FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN, LORETO, 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION PUBLICA

Autor:
Bach. Del Águila Saurín Ruth Mery

Asesor:
Mg. Failoc Piscoya Dante Roberto

Línea de Investigación:
Gerencia y políticas públicas

Pimentel – Perú
2020

ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN.

APROBACIÓN DE LA TESIS

Mg. Dios Castillo Christian Abraham
Asesor Metodológico

Mg. Failoc Piscoya Dante Roberto
Asesor Especialista:

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Presidente del Jurado:

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Secretario(a) del Jurado:

Mg. Failoc Piscoya Dante Roberto
Vocal / Asesor del Jurado:

DEDICATORIA

A familia:

A mi esposo Julio, compañero, amigo que comparte mis sueños, expectativas apoyándome para el logro de esta segunda carrera profesional a pesar de las adversidades que se presentaron.

A mis hijos:

Julián Alejandro y Julio Sixto que son el pilar y la motivación de mis días y me impulsan a superarme cada día para ofrecerles siempre lo mejor.

A mi Mamá:

Porque ser la inspiración, mi ejemplo de esfuerzo y superación constante, agradeciendo a nuestro Dios por tenerle con nosotros.

Ruth Mery.

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por darme la vida y la salud, que hizo posible culminar y llegar con éxito mi carrera profesional.

A LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN:

Por brindarme la oportunidad y las facilidades de seguir estudiando, ser cada día una mejor persona y trabajadora en servicio de la población.

Reconocimiento especial *al Lic. Lidia Aurora Vásquez Ortiz, asesora de investigación, por su acompañamiento permanente gracias a sus orientaciones se logró concluir el proceso de investigación.*

Ruth Mery

RESUMEN

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

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

Palabras claves: *control, control administrativo, efectividad, programa, programa social.*

ABSTRACT

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

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

Keywords: *control, administrative control, effectiveness, program, social program.*

INDICE

Contenido	Página
Página de presentación de la aprobación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	**8**
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
1.7.1. Objetivo General	24
1.7.2. Objetivos Específicos	25
II: MATERIAL Y MÉTODOS	**26**
2.1. Tipo y Diseño de investigación	26
2.2. Población y muestra	26
2.3. Variables, Operacionalización	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
2.7. Criterios de Rigor científico	29
III. RESULTADOS	**30**
3.1. Tablas y Figuras	31
3.2. Discusión de resultados	41
3.3. Aporte científico (propuesta si el caso lo amerita)	42
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	**46**
4.1. Conclusiones	46
4.2. Recomendaciones	48
Referencias	49
ANEXOS	**51**

INTRODUCCIÓN

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

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

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

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

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

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

1.2. Trabajos previos

Internacionales

ECUADOR

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

- Poison SA. No tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General.
- Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.

- El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.
- El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.

ARGENTINA

(Broggi, 2010), en su TESIS "METODOLOGÍA PARA LA MEJOR ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO EN ETAPA DE MADURACIÓN" cuyo objetivo es Diseñar una metodología aplicable a la gestión de los Recursos Humanos, con el fin de brindar una alternativa eficaz aplicable a la generación de un tablero de comando**,** llegó a las siguientes conclusiones:

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

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

Nacionales

MOQUEGUA

(Layme Mamani, 2015), en su tesis "EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS EN LA GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2014", cuyo objetivo es evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de

gestión, aplicación de encuestas y entrevistas; pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores. la metodología empleada fue: a) selección de instrumentos encuesta de percepción y construcción del cuestionario de verificación de normas; b) validación de los instrumentos descritos; c) realización de prueba piloto de los instrumentos; d) ejecución y desarrollo del estudio, aplicando los instrumentos a la población de estudio a fin de obtener la percepción de los sujetos; y del análisis de resultados realizado en la presente tesis se determina las siguientes conclusiones:

- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas.
- La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al estado de implementación de normas internas de control, resulta de 60 normas de los cuales, todos los componentes de control interno implementados están el orden del 22 (37.0%) y las normas no implementados están alrededor del 38 (63.0%), el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística, los cual demuestra y concluye que: El nivel de implementación de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes.

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

TRUJILLO

(Guevara Daga & Quiroz Huamani, 2014), en su tesis "APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA

DEL ÁREA DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS SAC 2014" objetivo general, Demostrar que la implementación del Sistema de Control Interno permitirá mejorar la eficiencia en el Área de logística de la Empresa Constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C del 2014. Durante la realización de la tesis se hizo la evaluación del sistema de Control Interno de la empresa utilizando técnicas de investigación aplicada como el cuestionario, entrevista y observación sobre los mecanismos que utilizaba la empresa dentro del área logística se llegó a las siguientes conclusiones:

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

60.74%. Llegamos a la conclusión que es un sistema favorable y mejora su control y eficiencia en la distribución de materiales

LIMA

(Espinoza Quispe, 2013), en su tesis" EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS" cuyo objetivo fue Analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Para poder dar respuesta a estas deficiencias, se optó por hacer encuestas para el diagnóstico y revisión del control interno, así como entrevistas utilizándose el programa SPSS versión 19, para que podamos hacer uso de las acciones necesarias para la óptima gestión de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Cuyo trabajo llego a las siguientes conclusiones:

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

Institucional

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

- Tener 65 años o más.
- Contar con documento nacional de identidad (DNI).

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

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

Investigaciones Local

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

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Sistema de control administrativo

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

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

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

1.3.2. Programas sociales y la pobreza

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

Vásquez (2006), en sus estudios “Sobre su implementación de los programas sociales en el Perú”, analiza los principales programas sociales, entre más de cuarenta existentes entre el 2000 y 2005, adscritos a diferentes ministerios. El autor identifica varios problemas como: Filtración (la población beneficiaria no es la población objetivo); Subcobertura (población objetivo que

no está siendo atendida), politización del gasto e incremento del gasto corriente (planillas y obligaciones sociales), En todos estos casos se detecta al menos un problema de ineficiencia, sea por filtración, Subcobertura o limitados recursos, por lo que propone evaluar el impacto a los cinco años de concluido un proyecto en curso.

En el período comprendido entre los años 2000 y 2005, el gasto social en el Perú representó aproximadamente el 25% del presupuesto público y registró una tasa promedio de crecimiento anual de 8%. Sin embargo, este esfuerzo no se ha visto reflejado en resultados tangibles, pues los niveles de pobreza se han mantenido relativamente constantes (perjudicando a más del 50%de la población) y el malestar percibido se ha incrementado durante dicho período. En este sentido, es legítimo preguntar a qué se debe esta situación para que sea posible buscar soluciones que puedan ser implementadas en el corto plazo.

Las políticas sociales

La política social es una política pública, es decir, un conjunto de criterios que orientan el comportamiento del Estado. Estos criterios se refieren a temas específicos sentidos por la población, en el entendido que las políticas sociales se guían por valores y son fruto de un proceso de diseño que implica una negociación dentro del sistema de actores en una sociedad, generalmente representados legítimamente por los depositarios del poder político (Pereyra 2003).

A partir de los niveles de filtración y Subcobertura observados, resulta claro que uno de los principales problemas de los programas de alimentación nutrición 2004ción es la focalización de los recursos en quienes real-mente los necesitan: la población en pobreza extrema. Ante estos problemas, se propone la tercerización de los programas y la aprobación del Proyecto de Ley N°11441, el cual plantea la creación de un Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación del

Gasto Social Focalizado en los Grupos Vulnerables de la Infancia con el fin de articular los esfuerzos delas entidades ejecutoras de los programas y proyectos públicos de los distintos sectores en lo referido al gasto social, creándose mecanismos de evaluación y seguimiento. (Vásquez Huamán, 2006)

La focalización de los programas sociales

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

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

superposición de beneficios, las limitaciones en el seguimiento y evaluación de impacto, entre otros, señalados por diversos estudios.

1.3.3. Tipos de control

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

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

a) Control guía direccional: Los resultados se pueden predecir y las acciones correctivas deben efectuarse antes de completar la operación.
b) Control selectivo: Consiste en la verificación de muestras de una operación específica con el fin de detectar si cumple los requisitos previstos, y de esta manera determinar si se puede continuar con el proceso.
c) Control después de la acción: concluido la operación, se miden los resultados y se comparan con un estándar previamente establecido.

1.3.4. Instancias con las que "Pensión 65" tiene relaciones:

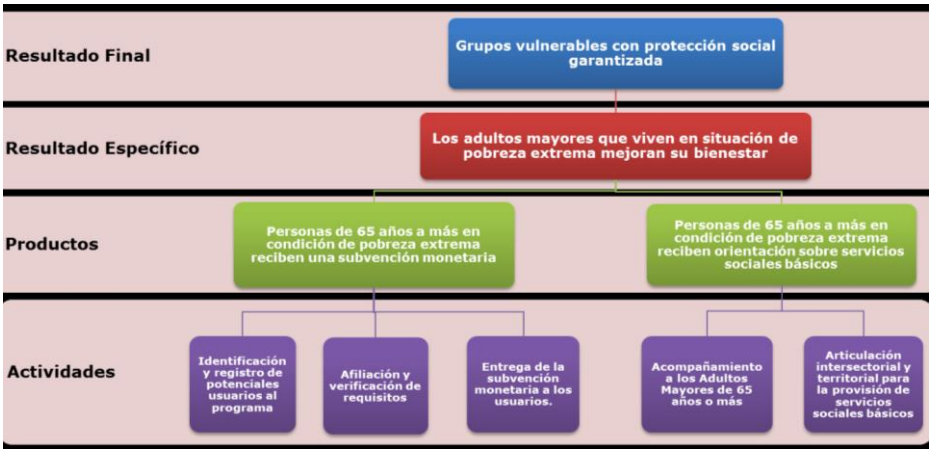
a) Instancias de dirección de política: Son el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a través del Viceministerio de Prestaciones Sociales, los cuales tienen a su cargo a "Pensión 65" y son los que finalmente establecen la política del programa, así como los criterios de priorización de beneficiarios.

b) Instancias asociadas a la ejecución del componente de entrega de subvenciones: Entre estas se encuentra el Viceministerio de Políticas y Evaluación Social, que a través de la Dirección General de Gestión de Usuarios dirige la UCF del SISFOH, que es donde se realiza la categorización socioeconómica a nivel individual de los potenciales usuarios. Asimismo, se encuentra el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, que suministra información relativa a la identidad de las personas que obran en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, para verificar la identidad de los usuarios o, en su defecto, gestionar la obtención del mismo para los individuos no incluidos en dicho registro. De igual modo "Pensión 65" se relaciona con EsSalud, la Oficina de Normalización Previsional- ONP y la Superintendencia de Banca y Seguros - SBS; pues con esas instituciones se realizan los cotejos de los usuarios identificados por el SISFOH para finalizar la determinación de la población objetivo a través de la verificación del cumplimiento de los criterios de focalización categórica. Adicionalmente, el Programa coordina con los Gobiernos locales desde el proceso de identificación de usuarios hasta la organización para la entrega de productos. Finalmente, se encuentra el Banco de la Nación, al cual el Programa delega la realización del pago directo a los usuarios de "Pensión 65", de acuerdo con las instrucciones y disponibilidad de fondos del Programa. Cabe resaltar que, de las entidades mencionadas, solo se mantienen convenios específicos de cooperación institucional con la RENIEC y la ONP, y un convenio de pagaduría con el Banco de la Nación.

c) Instancias asociadas a la ejecución del componente de fomento de protección social: En este grupo se encuentran los Gobiernos locales y regionales, así como el MINSA-SIS, los cuales es a través de las

coordinaciones de “Pensión 65” organizan y realizan las campanas de salud dirigidas a los beneficiarios del Programa. Adicionalmente, los Gobiernos locales y regionales coadyuvan a la realización de campañas de revaloración del adulto mayor como las campañas de “Saberes productivos” y el concurso “Los abuelos de ahora”. Es pertinente destacar que de las instituciones acá mencionadas solo se tiene un convenio de cooperación institucional con el MINSA, en el cual también se estipula la atención preferencial a los beneficiarios de “Pensión 65”.

Gráfico10. Diseño alternativo de Pensión 65



Fuente: Elaboración Unión temporal Metis Gaia – Econometria S.A. a partir de resultados de la evaluación y documentación de Pensión 65.

Es importante anotar que, aunque las diferencias entre zonas urbanas y rurales son importantes a la hora de explicar las causas de la problemática, en los procesos operativos que debe seguir Pensión 65 para lograr sus productos no existe evidencia académica ni empírica que sustente o apoye una diferenciación de la intervención. Esto sucede principalmente porque las diferencias son culturales y de contexto, que no necesariamente se balancean con la entrega de la subvención, y que no obstruyen la consecución de los resultados buscados por el Programa, si se mantiene el esfuerzo operativo que éste realiza.

Por tanto, no se considera necesario diferenciar la intervención entre zonas, por ejemplo, teniendo montos diferentes de subsidios, o incluyendo componentes diferentes para alguna zona, porque implicaría esfuerzos operativos adicionales y potenciales problemas de reclamación por parte de los usuarios, que no se justificarían a la luz de los resultados esperados.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo mejorar la efectividad del programa social Pensión 65 en la provincia DATEM del Marañón?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La Investigación titulada "ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN", el Programa solidario Pensión 65, se creó el 19 de octubre del 2011 mediante Decreto Supremo N° 081 – 2011-PCM, con la finalidad de otorgar protección a los adultos a partir de los 65 años de edad que carezcan de las condiciones básicas para su subsistencia, El que orientó nuestro trabajo para lograr elaborar un sistema de control Administrativo para Mejorar la Efectividad del Programa. En esta medida proponemos un "Plan de Monitoreo para la Elaborar un Sistema de control administrativo para mejorar la Efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón, Las cuales Contribuirán a Mejorar la Efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón, para que los beneficiarios (adulto mayor extremos pobres) puedan mejorar la atención dentro del programa, estén incluidos y su permanencia en el registro actualizado de beneficiarios, lograr la inclusión en la sociedad, tener un mejor control para que las familias tengan condiciones mínimas de protección en salud.

El aporte como programa a la sociedad en especial a los beneficiarios (adulto mayor extremos pobres) es la mejora de su atención dentro del programa, que se encuentren registrados y su permanencia como beneficiarios del programa, lograr la inclusión en la sociedad, tener un mejor control para que las familias tengan condiciones mínimas de protección en salud, garantizando la calidad de la atención al usuario, contribuyendo, de esta forma, al cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad, y que lleguen los beneficios a la población en conjunto.

1.6. Hipótesis

La elaboración de un Sistema de Control Administrativo permitirá mejorar la efectividad del Programa Social pensión 65 en la provincia Datem del Marañón.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Identificar la situación actual de la atención dentro del Programa Social Pensión 65.
2. Identificar los aspectos sociales positivos y negativos del Programa Social Pensión 65.

3. Diseñar un Plan de Monitoreo que permita la elaboración de un Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social pensión 65 en la provincia DATEM del Marañón.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva, transaccional (transversal) y propositiva. *Descriptiva* porque a través de la aplicación de las encuestas y las entrevistas, permitieron establecer la condición del trabajo y a la vez profundizar en las causas que determinan las relaciones que se generan dentro del proceso de elaboración de un sistema de control administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón, para finalmente plantear soluciones a los problemas que se presentan en mejorar la efectividad. *Transaccional,* porque se recolectaron los datos en un determinado momento, describiendo y analizando las características de las variables. Y, finalmente, *Propositiva* porque tuvo como finalidad, presentar una propuesta (elaboración de un Sistema de Control Administrativo) para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65, partiendo del diagnóstico de la situación actual de las dos variables de estudio.

El diseño metodológico de esta investigación es No Experimental, debido a que no se manipuló las investigaciones ya realizadas, habiendo únicamente observado las situaciones ya existentes.

Para lo cual se utilizó el diseño descriptivo, según el esquema que a continuación se expone:

$$O \rightarrow X$$
$$O \rightarrow Y$$

En donde:

O = Observación

X = Sistema de Control Administrativo

Y = Efectividad del Programa Social Pensión 65

2.2. Población y muestra

La población está constituida por 20 beneficiarios (Mujeres y varones) de la Provincia Datem del Marañón.

En la presente investigación se tuvo en cuenta a los adultos mayores que viven en la Provincia Datem del Marañón. Se analizó con muestra No Probalistica. La muestra es la parte representativa de una población que se va analizar, existen diferentes tipos de muestras la No probalistica, compuesta por unidades de la población que ha sido elegido al azar citado por Cea D´ Ancona, M.A. (1998).

2.3. Variables, Operacionalización

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

Efectividad del Programa: La "efectividad" constituye la relación entre los resultados (previstos y no previstos) y los objetivos. Así, estos autores proponen la efectividad como una medida que reconocería resultados diferentes a los que fueron esperados en la delimitación de los objetivos de la iniciativa. Cohen y Franco (1993).

Variables	Definición	Dimensiones	instrumentos
Sistema de control administrativo	Es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación, control y motivar el comportamiento de los empleados y evaluar su rendimiento	Establecer metas, mediciones y objetivos.	El instrumento. Cuestionario Técnica: Encuesta
		Planear y ejecutar	
		Vigilar y reportar	
		Evaluar y recompensar	
		Retroalimentación y aprendizaje	
Mejorar la efectividad	Los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas, Cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el usuario necesita.	Gestión administrativa	El instrumento. Cuestionario Técnica: Encuesta e información documental.
		Gestión institucional	
		Funcionamiento del sistema si los objetivos establecidos están alcanzado	
		Grado de conformidad de los requisitos y documentos	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó como instrumento la recolección de datos: La encuesta a través de cuestionario y la ficha de observación, con preguntas precisas, claras, y comprensibles en la cual los encuestados respondieron utilizando como referencia el formato de respuesta de escala de Likert (conjunto de ítems) quién asigno una valoración numérica de entre 1 y 5, en donde respondieron:

- Nunca
- Muy pocas veces
- Algunas veces
- Casi Siempre
- Siempre.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La recolección de datos se hizo a través de una encuesta, se les organizó, clasificó y resumió adecuadamente con la finalidad de facilitar un mejor análisis de la información obtenida. Se utilizó la tabulación en Excel para efectos de organización de los datos y de obtener los resultados con fiabilidad o confiabilidad y factorización del cuestionario utilizado.

El análisis estadístico de los datos, luego de aplicar el instrumento, se realizó a través del programa estadístico para ciencias empresariales SPSS en la versión 20 donde se tabuló a través de las tablas, barras y círculo, en la cual se colocó el porcentaje obtenido de la relación existente entre las variables de mejorar la efectividad y del Sistema de Control Administrativo, teniendo en cuenta cada indicador como son: Nunca, Muy pocas veces, Algunas Veces, Casi siempre, Siempre, cada encuesta para obtener los resultados en tablas y gráficos para su respectivo análisis e interpretación.

2.6. Aspectos éticos

En la Investigación se tuvo en cuenta los criterios básicos de la responsabilidad se trabajó con todas las consideraciones teniendo en cuenta: la confidencialidad porque se protegió de la identidad de los beneficiarios que participaron como informantes de la investigación y respetando las ideas de los diferentes autores, la objetividad se basó en criterios técnicos e imparciales, valores de solidaridad y amor al prójimo.

2.7. Criterios de Rigor científico

Se realizó como criterio científico la base de la ética y moral para realizar la investigación, se validaron los instrumentos de recolección de datos y la propuesta de solución a través de Juicio de Expertos. el cual nos hace dignos de tener derechos y deberes en la sociedad que espera el aporte de cada uno de sus integrantes para trascender y allí si obtener a cambio el mejoramiento económico, cultural y social de nuestra realidad.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Los resultados que a continuación se muestran han sido obtenidos al efectuar las encuestas a través del cuestionario a los beneficiarios del Programa Pensión Solidario Pensión 65 de la Provincia Datem del Marañón, con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que serán de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

En el presente capítulo se encuentran el análisis e interpretación de resultados, verificación de hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la aplicación de la prueba estadística se podrá verificar la misma, es decir si existe una relación entre la variable independiente y la variable dependiente logrando así definir la influencia existente entre estas variables.

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la codificación de los resultados, para luego tabularlos y convertir dichos datos en porcentajes y representaciones gráficas.

SISTEMA DE CONTROL

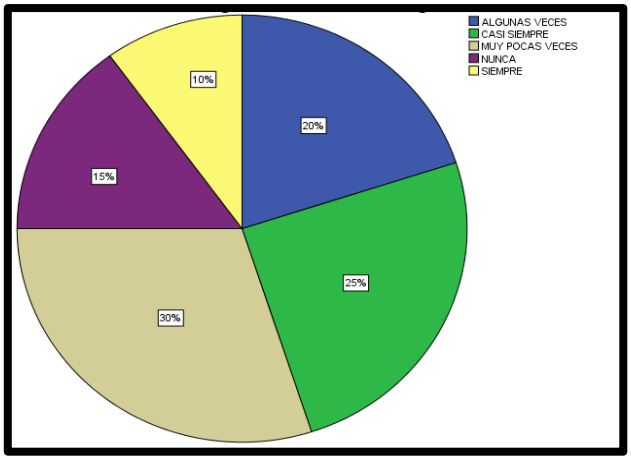
1. DIMENSIÒN: Efectividad.
INDICADOR: Porcentaje respecto a los Promotores del Programa Social Pensión 65 llegan a sus comunidades.

TABLA N° 1

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	4	20%
CASI SIEMPRE	5	25%
MUY POCAS VECES	6	30%
NUNCA	3	15%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRAFICO N° 1

ENCUESTA SOBRE SISTEMA DE CONTROL



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de las encuestas sobre el sistema de control

En la tabla N° 1 y el grafico 1, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 30% de la población dice que muy pocas veces llegan los promotores de pensión 65 a sus comunidades, el 25% dicen que casi siempre llegan a sus comunidades, el 20% considera que los promotores de Pensión 65 llegan algunas veces a sus comunidades, el 15% refieren que nunca llegan a sus comunidades, mientras tanto el 15 % dicen que siempre llegan a sus comunidades.

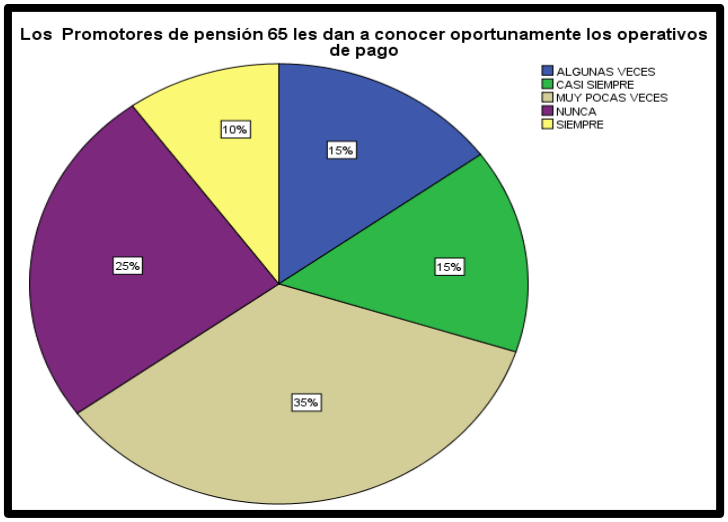
2. DIMENSIÒN: Efectividad

INDICADORES: Porcentaje respecto si los Promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago

TABLA N° 2

Opción	Frecuencia	Porcentaje
	3	15%
CASI SIEMPRE	3	15%
MUY POCAS VECES	7	35%
NUNCA	5	25%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRAFICO N° 2



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de las encuestas sobre los Promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago.

En la tabla N° 2 y el grafico 2, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 35% considera que muy pocas veces los promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago, el 25% de la población dice que nunca los promotores les dan a conocer oportunamente los operativos de pago , el 15% refieren algunas veces que los promotores les dan a conocer oportunamente los operativos de pago, el 15% señala que casi siempre promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago y mientras tanto el 10% dicen que siempre los promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago.

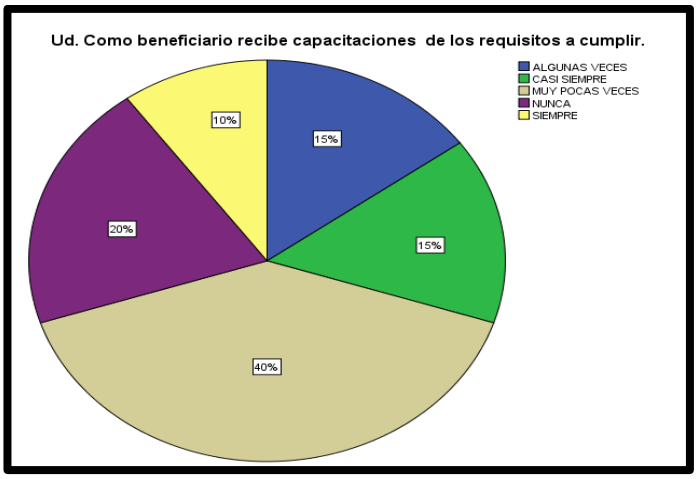
3.- **DIMENSION:** Efectividad.

INDICADORES: Porcentaje sobre Ud. Como beneficiario recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir.

TABLA N° 3

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	3	15%
CASI SIEMPRE	3	15%
MUY POCAS VECES	8	40%
NUNCA	4	20%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de las encuestas sobre ud. Como beneficiario recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir.

En la tabla N° 3 y el grafico N° 3, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 40% considera que el como beneficiario recibe muy pocas veces capacitaciones de los requisitos a cumplir, el 20% de la población dice que nunca el como beneficiario recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir, el 15% refiere algunas veces recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir, el 15% da a conocer que casi siempre recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir, mientras tanto el 10% considera que siempre que el como beneficiario recibe muy pocas veces capacitaciones de los requisitos a cumplir.

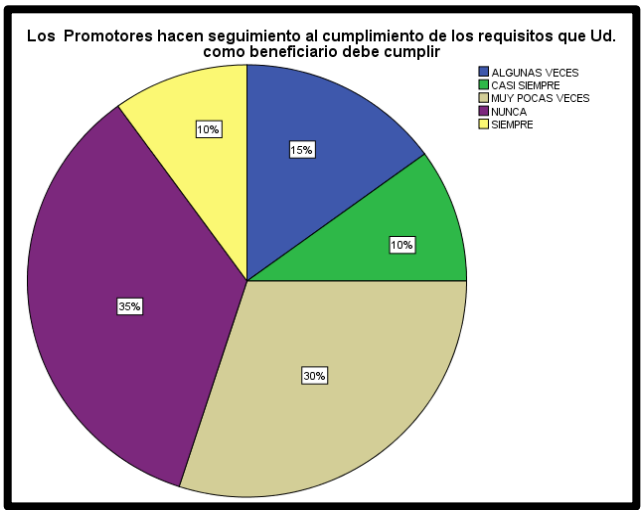
4.- **DIMENSION:** Efectividad.

INDICADORES: Porcentaje sobre los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que Ud. como beneficiario debe cumplir**.**

TABLA N° 4

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	3	15%
CASI SIEMPRE	2	10%
MUY POCAS VECES	6	30%
NUNCA	7	35%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRAFICO N° 4



*Fuente: Elaboración Propia. Análisis de las encuestas sobre si los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que Ud. como beneficiario debe cumplir***.**

En la tabla N° 4 y el grafico N° 4, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 35% considera que nunca los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que como beneficiario debe cumplir**,** el 30% de la población refiere que muy pocas veces los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que como beneficiario debe cumplir, el 15 señala algunas veces los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos, el 10% de la población dice que casi siempre los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que como beneficiario debe cumplir, el 10% también refieren que siempre los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que como beneficiario debe cumplir**.**

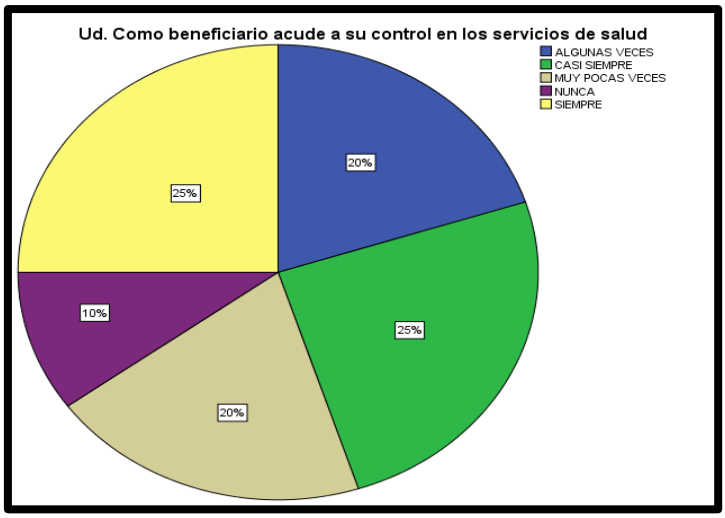
5.- DIMENSIÒN: Efectividad

INDICADORES: Porcentaje respecto Ud. Como beneficiario acude a su control en los servicios de salud.

TABLA N° 5

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	4	20%
CASI SIEMPRE	5	25%
MUY POCAS VECES	4	20%
NUNCA	2	10%
SIEMPRE	5	25%
Total	20	100%

GRAFICO N° 5



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de la encuesta sobre si Ud. Como beneficiario acude a su control en los servicios de salud.

En la tabla N° 5 y el grafico N° 5, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 25% dice que casi siempre que Como beneficiario acude a su control en los servicios de salud, el 25% también afirma que siempre él como beneficiario acude a su control en los servicios de salud, el 20 refiere que muy pocas veces acude a su control en los servicios de salud, el 20% manifiesta algunas veces él como beneficiario acude a su control en los servicios de salud, el 10% dicen que nunca él como beneficiario acude a su control en los servicios de salud.

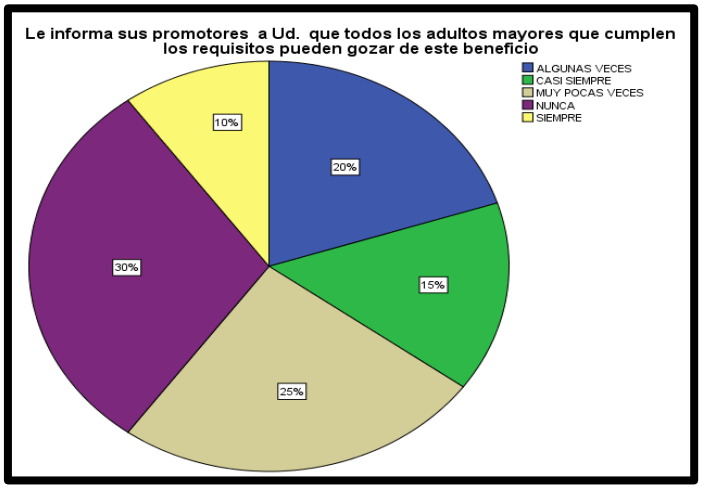
6.- DIMENSIÒN: Efectividad

INDICADORES: Porcentaje respecto le informa sus promotores a Ud. que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio.

TABLA N° 6

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	4	20%
CASI SIEMPRE	3	15%
MUY POCAS VECES	5	25%
NUNCA	6	30%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRAFICO N° 6



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de la encuesta si le informa sus promotores a Ud. que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio.

En la tabla N° 6 y el grafico 6, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 30% evidencia que nunca, le informa sus promotores que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio, el 25% manifiestan que muy veces le informa sus promotores que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio, el 20% refiere que algunas vece le informa sus promotores que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio, mientras tanto el 15 dicen que siempre le informa sus promotores que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio el 10% refieren le informa sus promotores que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio.

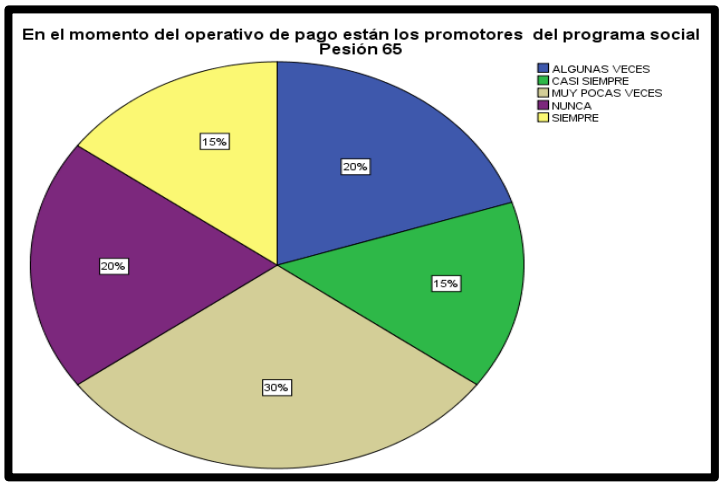
7.- DIMENSIÒN: Efectividad

INDICADORES: Porcentaje respecto en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65

TABLA N° 7

Opción	*Frecuencia*	*Porcentaje*
ALGUNAS VECES	*4*	*20%*
CASI SIEMPRE	*3*	*15%*
MUY POCAS VECES	*6*	*30%*
NUNCA	*4*	*20%*
SIEMPRE	*3*	*15%*
Total	*20*	*100%*

GRAFICO N° 7



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de la encuesta si en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65

En la tabla N° 7 y el grafico N° 7, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 30% evidencia que muy pocas veces en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65, el 20% afirman que algunas veces en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65, el 20% manifiestan que nunca en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65, el 15% refiere que casi siempre en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65, mientras tanto el 15 dicen que casi siempre en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65, el 15% refieren que siempre en el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65.

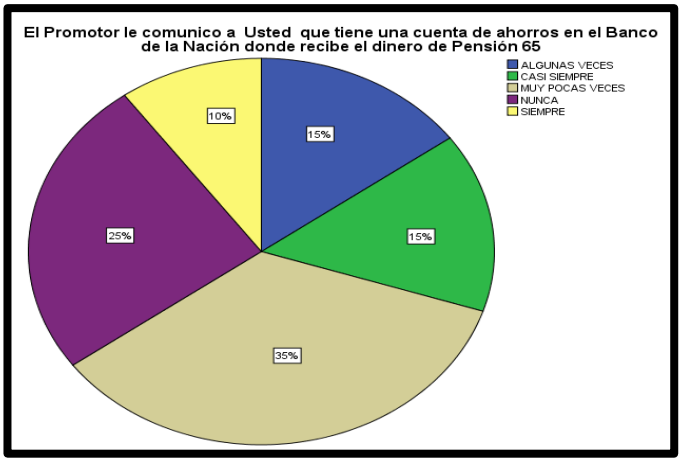
8.- DIMENSIÒN: Eficacia

INDICADORES: Porcentaje respecto el Promotor le comunico a Usted que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65

TABLA N° 8

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	3	15%
CASI SIEMPRE	3	15%
MUY POCAS VECES	7	35%
NUNCA	5	25/
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRAFICO N° 8



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de la encuesta si el promotor le comunico a Usted que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65

En la tabla N° 8 y el grafico N° 8, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 35% evidencia que muy pocas veces el promotor le comunica que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65, el 25% afirman que nunca el promotor le comunica que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65, el 15% manifiestan algunas veces el promotor le comunica que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65, el 15% refiere que casi siempre el promotor le comunica que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65, mientras tanto el 10% dicen que siempre el promotor le comunica que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65.

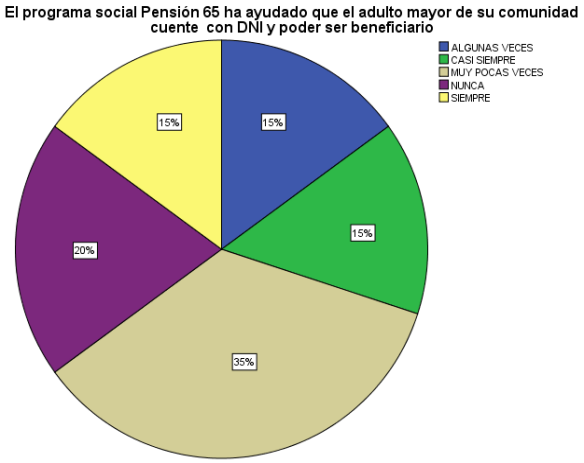
9.- DIMENSIÒN: Efectividad

INDICADORES: Porcentaje respecto el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario

TABLA N° 9

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	3	15%
CASI SIEMPRE	3	15%
MUY POCAS VECES	7	35%
NUNCA	4	20%
SIEMPRE	3	15%
Total	20	100%

GRAFICO N° 9



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de las encuestas sobre si el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario.

En la tabla N° 9 y el grafico N° 9, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 35% evidencia que muy pocas veces el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario, el 20% refiere que nunca el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario, de igual manera el 15% refiere que algunas veces el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario, mientras tanto el 15% dicen que casi siempre el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario y el15% refieren que siempre el programa social pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario.

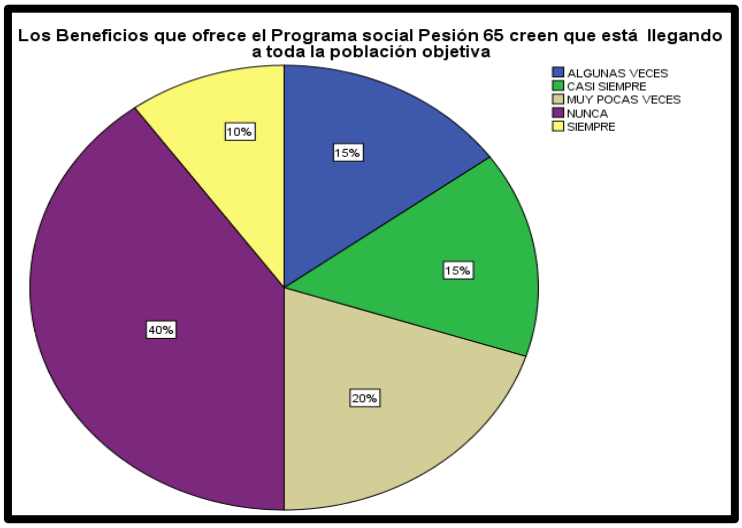
10.- DIMENSIÒN: Efectividad

INDICADORES: Porcentaje respecto los beneficios que ofrece el Programa Social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva.

TABLA N° 10

Opción	Frecuencia	Porcentaje
ALGUNAS VECES	3	15%
CASI SIEMPRE	3	15%
MUY POCAS VECES	4	20%
NUNCA	8	40%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

GRAFICO N° 10



Fuente: Elaboración Propia. Análisis de las encuestas sobre si los beneficios que ofrece el programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva

En la tabla N° 10 y el grafico N°10, se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 40% evidencia que nunca los beneficios que ofrece el programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva, el 20% refiere que muy pocas veces los beneficios que ofrece el programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva, el 15% dicen que casi siempre los beneficios que ofrece el programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva, de igual manera el 15% dicen que siempre los beneficios que ofrece el programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva y el 10% refieren que los beneficios que ofrece el programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva.

3.2. Discusión de resultados

Cabe mencionar que tanto el responsable de la unidad territorial de Loreto, Coordinador territorial de la Provincia y los promotores territoriales del Programa solidario pensión 65 que están encargados en la Provincia Datem del Marañón no cumplen en llegar a sus comunidades, los beneficiarios no reciben las capacitaciones de los requisitos a cumplir, no conocen a la población potencial objetivo, ya que no cuentan con DNI y falta actualizar el padrón de beneficiarios y si lo hacen, llegan tarde o muy pocas a sus comunidades asignadas.

Es por ello que se nota en las tablas y gráficos que muy pocas veces , algunas veces o nunca cumplen con sus metas dichos trabajadores porque ellos levantan su información en el campo (supervisión del usuario domiciliaria) y los nuevos beneficiarios deben estar en extrema pobreza validados o revalidados por el SISFHO, existiendo mucha demora que deja en mala imagen al programa pero los perjudicados son los beneficiarios los adultos mayores que estando en extrema pobreza, ancianos, sin agua, luz, desnutridos y mala salud; lo que les vulnerable por cuanto ya no pueden trabajar con producción económica baja y no están gozando de este beneficio. Esto se observa en la *tabla N° 1 y el grafico 1,* se evidencia que del 100% de la población encuestada, el 30% de la población dice que muy pocas veces llegan los promotores de pensión 65 a sus comunidades, el 25% dicen que casi siempre llegan a sus comunidades, el 20% considera que los promotores de Pensión 65 llegan algunas veces a sus comunidades, el 15% refieren que nunca llegan a sus comunidades, mientras tanto el 15 % dicen que siempre llegan a sus comunidades. También una muestra más de la efectividad del Programa Social Pensión 65, se evidencia en la *tabla N° 2 y el gráfico 2*, donde el 100% de la población encuestada, el 35% considera que muy pocas veces los promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago, el 25% de la población dice que nunca los promotores les dan a conocer oportunamente los operativos de pago , el 15% refieren algunas veces que los promotores les dan a conocer oportunamente los operativos de pago, el 15% señala que casi siempre promotores de pensión 65 les dan a conocer

oportunamente los operativos de pago y mientras tanto el 10% dicen que siempre los promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago.

Datem del Marañón geográficamente es muy extenso, tiene muchos ríos, quebradas, con alto índice de extrema pobreza, analfabetismo y no cuentan con DNI, carencia de personal responsable por distrito del programa; esto repercute en la ampliación y actualización de padrón de beneficiarios, este programa es muy importante para la Provincia ya que le brinda consideración prioritaria dentro de la comunidad, y seno familiar, respetando sus valores y saberes; tiene efectos positivos en su bienestar, reduciendo el sentimiento de aislamiento y mejorando su calidad de vida. Es por ello que se recomienda *la elaboración de un Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la provincia Datem del Marañón.*

3.3. Aporte científico

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DE LA PROPUESTA: "PLAN DE MONITOREO PARA LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN".

I. Necesidades identificadas.

En el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta se verifico un puntaje alto de descontento por parte de los beneficiarios, ya que muy pocas veces, nunca o algunas veces llegan los promotores y por ende faltan que gocen de este beneficio la población objetiva en su totalidad.

Que, en virtud a los resultados obtenidos en la interpretación de datos de la presente investigación, se plantea la necesidad urgente de elaborar un plan de monitoreo, cuya finalidad es contribuir a un buen Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón, para que los beneficiarios (adulto mayor extremos pobres) puedan mejorar la atención dentro del programa, estén incluidos y su permanencia en el registro actualizado de beneficiarios, lograr la inclusión en la sociedad, tener un mejor control para que las familias tengan condiciones mínimas de protección en salud.

Así mismo, para lograr mejorar la efectividad y logra que este beneficio llegue a más beneficiarios, se tiene la necesidad primordial de implementar: Capacitación permanente al personal del Programa pensión 65, para concientización en el trabajo que como gestores realizan en el campo directamente con la población respecto a los requisitos a cumplir, para elevar sus metas programadas, así mismo ellos deben, brindar charlas de sensibilización a la población en general con la finalidad de incentivar a los beneficiarios que es importante cumplir con los requisitos del programa como. Si quieres ser beneficiarios debes de contar con tu DNI, informar que

cuenta con una cuenta de ahorro en el Banco de la Nación, debes acudir a tus controles en salud, comunicar a tiempo los operativos de pago, que el adulto mayor tenga una mejor calidad de vida y puedan desarrollarse en cualquier campo de la vida cotidiana.

II. Objetivos.

2.1. General.

Contribuir a un buen Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón.

2.2. Específicos.

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

III. Detalles de la propuesta.

El Plan de Monitoreo, se desarrollará de acuerdo a las siguientes etapas:

1° etapa: Elaboración del Plan de Monitoreo.

2° etapa: Aprobación del Plan de Monitoreo.

3° etapa: Difusión del Plan de Monitoreo.

4° etapa: Capacitación respecto al Plan de monitoreo que se desea realizar.

5°etapa: Seguimiento y monitoreo de los resultados de la aplicación del Plan de Monitoreo.

Este PLAN DE MONITOREO, tiene que ser de carácter continuo, ya que debemos estar vigilantes del sistema administrativo del programa para mejorar la efectividad y que el beneficio llegue a todos los adultos mayores con calidad y calidez.

Las capacitaciones y las charlas que se realizaran, será en forma Bimensual (junio – julio, agosto - setiembre, octubre - noviembre, diciembre - enero 2018) con la finalidad de contribuir a un buen Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón, para que los beneficiarios (adulto mayor extremos pobres) gocen de este beneficio en forma eficiente y eficaz.

IV. RECURSOS HUMANOS

En el desarrollo para la implementación del Plan de Monitoreo para la elaboración de un Sistema de Control Administrativo para Mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón, será coordinado con el Jefe de la Unidad Territorial de Loreto, Coordinador Territorial y promotores Territoriales del Programa Pensión que a continuación se menciona:

N°	Nombre y Apellidos	Cargo
1	CARMEN ROSA MARTINEZ SARAROCHA	Jefe Unidad Territorial Loreto.
2	LUIS TOLENTINO LUGO	Coordinador de la Unidad Territorial Provincial Datem del Marañón y Supervisor del Distrito de Andaos, Cahuapanas, Pastaza y I Parte de la San Lorenzo.
3	HILTER LUQUE SALINAS	Promotor Territorial Supervisor de los Distritos de Morona Manseriche, Barranca y II parte de San Lorenzo

V. PERIODO DE EJECUCION- PRESUPUESTO.

A continuación, se detalla el cronograma de las actividades a desarrollarse, el periodo a ejecutarse, el presupuesto que se utilizará y los responsables que participaran en mejorar la Distribución y Verificación de los Productos Alimenticios.

ACTIVIDAD	PERÍODO	META	RESPONSABLE	PRSUPUESTO
1° etapa: Elaboración del Plan de Monitoreo.	01/05/2017al 07/05/2017	Plan	Tesista	S/.900.00
2° etapa: Aprobación del Plan de monitoreo.	14/05/2017	Resolución o memorándum del Programa del Programa Pensión 65	Jefe de la Unidad Territorial de Loreto del Programa Pensión 65	S/0.00
3° etapa: Difusión del Plan de monitoreo.	15/06/2017 al 15/06/2017	Afiches de difusión de la capacitación.	Tesista	S/ 1,000.00
4° etapa: Capacitación al coordinador y promotor y charla de sensibilización al del cumplimiento de requisitos, actualización de padrón de beneficiarios para mejorar la efectividad del programa pensión 65.	20/06/2017 y 20/01/2018	- Evaluación del Cumplimiento de metas y objetivos. - Constatación del Adecuado Almacenamiento y Manipuleo de los Productos.	Tesista Coordinador, y promotor Territorial Pensión 64.	S/. 7500.00
5°etapa: Seguimiento y monitoreo de los resultados de la aplicación al Plan.	25/06/2017 al 31/01/2018	- Certificado de felicitaciones por su buena aplicación.	Tesista	S/. 1,000.00
Estimaciones.				Total: S/.11,400.00
Diagnóstico.	Agosto-Setiembre 2018.	El valor exacto de la Brecha entre lo Presupuestado y lo que se gastó.	Jefe de presupuesto.	S/.3,500
Procesos de monitoreo y control continuos, para la identificación oportuna de limitaciones y desviaciones en las metas.	Junio 2017 – Enero 2018.	La Brecha entre lo gastado y lo presupuestado. .		S/. 1,500

VI. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Unidad Territorial Provincial Datem del Marañón – Programa Social Pensión 65.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En el presente trabajo investigado se concluye lo siguiente:

1. Al objetivo específico 1: De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que la atención a los beneficiarios por parte del Programa Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón es deficiente, bajo, con una mala imagen, la unidad territorial de Loreto no evalúa adecuadamente los factores de riesgo e implemente de recursos humanos, capacitación técnica a sus trabajadores y beneficiarios, existiendo así un descontento por parte de la población objetiva, conforme se comprueba con los indicadores sobre contribuir en las mejoras del Programa.

2. Al objetivo específicos 2: Al finalizar la investigación, se puede afirmar que los aspectos sociales negativos de la atención del Programa Social Pensión 65 son la falta de comunicación entre los promotores y las comunidades; no logrando alcanzar a la población objetiva (adultos mayores). Otros de los aspectos, es que los promotores no brindan la información adecuada sobre los requisitos para acceder a los beneficios del Programa Social Pensión 65. Entre los aspectos sociales positivos, tenemos es la capacitación de los promotores. Los beneficios del programa, no llega a todos los usuarios de la Provincia Datem del Marañón pues ésta es geográficamente muy extensa, pluricultural con 7 pueblos originarios (SHAWI, CANDOSHI, QUECHUA, ACHUAR, AWAJUN SHAPRA, HUAMPIS), multilingüe, con escases de personal (2 responsables), para todo el trabajo en la provincia, la única forma de interactuarse entre distritos y comunidades es vía acuática, con inaccesibilidad de nuestros ríos, los promotores no realizan las supervienes domiciliarias, la demora los procesos de focalización por parte del SISFHO, el proceso de obtención de DNI, imposibilitando contar con padrones actualizados.

3. Al objetivo específico 3: Al finalizar la investigación se elaboró un plan de monitoreo que permita la elaboración de un Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Pensión 65 en la provincia Datem del Marañón, ya que es para el bienestar de los mismos y tiene las siguientes características:
   - Garantizar la accesibilidad y permanencia al beneficio de los adultos mayores extremos pobres al Programa Pensión 65.
   - Contribuir a tener un mejor control para que los beneficiarios tengan condiciones mínimas de protección en salud.
   - Promover mejores hábitos de vida en los usuarios del Programa.

4.2. Recomendaciones

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

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

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

Referencias:

- *McKenna, R. J. (1972). "Some Effects of Anxiety Level and Food Cues on the Eating Behavior of Obese and Normal Subjects: A Comparison of Schachterian and Psychosomatic Conceptions." Journal of Personality and Social Psychology, 22 (3), 311-319.*
- *Hernández Orozco, Carlos. (1998), publicado sobre "Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos".EUNED, Costa Rica,*
- *Pérez Porto J, Ana G. (2014) publicado definiciones de sistema administrativo*
- *Amato, A. C.2007 "El cuerpo glorioso, entre representación y experimentación" en J. Ballesteros y E. Fernández (ed.), Biotecnología y posthumanismo. Madrid, Thomson.*
- *Alaminos, A. (1998) Teoría y práctica de la encuesta, Alicante, OBETS-ECU, pp. 182-192.*
- *Hernández, R; Fernández, C. Baptista, P (1999) Metodología de la investigación, México, McGrawHill, pp. 276-294*
- *Delormier, T. (et. al.) 2009 "Food and eating as social practice - understanding eating patterns as social phenomena and implications for public health", Sociology of Health and Illness. 31 (2).*
- *Samuel Fernández Fernández, Localización: Revista de educación, ISSN 0034-8082, Nº 324, 2001 (Ejemplar dedicado a: La sociología de la educación. Balance y perspectivas), págs. 317-339*
- *Vega Cano, R. y Gómez Prado (2012), importancia de la evaluación de programas sociales. Una revisión documental de algunas perspectivas ", en Contribuciones a las Ciencias Sociales,*
- *César Fuentes (2015)http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/09/03/programas-sociales-efectividad-reducir-pobreza/3 Sep 2015. Programas sociales y su efectividad*
- *IPE(2008),http://www.comexperu.org.pe/media/files/revista/mayo08/analisis.pdf La política social del Perú.*

- *Cea D´ Ancona, M.A. (1998), Metodología cuantitativa. estrategia y técnicas de investigación social Madrid. España*
- *http://elcomercio.pe/economia/peru/programas-sociales-inclusion-efectiva-bolson-electoral-noticia-180531220 Abr 2015. Aun así, las dudas sobre la efectividad de los programas sociales.*
- *http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Sedesol/sppe/dgap/diagnostico/Diagnostico_PAM_2013.pdfCálculo de la población potencial del programa Pensión para Adultos*
- *PLIEGO Desarrollo e Inclusión Social (2015), informe final evaluación de diseño y ejecución del presupuesto del programa nacional Pensión 65*
- *Decreto Supremo Nº 040-2014-PCM*
- *Mokate Karen (2006), eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdfevaluación de políticas y programas sociales*
- *Samuel Fernández (2000), Fernández: Revista: Psicología del trabajo y de las organizaciones*

Trabajos citados

Broggi, A. (diciembre de 2010). *http://posgrado.frba.utn.edu.ar*. Obtenido de http://posgrado.frba.utn.edu.ar: http://posgrado.frba.utn.edu.ar/investigacion/tesis/MAN-2011-Broggi.pdf

Espinoza Quispe, D. (2013). *http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe.* Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf

Guevara Daga, J., & Quiroz Huamani, R. (02 de junio de 2014). *http://repositorio.upao.edu.pe.* Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/342/1/GUEVARA_JUAN_CONTROL_INTERNO_EFICIENCIA_LOG%C3%8DSTICA.pdf

Layme Mamani, E. (2015). *http://repositorio.ujcm.edu.pe.* Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santillán Mirabá, J., & Villanueva Arias, D. (2013). *http://repositorio.ulvr.edu.ec.* Obtenido de http://repositorio.ulvr.edu.ec: http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/119

Vásquez Huamán, E. (2006). "Programas sociales ¿de lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos. *Economía y Sociedad.*, 15-55.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Instrumentos

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
TÍTULO: "ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN"

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR /ITEMS	ESCALA
Problema general: ¿Cómo mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65?	La elaboración de un Sistema de Control Administrativo permitirá mejorar la efectividad del Programa Social pensión 65 en la provincia Datem del Marañón.	**Objetivos** **Objetivo General** Proponer un Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón**.** **Objetivos Específicos** 1. Identificar la situación actual de la atención dentro del Programa Social Pensión 65. 2. Identificar los aspectos sociales positivos y negativos del Programa Social Pensión 65. 3. Diseñar un Plan de Monitoreo que permita la elaboración de un Sistema de Control Administrativo para mejorar la efectividad del Programa Social pensión 65 en la provincia DATEM del	Sistema de Control Administrativo.	MEJORAS - EFECTIVIDAD	Responsabilidad-Comunicación-valores Individuales Colectivas Disposición	1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas Veces 4- Casi Siempre 5- Siempre
			Mejorar la Efectividad del Programa Social Pensión 65	Tipo de Sistema de Control administrativo Factores de no mejora en la efectividad Elementos de sistema de control	Deficiente Consultivo Participativo Inaccesibilidad Toma de decisiones Optimismo	

		Marañón.				

ANEXO 2
MATRIZ DE EVALUACIÓN

VARIABLES	DIFINICIONES	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALAS
Sistema de control administrativo	Es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación, control y motivar el comportamiento de los empleados y evaluar su rendimiento.	Establecer metas, mediciones y objetivos.	¿Los Promotores del Programa Social Pensión 65 llegan a sus comunidades?	**1 = Nunca** **2 = Muy pocas veces** **3 = Algunas Veces** **4- Casi Siempre** **5- Siempre**
		Planear y ejecutar	¿Los Promotores de pensión 65 les dan a conocer oportunamente los operativos de pago?	
		Vigilar y reportar	¿Ud. Como beneficiario recibe capacitaciones de los requisitos a cumplir con qué frecuencia?	
		Evaluar y recompensar	¿Los Promotores hacen seguimiento al cumplimiento de los requisitos que Ud. como beneficiario debe cumplir?	
		Retroalimentación y aprendizaje	¿Ud. Como beneficiario acude a su control en los servicios de salud?	

		Gestión administrativa	¿Le informa sus promotores a Ud. que todos los adultos mayores que cumplen los requisitos pueden gozar de este beneficio?	
Mejorar la efectividad	Los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas, Cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el usuario necesita.	Gestión institucional	¿En el momento del operativo de pago están los promotores del programa social Pensión 65?	
		Funcionamiento del sistema si los objetivos establecidos están alcanzado	¿El Promotor le comunico a Usted que tiene una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde recibe el dinero de Pensión 65?	
		Grado de conformidad de los requisitos y documentos	¿El programa social Pensión 65 ha ayudado que el adulto mayor de su comunidad cuente con DNI y poder ser beneficiario?	
		Gestión de mejoras	¿Los Beneficios que ofrece el Programa social Pensión 65 creen que está llegando a toda la población objetiva?	

ANEXO 3

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

SEÑOR….

Ing. William Contreras Robles

Jefe de la Unidad Territorial del Programa Social Pensión 65

Yo, RUTH MERY DEL AGUILA SAURIN, identificado con DNI N° 05631630 estudiante de Administración Pública de la Universidad Señor de Sipán. Con el debido respeto expongo:

Que, deseando aplicar instrumentos de recolección de datos, para desarrollar la investigación académica denominada: **"ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN"** Solicito respetuosamente, AUTORIZACIÓN para desarrollar dicha Investigación que beneficiará a esta Institución.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Usted, Señor acceder a mi solicitud por ser justo y que espero alcanzar.

18 enero 2017

Ruth Mery del Águila Saurín

- -

(Nombres y Apellidos del estudiante)

Estudiante Universidad Señor de Sipán

DNI N°05631630

ANEXO 4

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL CUESTIONARIO "ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN LA PROVINCIA DATEM DEL MARAÑÓN"

Por el presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Ruth Mery del Águila Saurín, estudiante de la Escuela de Administración Pública, de la Universidad Señor de Sipán, a fin de preparar su tesis para optar la Licenciatura en Administración Pública. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es: Elaboración de un Sistema de Control Administrativo para Mejorar la Efectividad del Programa Social Pensión 65 en la Provincia Datem del Marañón

Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 20 minutos Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario, es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Firma del participante: 20 Beneficiarios Fecha: 18-01-2017
Nombre del participante: Se adjuntan nombre y firmas de los Padres de Familia.

Desde ya le agradecemos su participación.

Atte.-

Ruth Mery del Águila Saurín
Estudiantes Universidad Señor de Sipán

ANEXO 5

INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

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

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

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

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

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

	llegan a toda la población objetiva?					