de pensión 65?**  
 a. Excelente  
b. Bueno  
c. Malo  
d. No Opina  
Sugerencias.....  
.....  
.....
3. **¿Conoce usted el objetivo de Pensión 65?**  
a. Totalmente  
 b. Parcialmente  
c. Nada  
Sugerencias.....  
.....  
.....
4. **¿Posee la Entidad un procedimiento para el manejo de información para trámites relacionados al programa pensión 65 en el distrito de Chota?**  
a. Si   
b. No   
c. No Opina   
Sugerencias..... *mejorar el procedimiento existente* .....
5. **¿Cómo evalúa la gestión del gobierno en el ámbito de programas Sociales?**  
a. Excelente  
b. Buena  
 c. Regular  
d. Mal  
Sugerencias..... *Falta implementación de Logística* .....
6. **¿Cuentan con las herramientas adecuadas para el proceso de selección de beneficiarios de pensión 65?**  
a. Si   
 b. No   
c. No Opina   
Sugerencias..... *Falta innovar los equipos* .....



7. ¿Cuenta Con experiencia en administración pública anterior de la que desempeña actualmente?

- a. Si
- b. No
- c. No Opina

Sugerencias.....  
.....  
.....

8. ¿Cuantos años de experiencia tiene En gestión de programas sociales? (Si respondió(si)  
en Pregunta 6)

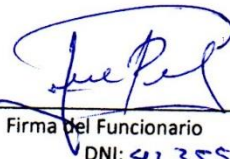
- a. Menos de un año
- b. De 1 a 3 años
- c. De 3 años a más

Sugerencias.....  
.....  
.....

9. ¿Cómo califica Ud. el trato que brinda a los usuarios?

- a. Muy Bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy Malo

Sugerencias... mejorar la infraestructura  
Tora  
.....  
.....



Firma del Funcionario  
DNI: 41355321

**Encuesta para beneficiarios de pensión 65 en chota.**

**Objetivo:** Evaluar la gestión y determinar el compromiso de los funcionarios y la calidad de atención a los beneficiarios. En el proceso de selección de beneficiarios del programa social pensión 65

**Instrucciones:** Estimado(a) usuario (a) sírvase responder cada una de las preguntas según corresponda le agradeceré el marcar con un X la respuesta que crea por conveniente, de acuerdo a las alternativas de cada interrogante; en la parte derecha existe líneas punteadas para las sugerencias que pueda brindar responderlo es opcional.

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

- a. Si
- b. No
- c. No Opina

Sugerencias.....  
.....  
.....

**2. ¿Porque medios publicitarios se informó del programa pensión 65?**

- a. Radio
- b. Boletines
- c. Periódico
- d. Referencia de Amigos
- e. Otros

Sugerencias... *en el hospital* .....  
.....  
.....

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

- a. Rápido
- b. Lento
- c. Con Atraso

Sugerencias... *mejoren la atención* .....  
.....  
.....

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

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Totalmente Insatisfecho
- e. No responde

Sugerencias.....  
.....  
.....

**5. ¿Para usted cual es la importancia del programa pensión 65?**

- a. No importante
- b. Poco importante
- c. Importante
- d. Muy importante

Sugerencias.....  
.....  
.....

6. ¿Cómo califica Ud. el trato que recibió de los funcionarios de pensión 65?

- a. Muy Bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy Malo

Sugerencias.....  
.....  
.....

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

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Totalmente Insatisfecho
- e. No responde

Sugerencias.....  
.....  
.....



Firma del Beneficiario

DNI: 47175009

Mapa Distrital.

