



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



TESIS:

El impacto del programa municipal “Amachay” en la satisfacción de los beneficiarios de la
provincia de Chiclayo durante la pandemia Covid-19, año 2020.

Autor:

Bach. Delgado Tarrillo Deyvi Jorge Luis.

Asesor:

Mag. Colina Moreno Mary Isabel.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGO

Fecha de sustentación:

LAMBAYEQUE, 28 de setiembre del 2022.

Tesis denominada “El impacto del programa municipal “Amachay” en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia Covid-19, año 2020”.

Presentada para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGO, por:



.....
Bach. Delgado Tarrillo Deyvi Jorge Luis

Autor



.....
Mag. Colina Moreno Mary Isabel

Asesor

APROBADO POR:



Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado

oldo



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
Secretario del Jurado



Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA
Vocal del Jurado.

DEDICATORIA

A aquel estudiante de hace 10 años que no dejaba de leer hasta altas horas de la noche para lograr la meta de alcanzar una vacante en una universidad pública.

A mis padres, Eladio Delgado y María Tarrillo, por ser pilares fundamentales y mi total inspiración para ser cada día mejor hijo, hermano y estudiante.

A mi hermana María Flor Delgado, por su apoyo incondicional y por ser una motivación en mi vida.

A mi sobrina Mia Delgado, por sus ocurrencias y apoyo emocional durante toda la etapa de proyecto de tesis y tesis propiamente dicha.

A mi familia en general por estar presente siempre y apoyarme en cada una de mis caídas y sobre todo por siempre celebrar mis victorias.

A mis amigos y colegas, por acompañarme durante todo este proceso.

A mis maestros, por ser parte de mi formación académica y siempre formar profesionales de éxito.

Deyvi Delgado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que hasta hoy todo el día siga disfrutando del cálido abrigo de mi familia, por permitir que ellos sean veedores de los logros profesionales y personales que estoy alcanzando.

A mi madre, María Tarrillo, por su apoyo constante, por luchar junto a mí para cumplir mis metas, por su paciencia, dedicación y sobre todo por aceptar los retos y sacrificios que conllevaron a estar en este momento de mi vida.

A mi padre, Eladio Delgado, por su apoyo incondicional, por ser una persona optimista y dar todo lo mejor para mi desarrollo profesional y acompañarme siempre en cada etapa de mi vida.

A mi familia por sus buenas intenciones y amor.

A la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, por albergarme en sus ilustres aulas y por permitirme conocer a personas maravillosas que aportaron sabiduría y me enseñaron a perseverar para alcanzar mis metas propuestas, también por regalarme a esos amigos que después se convierten en hermanos de vida.

A la Mag. Mary Isabel Colina Moreno, por aceptar el reto de ser mi asesora y gracias a sus recomendaciones y experiencia poder culminar de manera exitosa.

Deyvi Delgado.

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I. ASPECTOS METODOLOGICOS.	13
1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	13
1.2. Formulación del problema.	16
1.3. Justificación e Importancias de estudio.	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1. Objetivo General.	17
1.5. Hipótesis.	17
1.6. Variables	18
1.7. Tipo de Investigación.....	19
1.8. Población y Muestra.....	20
1.9. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
1.9.1. Métodos generales.....	21
CAPITULO II: MARCO TEORICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	26
2.1.3. Antecedentes Locales.....	30
2.2. Base Teórica:.....	31
2.2.1. Teoría de las Políticas Sociales	31
2.2.2. Teoría del Asistencialismo Social.....	36
2.2.3. Teoría del Desarrollo Humano.....	37
2.2.4. Teoría de la Gestión Municipal.....	40
2.2.5. La Calidad de Gestión en la Satisfacción de Beneficiario	40
2.3. Definición de términos.....	41

CAPITULO III. ANALISIS DE RESULTADOS	46
CAPITULO IV	66
4.1. Proyecto de Estrategias para mejorar la Gestión Administrativa del Programa Municipal “Amachay” en la Provincia de Chiclayo	66
4.1.1. El Monitoreo y Evaluación	67
4.1.2. La Modernización en Atención al Usuario	69
4.1.3. El Empadronamiento.....	70
4.1.4. Calidad de Servicio	71
4.1.5. Administración de Recursos Humanos	73
4.1.6. Resolución de Problemas	75
4.1.7. Régimen de Alimentación.....	77
CAPITULO V: DISCUSION Y CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS	78
5.1. Discusión de Resultados	78
5.2. Contrastación de la Hipótesis.....	80
VI. CONCLUSIONES	82
BIBLIOGRAFIA	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Zona de Residencia del Encuestado.....	48
Tabla 2 Sexo.....	49
Tabla 3 Eficiencia de la Gestión Administrativa del Programa “Amamachay”	50
Tabla 4 Eficacia de la Gestión Administrativa del Programa “Amachay”	51
Tabla 5 Efectividad de la gestión Administrativa del Programa “Amachay”	52
Tabla 6 La Calidad de Vida del Usuario.....	53
Tabla 7 Monitoreo y Evaluación que Ejercen los Administrativos	54
Tabla 8 La Eficiencia de la Sub Gerencia de Promoción de la Familia MPCH	55
Tabla 10 Orientación y Explicación.....	57
<i>Tabla 11 Conocimiento del Personal para Afrontar el Covid-19</i>	<i>59</i>
Tabla 12 Recomendación sobre el Servicio que brinda el personal.....	60
Tabla 13 Utilidad de Herramientas Tecnológicas	61
Tabla 14 Atención al Usuario	62
Tabla 15 Soluciones de Problemas	63

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Zona de Residencia de los Beneficiarios	48
Ilustración 3: La eficiencia sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.	50
Ilustración 4: La eficacia sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.	51
Ilustración 5: La efectividad sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.....	52
<i>Ilustración 6: Consideración sobre el programa municipal Amachay en la calidad de vida del usuario.....</i>	<i>53</i>
<i>Ilustración 7: Consideración sobre el programa municipal Amachay respecto al monitoreo y evaluación que ejercen los empleados.....</i>	<i>54</i>
<i>Ilustración 8: La eficiencia sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.....</i>	<i>55</i>
<i>Ilustración 9: Orientación y explicación sobre las maneras preventivas de cómo afrontar el COVID-19.....</i>	<i>57</i>
<i>Ilustración 10: Consideración sobre el conocimiento del personal para afrontar el COVID-19.....</i>	<i>58</i>
<i>Ilustración 11: Recomendación sobre el servicio que brinda el personal del programa municipal Amachay.....</i>	<i>59</i>
<i>Ilustración 12: Utilidad de herramientas tecnológicas para brindar una información efectiva de cómo afrontar el COVID-19.....</i>	<i>60</i>
Ilustración 13: Atención al usuario	61
<i>Ilustración 14: Generación de soluciones a sus problemas relativos de salud de los beneficiarios.....</i>	<i>62</i>
<i>Ilustración 15: Percepción sobre brindar información adecuada para afrontar el COVID-19 por parte del personal.....</i>	<i>63</i>

RESUMEN

La presente investigación científica tuvo como objetivo general evaluar el impacto del programa municipal “AMACHAY” en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo, durante la pandemia COVID-19, año 2020, donde se parte de la realidad problemática a opinión propia de los beneficiarios, en donde se sostuvo que hay deficiencias en el aspecto de la administración por resolver desde un aspecto gerencial.

La investigación es de un tipo aplicativo-explicativo, de enfoque cuantitativo y de un diseño no experimental, se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron desarrollados por una muestra total de 149 beneficiarios del programa en estudio.

Se tiene como conclusión general que según los resultados de la aplicación de las pruebas estadísticas de Coeficiente de Sperman, existe un impacto negativo del 0.50% del desarrollo de la variable programa municipal AMACHAY sobre la satisfacción de los Beneficiarios de la Provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020.

Palabras claves: Programa Municipal AMACHAY, Satisfacción, Municipalidad.

ABSTRACT

The following scientific research had the general objective of evaluating the impact of the “AMACHAY Municipal Program” on the beneficiaries fulfilment that live in the province of Chiclayo, during the COVID-19 pandemic in 2020, where the problematic reality is based on the beneficiaries’ own opinion, where it was argued that there are deficiencies in the aspect of administration to be resolved from a management aspect.

This research has as a template the applied-explanatory type, with a quantitative approach of a non-experimental design, the survey was used as a research technique and the questionnaire as an instrument, which were developed by a total sample of 149 beneficiaries of the municipal program under study.

The general conclusion obtained in this investigation is that according to the results of the application of the Spearman coefficient statistical tests, there is a negative impact of 0.50% of the development of the AMACHAY Municipal Program variable on the beneficiaries fulfilment that live in the Province of Chiclayo, during the COVID-19 pandemic in 2020 and as the first specific conclusion, according to the opinion of collaborators, the administrative management of the AMACHAY Municipal Program, was the deficient characteristic with 42 % according to the results processed by the SPSS statistical program, which requires immediate improvement for the benefit of users since adequate mitigation, evaluation, government relations and quality of life are not achieved.

Keywords: AMACHAY Municipal Program, fulfilment, Municipality.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio científico tiene como punto principal evaluar el impacto del programa municipal “AMACHAY” en la satisfacción de los beneficiarios de la Provincia de Chiclayo, durante la pandemia COVID-19, año 2020, con la finalidad de corroborar que tan satisfecho está el ciudadano con la gestión administrativa que desarrollan los funcionarios municipales en el contexto de esta enfermedad que atraviesa el mundo.

Por otro lado, la importancia del estudio es significativa porque permitirá implementar nuevas estrategias que estén acorde a las necesidades de la población, puesto que el programa social mencionado no ha generado un cambio social, mejora en la calidad de vida, ni satisfacción en el beneficiario, lo cual para el investigador es primordial analizar la realidad problemática desde el punto de vista de la ciencia política.

Se puede deducir que en el contexto de la Pandemia Covid-19, distintos órganos locales públicos han implementado nuevas medidas, estrategias y programas para proteger a la ciudadanía, no obstante el programa municipal “AMACHAY”, implementado en los últimos meses por la Sub Gerencia de promoción de la familia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, no ha cumplido con las expectativas de la población, lo cual denota una falta de gestión pública para satisfacer las necesidades de la población en atención.

Por ello, el investigador al encontrarse con una trama latente planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto del programa municipal “AMACHAY” en la satisfacción de los beneficiarios en la provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020?, de la misma forma para dar respuesta trazo como objetivo general

Evaluar impacto del programa municipal “AMACHAY” en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020 y como objetivos específicos: A) Analizar la gestión administrativa del área de programas sociales respecto al programa municipal “Amachay” de la Provincia de Chiclayo, año 2020. B) Analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa municipal “Amachay” de la Provincia de Chiclayo, año 2020. C) Definir los efectos del programa municipal “Amachay” en la calidad de vida de los beneficios de la Provincia de Chiclayo, año 2020. D) Elaborar estrategias que mejore la gestión administrativa del municipal “Amachay” en la Provincia de Chiclayo.

La estructura de la tesis presente está compuesta por cinco capítulos que tienen como finalidad extender el análisis del estudio correspondiente como de las variables de la investigación, detallando la realidad existente que se suscita en la sociedad como en la entidad, cuyo fundamento es proponer soluciones a la trama descrita.

En el primer capítulo se detallan los aspectos generales de la investigación a desarrollar, lo cual lo componen la realidad problemática situacional, la formulación de la pregunta problematizadora, la justificación e importancia del estudio, el objetivo general como específicos y la parte de la metodología empleada del estudio.

En el segundo capítulo está compuesto por el marco teórico de la indagación, es decir está caracterizado por contener los antecedentes de la investigación, las teorías y el marco conceptual.

En el tercer capítulo se desarrolló la resolución de los objetivos específicos definidos en la investigación, dando respuesta sobre la realidad problemática planteada.

En el cuarto capítulo se desarrolló las estrategias propuestas por el autor y por último en el capítulo V se detallarán las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y la bibliografía correspondiente.

El Autor.

CAPITULO I. ASPECTOS METODOLOGICOS.

1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

A menudo se puede presenciar que en todo el mundo los Estados a través de sus gobernantes implementan programas, constituyen organizaciones e instituciones, destinadas a brindar ayuda, control, seguimiento y soporte a las personas adultas mayores de alto riesgo o en estado de abandono y a personas con algún tipo de discapacidad; tal es el caso de, Suecia y Noruega, estos dos países invierten grandes sumas de dinero en su población adulta mayor para brindarle una mejor calidad de vida, entonces se puede evidenciar que los programas sociales destinados al cuidado y seguimiento de las personas adultas mayores de alto riesgo y personas con discapacidad en estos dos países si generan un impacto positivo entre los miembros de su población objetivo, porque, logran satisfacer la necesidades que frecuentemente requiere esta parte importante de la población.

Madrid-España para hacerle frente a la coyuntura actual que está viviendo el mundo, ha implementado programas como; desarrollo y asistencia, grandes amigos, solidarios para el desarrollo, en la modalidad de llamadas telefónicas en donde ofrecen acompañamiento emocional, asimismo, brindan recomendaciones preventivas frente al Covid-19 basadas en la información dada por los organismos competentes en materia sanitaria para ofrecer mejor calidad de vida a las personas adultas mayores de alto riesgo y personas con discapacidad severa.

Por otro lado, según estudios realizados se evidencia que en Latinoamérica y el Caribe el proceso de envejecimiento es mucho más rápido que

en países del primer mundo debido al paso de población joven a población en proceso de envejecimiento, en un espacio amplio de desigualdad socioeconómicas que en unos países se ve mucho más reflejados que en otros. A causa de estas diferenciadas brechas de inequidad es que se constituyen e implementan programas de acción social destinadas a dar seguimiento para salvaguardar la salud, la integridad física, psíquica y emocional de la población objetivo; pero a pesar de los múltiples esfuerzos realizado por parte de las autoridades se refleja que los programas sociales establecidos carecen de consistencia porque al finalizar el proyecto no se llega a conseguir el objetivo planteado.

En los últimos tres meses se ha visto reflejado que los gobiernos latinoamericanos no han centrado todos sus esfuerzos en brindarle una mejor calidad de vida al adulto mayor de alto riesgo y personas con discapacidad severa en tiempos de pandemia y se pone en evidencia que los proyectos sociales destinados a esta parte importante de la población no han influenciado de manera positiva en la satisfacción del ciudadano y tampoco mejoran la calidad de vida.

El gobierno del Estado de Chile, no ha implementado programas destinados al adulto mayor de alto riesgo ni a personas con discapacidad, por su parte estudiantes y doctores de la Universidad de Chile realizaron un estudio en donde reflejó que la cuarentena en ese país está afectando seriamente a las personas mayores de 75 años de edad en los aspectos físico, social y psicológico en donde solo recomiendan una serie de actividades rutinarias que deberían de desarrollar esta parte importante de la población para salir del aburrimiento.

En nuestro país, los últimos meses se ha podido evidenciar que el gobierno central en coordinación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el Ministerio de Economía y Finanzas y autoridades regionales han implementado una serie de proyectos sociales tales como el bono familiar universal , el bono para familias de zonas rurales, el bono yo me quedo en casa y el proyecto de seguimiento a personas adultas mayores de alto riesgo y personas con discapacidad en tiempos de pandemia en donde gran parte de la población ha sido beneficiada, pero se pregunta el investigador si la población en estado de pobreza y pobreza extrema que realmente necesita ese subsidio, recibieron lo propuesto por las autoridades.

Por otro lado los gobiernos locales en coordinación con el MIDIS y el Ministerio de Salud han venido implementando proyectos sociales para el beneficio de la población, es preciso mencionar el programa municipal “AMACHAY” implementado en los últimos meses por la Sub Gerencia de promoción de la familia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; este programa está dirigido a personas adultas mayores de alto riesgo y en estado de abandono y personas con discapacidad severa, en donde el objetivo fundamental es descartar si en algún momento la población objetivo se contagia de Covid-19 a través de llamadas telefónicas y visitas domiciliarias, lo que se pretende evidenciar con la presente investigación es si el programa tiene influencia en sus beneficiarios, si a este le interesa ser parte del programa y si satisface o no sus necesidades.

Es preciso señalar que el programa está siendo desarrollado actualmente “en tiempos de pandemia”, por lo cual se dice que los beneficiarios actualmente están disconforme con el servicio que se le ofrece, a pesar que necesita de la ayuda u

objetivo que plantea el programa, por lo cual el investigador ve una problemática que necesita ser evaluada desde el enfoque de la ciencia política, por ello la presente investigación encuentra una realidad problemática, por lo que conlleva a plantearse la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema.

¿Cuál es el impacto del programa municipal “AMACHAY” en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020?

1.3. Justificación e Importancias de estudio.

1.3.1. Justificación de estudio.

La razón por la cual se pretende investigar es porque, actualmente la implementación de los programas sociales en el sector público carecen de consistencia y en el desarrollo de este, pierde el objetivo central para el cual fue constituido; también porque es importante como materia de estudio en la Ciencia Política, por ello la presente investigación se realiza para solucionar el impacto negativo que está teniendo el programa municipal “AMACHAY” y a través de este implementar nuevas estrategias que estén acorde a las necesidades de la población para que esta manera al finalizar el proyecto generar satisfacción entre los beneficiarios.

1.3.2. Importancia del estudio.

La presente investigación es relevante para la Ciencia Política, específicamente para la gestión pública en los gobiernos locales, puesto que a través de ella se sistematizará aspectos significativos que tienen los programas

sociales en la vida de las personas a quienes va dirigido. Las autoridades deben reconocer verdaderamente que es lo que necesita la población y a través de ello se pueda implementar programas que si satisfaga necesidades primordiales.

1.4.Objetivos.

1.4.1. Objetivo General.

Evaluar el impacto del programa municipal “AMACHAY” en la satisfacción de los beneficiarios de la Provincia de Chiclayo, durante la pandemia COVID-19, año 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- a) Analizar la gestión administrativa del área de programas sociales respecto al programa municipal “Amachay” de la Provincia de Chiclayo, año 2020.
- b) Analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa municipal “Amachay” de la provincia de Chiclayo, año 2020.
- c) Definir los efectos del programa municipal “Amachay” en la calidad de vida de los beneficiarios de la Provincia de Chiclayo, año 2020.
- d) Elaborar estrategias que mejoren la gestión administrativa del programa municipal “Amachay” en la provincia de Chiclayo.

1.5.Hipótesis.

El impacto del programa municipal “AMACHAY” es negativo respecto a la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia Covid-19, año 2020.

1.6. Variables

1.6.1. Programa Municipal “AMACHAY”

1.6.2. Satisfacción de los Beneficiarios.

1.6.3. Operacionalización de la Variable

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO
PROGRAMA MUNICIPAL AMACHAY	Es la red de consejería, prevención y seguimiento de la persona adulta mayor con alto riesgo y la persona con discapacidad severa ante los casos de coronavirus, abandono, violencia y alimentación.	GESTION ADMINISTRATIVA	Eficiencia	CUESTIONARIO
			Eficacia	
			Efectividad	
		EFECTOS DEL PROGRAMA AMACHAY	Cambio social	
			Calidad de vida	
		MONITOREO DEL PROGRAMA AMACHAY	Evaluaciones	
			Desempeño Laboral	
SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS	Conjunto de respuestas emocionales dadas a través de un proceso de evaluación cognitiva en dónde los usuarios o la población objetivo emite su juicio de valor acerca de un objeto, acción o condición.	EXPECTATIVAS	Claridad del servicio	CUESTIONARIO
			Conocimiento del Personal	
		CONFIANZA	Recomendación	
			Innovación	
		CALIDAD FUNCIONAL Y TECNICA PERCIBIDA	Atención al usuario	
			Solución de problemas	
			Calidad	

FUENTE: Elaboración propia.

1.7. Tipo de Investigación

1.7.1. Según el fin que persigue: Aplicada.

Según Sampieri, Fernandez, y Baptista (2015) toda investigación de alcance aplicado, tiene como finalidad generar un nuevo conocimiento a través de resolución de problemas, el cual basa en ejecutar estrategias o proponer para relacionar el enlace entre la teoría y la práctica, por ello la investigación presenta lo descrito.

1.7.2. Según el enfoque: Cuantitativa.

Según Sampieri, Fernandez, y Baptista (2015) el estudio que aplica el enfoque cuantitativo se basa en ofrecer un análisis en base a cantidades, pues hace utilidad de instrumentos y herramientas de investigación, aplicación de análisis estadísticos, predice la naturaleza de la investigación relevante a las interpretaciones de datos y gráficos correspondientes.

1.7.3. Según el alcance: Explicativa.

En referencia a Sampieri, Fernandez, y Baptista (2015) las investigaciones explicativas tienen como fundamento analizar un problema que ha sido poco estudiado o que no ha sido relevante en una etapa anterior, por lo que la presente investigación busca ser la pionera en analizar el contexto y el problema descrito.

1.7.4. Diseño de la investigación: No experimental.

En referencia a Sampieri, Fernandez, y Baptista (2015) el diseño no experimental en las investigaciones se caracteriza por ampliar el conocimiento científico sin modificar ni cambiar radicalmente las variables de estudio.

1.8. Población y Muestra.

Población.

La población es todo conjunto de personas que comparten características similares en un contexto determinado, así mismo comparten una misma realidad y fines comunes.

La población de la presente investigación esta detallada por 4189 beneficiarios de la Red de Soporte para los Adultos Mayores y personas con discapacidad severa que viven en el distrito de Chiclayo, perteneciente a la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque.

Muestra.

La presente muestra se obtuvo mediante la fórmula estadística, la cual se detalló según el número de beneficiarios inscritos en la Red de soporte para los adultos mayores y personas con discapacidad severa del distrito de Chiclayo.

Ecuación estadística para proporciones poblacionales.

n : 149

z : Nivel de confianza deseado.

p : Proporción de la población con la característica deseada (éxito).

q : Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e: Nivel de error dispuesto a cometer.

N: Tamaño de la población.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

1.9. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.9.1. Métodos generales.

Tipo Explicativo: Se fundamenta la presente investigación de enfocar el tipo explicativo, ya que el estudio detallado intenta explicar la relación causal de una variable sobre otro, por lo cual pretende ampliar metodológicamente lo descrito.

Método Inductivo: En la presente investigación se desarrolló el método inductivo porque se partirá de casos particulares para llegar a conocimientos generales, además que nos permitirá en la formación de hipótesis en la investigación.

Método Analítico: Se utilizará este método en la presente investigación porque nos ayudó a identificar si el Programa Municipal AMACHAY satisface verdaderamente los intereses de los de la población objetivo, de este modo se podrá establecer la relación causa-efecto entre los elementos objeto de investigación.

1.9.2. Métodos específicos.

El método documental: Se utilizó este método en la presente investigación ya que se recurrirá a los documentos respectivos acorde al enfoque de estudio para el desarrollo de la investigación.

El Método estadístico, el cual se basa en el manejo, recolección y análisis de datos.

1.9.3. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Técnicas: Como técnica de recolección de datos, se utilizó la Encuesta.

Instrumentos.: El instrumento que se aplicó es el cuestionario, el cual fue desarrollado por la muestra en la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Durand (2018), en su investigación “Análisis de la efectividad del programa abriendo caminos. Implementación, desarrollo y resultados en la comuna de la Pintana (2008-2017). (Tesis de pos grado), Instituto De Asuntos Públicos. Chile.

En su investigación realizada el autor plantea como objetivo principal analizar la efectividad del programa “Abriendo caminos” el cual ha sido diseñado por las autoridades chilenos en conjunto con entidades privadas que ofrecen oportunidad de vida a niños, niñas y adolescentes.

La investigación se realizará a través del análisis de la bibliografía nacional e internacional que ayudará a sistematizar la idea principal del tema, así como también se ayudará con entrevista a actores conocedores del tema a nivel local y regional.

Si bien es cierto el programa Abriendo caminos brinda la oportunidad de superación en el aspecto personal y profesional de esta parte importante de la población que viene a ser el futuro del país, pues la efectividad del programa no es alta como se esperaba en el momento de su estructuración debido que los profesionales que se contrata carecen de empatía o no poseen la experiencia o basta preparación en trabajo en familia e infancia.

En tan sentido la tesis desarrollada permite analizar, sistematizar y comprender como es que funcionan los programas sociales, así como determinar si el impacto que genera en la población es positivo o negativo, también ayuda a identificar si estos satisfacen y cumplen el objetivo por el cual fue implementado.

Cevallos (2015); en su investigación “Exclusión del adulto mayor en programas sociales, en la parroquia de Conocoto, período 2011-2012 y sus efectos en la calidad de

vida” (Tesis de pre grado), Universidad Central de Ecuador. Ecuador.

El objetivo de la investigación es analizar la exclusión de los adultos mayores en los programas sociales y que efectos trae en la calidad de vida en el actual contexto de nuestra sociedad.

El tipo de investigación que el autor empleará para el presente proyecto es bibliográfico y de campo (población y muestra) usando los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, técnicas, observación, entrevista y cuestionario.

Se concluye que las personas adultas mayores tienen diferencias en su calidad de vida y los efectos que trae al ser excluidos de los diversos programas sociales que se implementan es que no logran adquirir los recursos necesarios no solo para satisfacer sus necesidades de alimento, vestido, vivienda sino también actividades que ayuden en su desarrollo físico, emocional y mental que induzca a esta parte importante de la población bienestar.

La investigación de referencia aporta un marco teórico que permite completar la información y enriquecer el desarrollo de la presente investigación debido que es de vital importancia para deducir que tan importante es implementar programas sociales en zonas de vulnerabilidad en donde la población objetivo sí necesita de ello para tener un mejor desarrollo y brindar una mejor calidad de vida.

Ortiz (2019), en su investigación realizada “El impacto de los programas educativos en el envejecimiento activo, la calidad de vida y la ocupación humana de la población adulto mayor del centro de protección social el Bosque” (Tesis de pos grado), Fundación Universitaria los Libertadores. Colombia.

El tesista en su investigación realizada para optar el grado de magíster plantea como

objetivo fundamental determinar la incidencia que tienen los programas educativos implementados en el centro de protección social del Bosque, en el proceso de envejecimiento activo, calidad de vida y el estado de ocupación de los adultos mayores a quienes va dirigido el proyecto.

Para llevar a cabo la investigación el autor se valió de un diseño metodológico de tipo descriptivo con el enfoque cualitativo teniendo en cuenta el uso de técnicas e instrumentos como la observación, entrevista, diarios, registros audiovisuales y fotográficos los cuales le fue de utilidad para poder llegar a la siguiente conclusión.

Que por más esfuerzos que realice el gobierno y las instituciones, los familiares no apoyan a sus parientes adultos mayores en asistir a estos programas que resulta beneficioso para mantener activo el coeficiente intelectual de esta parte importante de la población y además que existen adultos mayores a quienes les cuesta despojar el estatus tradicional que este tenía en el entorno de su comunidad.

La investigación realizada por el autor aporta una base teórica del siglo XXI importante para comprender que el adulto mayor es una pieza fundamental de nuestra sociedad, el marco teórico de la investigación sirve para completar y comprender información importante a raíz de la metodología planteada por el autor.

Villafuente, Siller, Vásquez y Serrano (2015), en su artículo “Apoyo social y condiciones de vida de adultos mayores que viven en la pobreza urbana en México” (Artículo), Instituto Nacional de Salud Pública. México.

El objetivo fundamental planteado por el autor fue analizar si los adultos mayores reciben algún tipo de apoyo ya sea por parte de autoridades u organismos privados y cuáles son sus condiciones de vida en las zonas empobrecidas.

Para la elaboración del artículo citado los autores fijaron el diseño de su metodología en un estudio cualitativo bajo la técnica de entrevista entre los años 2005-2006, así también la iniciativa de centrar su investigación en cuatro ciudades (Culiacán-Sinaloa), (Guadalajara-Jalisco), (Cuernavaca-Morelos) y (Chilpancingo-Guerrero) de donde se recaudó valiosa información para llegar a las siguientes conclusiones.

Que el núcleo familiar a través del transcurso del tiempo sigue siendo el principal soporte para la población adulto mayor que vive en estado de pobreza, pues son ellos quienes costean los aspectos de alimentación, salud, actividades físicas y emocionales así como también se identificó que el apoyo que reciben los adultos mayores es material y económico dejando de lado su inserción en el núcleo social, administrativo y político debido que son actividad fundamentales que estos deben de tener para sentirse útil y parte integrante de la sociedad.

El presente artículo es de vital importancia porque aporta a la presente investigación un marco teórico nutrido que sirve para complementar las ideas del investigador, lo cual fomenta la crítica metodológica y ayuda a comprender el desarrollo del tema de investigación.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Roque (2016), en la investigación realizada “Impacto del programa social de vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios en el cercado de la provincia de Jauja – Junín”. (Tesis de pos grado), Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

El autor tiene como objetivo fundamental evaluar el impacto que causa la implementación del programa social de vaso de leche en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Jauja – Junín.

Para lograr el desarrollo de la tesis citada, el autor empleó como método principal al método científico y como métodos específicos el analítico -sintético e inductivo – deductivo, y tomó un tipo de investigación básica de nivel descriptivo, explicativo y relacional con una muestra de 292 beneficiarios del programa municipal vaso de leche con la cual le permitió llegar a la siguiente conclusión.

Que el programa social de vaso de leche en el cercado de la Provincia de Jauja – Junín, tiene un impacto negativo y significativo porque no logra satisfacer las necesidades de sus beneficiarios, por lo que se deduce que uno de los principales factores es la gestión administrativa que realizan los administrativos.

De tal manera, la investigación antes mencionada aporta a la presente tesis un marco teórico que sirve para complementar las ideas del investigador, lo cual fomenta la crítica metodológica y ayuda a comprender el desarrollo del tema de investigación.

Eguía y Quispe (2017), en su investigación realizada “El impacto del programa social pensión 65 en el bienestar socioeconómico del adulto mayor en el distrito de cerro colorado, Arequipa 2012 – 2017”. (Tesis de pre grado), Universidad Católica de Santa María. Arequipa.

En su investigación los autores plantean como objetivo general estudiar qué efectos tiene el programa social en los beneficiarios del distrito Cerro Colorado en la región de Arequipa entre los años 2012 – 2017.

Para lograr el desarrollo de la investigación citada, los autores emplearon una investigación de tipo descriptiva explicativa, no experimental con una muestra de estudio de 150 adultos mayores en donde se procedió aplicar el cuestionario elaborado por SISFOH como instrumento con el cual se identificó a los beneficiarios que serían parte

del programa pensión 65. Todos estos recursos de investigación que fue aplicada por los autores permitieron llegar a la conclusión.

El programa social pensión 65 obtuvo un impacto positivo en la población objetivo debido que mejoró la calidad de vida de los beneficiarios de cerro colorado en el año 2017, la actitud que los beneficiarios tomaron frente a esta iniciativa fue buena porque se sintieron población importante para el gobierno y su comunidad logrando mejorar en un 11.26% las condiciones en vivienda.

La investigación de referencia aporta un marco teórico que permite completar la información y enriquecer el desarrollo de la presente investigación debido que es de vital importancia para deducir que tan importante es implementar programas sociales en zonas de vulnerabilidad en donde la población objetivo sí necesita de ello para tener un mejor desarrollo y brindar una mejor calidad de vida.

Maquera (2018), en su investigación planteada “Percepciones de los beneficiarios del programa pensión 65, sobre los efectos en la calidad de vida en el centro poblado de Serapi Arrollo, Pilcuyo – el Callao 2017” (Tesis de pre grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

En la presente investigación el autor se plantea como objetivo fundamental identificar las percepciones de los beneficiarios del programa social pensión 65 sobre los efectos que este produce en la calidad de vida de la población objetivo a cuál va dirigido el programa.

Para desarrollar la presente investigación el autor uso el método descriptivo interpretativo que se caracteriza como un método cualitativo de investigación el cual fue de vital importancia para llegar a concluir.

El bono económico que brinda el programa pensión 65 por parte del Estado no es suficiente para cubrir las necesidades básicas de la población, tomando como ejemplo al sector salud, a pesar que es gratuito aún surge la necesidad de comprar medicamentos en laboratorios externos, así como medicina alternativa.

La investigación en mención aporta un marco teórico de utilidad para potencializar el presente trabajo de pre grado y además de fomentar el espíritu crítico que tienen los estudiosos al momento de realizar indagaciones de interés que ayudaran a complementar la bibliografía consultada.

Pari (2016), en su investigación “percepciones de los beneficiarios del programa social “Jóvenes a la Obra” en la ciudad de Puno – 2013” (Tesis de pre grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno.

El autor en su investigación plantea como objetivo fundamental determinar las percepciones y expectativas de los jóvenes de 15 a 29 años de edad sobre el programa social orientado a generar y fomentar más puestos de trabajo para jóvenes de la jurisdicción de Puno.

Para la ejecución del proyecto de tesis los investigadores usaron como método de estudio el cualitativo y el cuantitativo y la técnica de entrevista para determinar cuáles son las percepciones y la encuesta para poner en evidencia cuán tan valorado está siendo el programa por parte de la población objetivo. Los métodos y técnicas usadas por el autor le permitieron llegar a la siguiente conclusión.

Los beneficiarios del programa implementado demuestran una percepción negativa, porque no manifiestan que fortalece sus habilidades. Las expectativas también son de ese aspecto debido a que no les permite obtener mayores niveles de ingreso económico a

través de elección de un adecuado contrato, horario de jornada laboral y beneficios en el aspecto social.

La presente tesis de pre grado aporta aspectos importantes a la presente investigación porque permite consolidar el marco teórico que será de fundamental ayuda para el investigador y de esta manera realizar una crítica metodológica que permite fomentar entender y sistematizar claramente los beneficios que tiene la implementación de proyectos sociales para la sociedad.

2.1.3. Antecedentes Locales.

Alcantara y Chiroque (2019), en la investigación que realizada “Articulación entre los programas sociales para la mejora de la calidad de vida de los pobladores de C.P La Lima – La Coipa – San Ignacio – 2015” (Tesis de pos grado). Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Lambayeque.

Los autores anteriormente citados, en su trabajo de investigación plantean como finalidad desarrollar estrategias en donde se complementen los programas sociales que son constituidos en la zona para generar un impacto positivo y de esta manera satisfacer las necesidades básicas de la población objetivo.

Para desarrollar la siguiente investigación los autores se valieron de la aplicación de encuestas y entrevistas para evidenciar cual es el problema fundamental de la población objetivo, la recolección de información a través de estos instrumentos permitió a los investigadores alcanzar las siguientes conclusiones.

Que la población de la zona al tener precaria calidad de vida; esta, atenta contra su desarrollo personal, familiar y social. Para que se pueda revertir este problema social es necesario que los programas sociales que se implementan en la zona de estudio se

articulen uno a otro con el único objetivo de generar el bien común y de esta manera satisfacer las necesidades primordiales de esta parte importante de la población.

La tesis de pos grado citada aporta aspectos importantes a la presente investigación, porque evidencia que no solo basta con implementar un programa social en alguna zona de vulnerabilidad de bajos recursos económico, sino que esta requiere de un sistema y trabajo articulado entre autoridades, actores sociales y ministerios para que tenga un impacto positivo y sea de beneficio para la población objetivo mejorando de esta manera su calidad del beneficiario y su familia.

2.2. Base Teórica:

2.2.1. Teoría de las Políticas Sociales

CEPAL (2002), define a las políticas sociales “Al grupo de sistemas, procesos y metas; por los cuales a través del Estado “se va originar beneficios, proporcionar servicios y generar el fortalecimiento de mecanismos que conlleven a lograr la inclusión y equidad social”. (p.12).

El diseño de las políticas sociales se ajusta acorde a la realidad de cada país, departamento o ciudad, es por ello que en cada grupo social en las que estas sean aplicables tendrán como resultado diferente impacto. Como claro ejemplo encontramos al Perú, ya que es un país pluri y multi cultural, en donde cada una de sus diferentes regiones poseen características diversas, ya sean sus problemas, demandas y necesidades no resultas por sus gobernantes, esta es la razón por la cual estas políticas surgen como un grito de protesta ante las múltiples brechas y diferencias sociales, económicas y políticas presentes, debido a que la sociedad percibe a sus autoridades como personas

investidas del poder absoluto lo que les otorga la fuerza necesaria para a toma de decisiones que los involucran directamente, perjudicándolos directamente a ellos con el fin de sacar provecho de sus intereses particulares.

Las políticas sociales empleadas en el país, comúnmente han tomado al Estado como la entidad que proporciona el financiamiento para brindar los servicios básicos a la población, así como el encargado de impulsar los programas sociales a lo largo del territorio, en donde el Estado posee la capacidad necesaria para realizar una distribución de manera equitativa y eficiente de sus recursos, los cuales estarán direccionados a las poblaciones más necesitadas ,no obstante dicha distribución se ha visto empañada por diferentes actos de corrupción a nivel nacional ,regional y local; por lo que se percibe que la mayoría de estos beneficios no llegan en las mismas condiciones a los diversos sectores poblacionales del Perú, es por ello que lo conceptual se aleja mucho de lo que sucede en la realidad ,este problema es ocasionado porque quienes se encargan de la gestión eficiente de los recursos muchas veces no tienen en consideración las múltiples particularidades de la realidad por la que atraviesa cada sociedad ya sea en la zona urbana o rural. (Chávez, Du Bois y Cusato, 2004)

En las ultimas investigaciones, se encontro que los recursos que el Estado proporciona a los sectores poblacionales con alta vulnerabilidad no son utilizados con el fin de su proporcion , ya que muchos de ellos con recibidos por personas que no tienen necesidad alguna, debido a que han sido favorecidos directamente por funcionarios de las entidades publicas a las que les llegan los recursos enviados, teniendo como resultado que no se logre reducir las brechas de desigualda existentes. El Estado al recepcionar dicha información , considera conveniente enviar más recursos publicos, ya sea a los comedores

populares, vaso de leche, kaliwarma ,entre otros programas; creyendo asi que con dicha medida se logran tener mejores resultados , sin embargo, con el transcurrir del tiempo no se visualiza cambio alguno. Es por dicha razón, que se hace necesario una reestructuración en los diferentes niveles institucionales asi como en sus mecanismos de gestión y quienes lo integren.

De acuerdo al MIDIS (2016), los programas sociales se conceptualizan como:

Mecanismos que tienen como objetivo optimizar la calidad de vida de determinado grupo poblacional, el cual se debe encontrar en condición de vulnerabilidad, presentando diversas necesidades no satisfechas por parte del Estado. Unos de los programas sociales son muchas veces financiados por ONGS de carácter internacional, sin embargo la gran mayoría de estos reciben financiamiento por parte del Estado, con el objetivo de satisfacer las necesidades prioritarias como la alimentación y salud, ya que se considera que con ellas se logrará reducir la tasa de desnutrición infantil, la cual es predominante en la zona rural del país. (Pg.03)

Los programas sociales que reciben financiamiento directo por el Estado, están basados en torno a la política social de asistencia los más necesitados, teniendo como premisa mejorar la calidad de vida de la sociedad vulnerable del Perú, a través de diferentes programas sociales como: Pensión 65 y Juntos, quienes otorgan subsidios económicos; Techo Propio, el cual brinda las facilidades necesarias para la construcción de una vivienda; y los programas de asistencia alimenticia y nutricional como el Vaso de Leche y Qaliwarma.

Valverde (2017) señala que la calidad de vida de un determinado grupo de peruanos que se encontraba en situación de vulnerabilidad, fue mejorando a lo largo de cinco años

desde que empezaron a ser receptores de los programas sociales, a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Los programas sociales que son proporcionados a través de los gobiernos locales como el Vaso de leche o los programas de asistencia social como: Juntos, Qaliwarma, Cuna Más o Pensión 65; son percibidos como los programas que emiten un mejor apoyo en la misión de la disminución de las brechas de salud como la anemia y desnutrición crónica infantil.

El programa Vaso de Leche, tiene como consigna otorgar una mejor calidad alimenticia y nutricional a los grupos poblacionales vulnerables, a través de la entrega de alimentos (leche), promoción de la lactancia, el impulso y fortalecimiento de los clubes de madres de familia, con el objetivo de reducir la tasa de mortalidad infantil. (Cusihualpa, 2013).

Por otro lado, el programa Qaliwarma, de acuerdo al (MIDIS, 2015) “Es un programa social que tiene como objetivo contribuir en sacar un mejor provecho de la instrucción escolar, mejorando los niveles de atención de los beneficiarios y motivando su asistencia y permanencia en las escuelas). (p.21).

Así mismo, brinda un servicio alimenticio a los niños de carácter complementario en las diferentes escuelas públicas del país, en sus tres niveles de enseñanza. De esta manera, impulsa a que los estudiantes puedan tener una educación de calidad y con ello logren tener un rendimiento académico óptimo, así como el impulso de trabajo colectivo ya que involucra la participación de los estudiantes con los padres de familia.

Pensión 65, tiene como finalidad brindar protección y mejorar la calidad de vida de los adultos mayores de 65 años que se encuentren en situación de pobreza o pobreza

extrema, a los que se les otorga un beneficio económico cada dos meses de doscientos cincuenta soles, para que con ello puedan dar respuesta a sus principales necesidades.

Cuna Más, tiene como objetivo optimizar el desarrollo adecuado de los infantes, ya que mediante los recursos que se les asigna de manera directa permitirá que estos mejoren en aspecto nutricional mental y emocional. Así mismo, se permitirá la participación de los padres de familia en las diferentes actividades de diseño y ejecución de las actividades establecidas, dicho programa está dirigido a los menores de tres años de edad, que se encuentren en situación de vulnerabilidad según el (MIDIS, 2015), la totalidad de beneficiarios de este programa cuentan con documentos de identidad y mas de la mitad ya cuentan con acceso al servicio de la salud.

El programa “Juntos”, según el (MIDIS, 2015) “Es un programa social que se encarga de realizar Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC), con la finalidad de lograr la reducción de pobreza y producir capital humano en los hogares que se encuentran en situación de pobreza o extrema pobreza”. (p.11).

Los hogares beneficiarios de este programa perciben un monto de cien soles mensuales a través de una cuenta corriente del Banco de la Nación, en donde el encargado de la familia o cabeza de esta tendrá la responsabilidad que sus hijos reciban el servicio educativo y de salud, hasta que estos terminen sus estudios de nivel secundario o hasta que se hayan cumplido diecinueve años de edad, siendo ello un acuerdo de responsabilidad entre el hogar beneficiario y el Estado.

Lamentablemente a pesar del esfuerzo que hace el Estado para implementar los diferentes programas sociales, proporcionando los recursos necesarios para que con ello se puedan reducir las diferencias sociales que siguen estando presentes en la actualidad, en

la gran mayoría de los casos, los programas sociales no siempre llegan a cumplir con la finalidad de su existencia, puesto que no han dado como respuesta la reducción del porcentaje de pobreza y por ello no se observan alguna mejora con los ingresos mensuales de los beneficiados, es por dicha razón que se afirma que los programas sociales no sería la manera adecuada de invertir en capital humano, ya que en lugar de estimular el desarrollo social, genera un asistencialismo social o dependencia de la población hacia el Estado.

2.2.2. Teoría del Asistencialismo Social

El asistencialismo es parte característica de las políticas sociales, las que por su parte se centran en brindar protección a la población, teniendo esta una serie de características comunes como la condición de pobreza o pobreza extrema, permitiendo con ello la atención de sus necesidades y dando respuesta a su problemática.

La definición de asistencialismo social, como lo señala Reppeto (2008) surge como consecuencia al nacimiento del Capitalismo y Liberalismo, demostrando el la profunda preocupación e interés de parte del Estado en brindar protección a la sociedad más necesitada. El respaldo se ve demostrado mediante la distribución de recursos sin tener como expectativa que los beneficiarios puedan a la larga generar capacidades de autosostenimiento , lo que da como resultado dependencia y conformismo social.

Tomando en cuenta lo expuesto en líneas anteriores, podemos afirmar que el asistencialismo es resultado de la mala aplicación de las políticas sociales, puntualmente en el tramo de su ejecución, más aún cuando estos no permiten que los beneficiarios expresen responsabilidades específicas o generen algún cambio a partir de lo que están

percibiendo, lo que trae consigo relaciones de dependencia hacia los programas sociales que los apoyan. Dicho asistencialismo de cierta manera restringe la posibilidad de un correcto desarrollo humano en cuando a las capacidades y habilidades de quienes reciben dicho beneficio.

Según Fernandez y Núñez (2015) “El asistencialismo social, a lo largo de la última década, se ha visto utilizado como el instrumento más efectivo de estrategia política de manipulación hacia la población por parte de los gobernantes o aspirantes a la política”. (p.34).

Esto es debido a ciertos actores que pertenecen a los organismos públicos como privados al ser beneficiados con regalos, dádivas o ciertos productos que satisfacen a las necesidades de ciertas personas con condición inhumana, lo que los conlleva hacer conformitas y que dependan del estado, robándoles la motivación sobre el progreso y desarrollo personal.

Los programas sociales tienen carácter asistencial, sobre todo en los temas nutricionales y de ayuda hacia el poblador, por lo cual es de necesidad generar ciertos atributos con el afán de contribuir en el desarrollo de las poblaciones vulnerables, si y solo sí, contribuya a su empoderamiento.

2.2.3. Teoría del Desarrollo Humano

La teoría del desarrollo humano tiene como prioridad principal velar por mejorar la condición humana del ser humano, en ese sentido el estado tiene que velar por implementar ciertas políticas públicas en beneficio del ciudadano, lo que conlleva a encontrar las zonas vulnerables para subsanar todo tipo de brechas, desigualdades y

necesidades sociales sin resolver, ya que el fin principal de todo órgano público es la búsqueda del bien común.

Como refiere Sen (2000) “La eficacia del sistema público se refleja en la capacidad que tengan sus ciudadanos en impulsar sus derechos, por cual no manifiestan necesidades básicas como lo son la salud, educación y nutrición.” (p.21).

En ese sentido, todas las políticas sociales tienen como finalidad principal velar por el bienestar social, por lo que necesita implementar estrategias basadas en los programas de asistencia beneficiaria, lo que implica generar bienes, monitorias ciudadanos, alimentación, beneficios, subsidios, etc.

Esto quiere decir, que las acciones que tiene a cabo el estado tienen que ser evaluado antes de ser aplicadas y manifestadas en un contexto determinado, ya que toda política pública tiene como motivo la implementación de servicios básicos para solventar una necesidad humana indispensable.

En resumen se tiene que lograr que los gobernantes políticos en plena actividad desarrollen servicios esenciales como salud, educación vivienda, así mismo sistemas de protección hacia los más necesitados. Para lograr lo descrito es necesario que el funcionario tenga en cuenta la teoría del desarrollo social, es decir que tenga claro los conceptos básicos de gerencia, que sepa implementar políticas públicas, así como su respectiva evaluación y monitoreo, tener una cercanía con la sociedad y desarrollar estrategias específicas en los planes de contingencia de cada programa para funcionar de manera correcta. (Zuñiga, 2018)

Se puede detallar entonces que los programas o estrategias que empleen los gobiernos locales, regionales o nacional tiene como principio fundamental satisfacer una

carencia social, como de carácter de salubridad, alimentación o de protección, por ello en estos aspectos encontramos el programa municipal AMACHAY, ya que es aquella política que vela por el estado emocional y salubridad de las personas que afrontan la pandemia covid-19.

El programa municipal AMACHAY, tiene como base la teoría del desarrollo social, ya que tiene como fundamento gestionar los recursos del estado en beneficio de la protección social, económica y psicológica de aquellas personas que padecen de la COVID-19, por lo que necesidad de recursos humanos adecuados para el logro de tal objetivo fundamental.

Es por motivo que lo descrito en líneas anteriores, que el aspecto fundamental del éxito de la implementación de un programa municipal son sus propios recursos humanos, ya que son la principal figura del programa AMACHAY, puesto que se relacionan con la vocación del servicio, velar por la integridad y bienestar de las personas infectadas por el COVID-19, específicamente los adultos mayores, cobrando un papel muy importante dentro de la administración pública.

Teniendo en cuenta la teoría del desarrollo como herramienta para la lucha contra la pobreza, se conceptualiza dicha noción, según PNUD (2014) “La pobreza es el conjunto de necesidades básicas de una población ya sean físicas y psicológicas, tales como: la educación, salud, alimentación, electricidad, agua, vivienda, recreación, etc.”, la cual necesita ser afrontada con estas estrategias.

2.2.4. Teoría de la Gestión Municipal

En base al autor Koehler (1996) la noción de la gestión municipal tiene una cohesión a ciertos elementos y procesos que se realizan en la administración pública de un gobierno determinado, en ese sentido es toda acción que tiene como motivo satisfacer una demanda social a través de la correcta administración de los recursos estatales.

Tomando en cuenta las políticas públicas, la gestión municipal en un programa social, tiene como base ciertos aspectos para que puedan funcionar, entre ellos los factores económicos, logísticos, operativo entre otros, de la misma manera proviene el tema de la supervisión, vocación de servicio y responsabilidad como fundamento ético.

Según el INEI (2009), las instituciones que forman parte del funcionamiento, organización y ejecución del Programa AMACHAY son: Ministerio de la Mujer, Ministerio de Economía y Finanzas, gobiernos locales a nivel distrital y provincial, y el comité actual de administración de la subgerencia de atención integral a la Familia, el cual es organizado por el alcalde de cada gobierno local.

La función de los programas sociales, no tienen una jerarquía acorde a su desarrollo organizacional, ya que cada municipio o entidad donde se ejecuten estas estrategias, los responsables, las autoridades políticas, tienen que gestionar adecuadamente los recursos destinados, por lo que la manera de administrarlos interna o externamente, repercute en el nivel de satisfacción de las poblaciones vulnerables respectivamente.

2.2.5. La Calidad de Gestión en la Satisfacción de Beneficiario

Arrascue y Segura (2016) manifiestan que:

La calidad de la gestión va ligada estrechamente a la satisfacción del usuario, esta calidad se demuestra en la actitud que toman las personas al recibir el bien o

servicio, el cual es recibido para satisfacer una necesidad en el momento y tiempo adecuado, ya que, si es recibido a destiempo, puede generar actitudes negativas por parte de los usuarios y esto producirá a que no se alcance la satisfacción del beneficiario respecto al servicio o bien brindado. (p.92).

Para alcanzar la satisfacción, es necesario transcurrir por dos etapas, según señala en MIDIS (2012), es un proceso donde se desarrollan ciertos servicios públicos que esperan ser recepcionados por la población, por lo que para su respectiva crítica pasan por actividades como: calidad, eficiencia, eficacia, cantidad, etc., donde dicho producto llegara a un consumidor donde dará su apreciación buena o mala según su criterio.

2.3. Definición de términos.

I. Programa Municipal.

Es un conjunto de herramientas, estrategias o políticas públicas que realizan los recursos humanos de dicha entidad, bajo el mando de una o varias áreas específicas para lograr un objetivo común.

Un programa municipal requiere de diversas características para que funcione, es decir tiene que contarse con recursos tanto económicos como materiales, así mismo se rige bajo un periodo concreto o institucionalización de este mismo.

El programa municipal consecuentemente es toda acción de un gobierno local, el cual a través de sus unidades pretende utilizar los recursos del estado para satisfacer un bien o servicio social.

II. Administración Pública.

Arenilla (2010) En su libro “La administración Pública entre dos Siglos” define a la administración pública como aquel conjunto de entidades estatales que tienen como

finalidad gestionar y administrar todos los recursos del estado para satisfacer necesidades sociales.

La administración pública es una ciencia que tiene como finalidad de establecer una conexión del ciudadano con el estado, el cual los órganos estatales realizan políticas públicas para llegar al bien común colectivo.

Así mismos conceptualiza la administración pública como la forma de ejercer el poder público a través de representantes políticos para desarrollar acciones en beneficio común, el cual implica realizar programas y políticas públicas de carácter social.

III. Ciudadanía.

López (2010) define a la ciudadanía al colectivo de derechos y obligaciones que tiene un individuo en relación a la comunidad en el que vive, es decir la ciudadanía refleja el derecho o condición que se le otorga al poblador para ser parte de una colectividad organizada.

El concepto de ciudadanía está relacionado a los derechos que posee un ciudadano, respecto al tema el ciudadano también ejerce voto y participación en los asuntos del estado, el cual se convierte en prioridad de toda administración pública, por ello la ciudadanía permite un nexo entre el gobernante y gobernado.

La ciudadanía obliga al individuo también a cumplir su rol para generar el desarrollo de la comunidad, así mismo sus problemas y preocupaciones para subsistir pasan a ser prioridades de todo ente local.

IV. Satisfacción Social.

La satisfacción social es una medida positiva o negativa que tiene el ciudadano a la hora de evaluar un bien o servicio que está recibiendo por parte de una entidad, así

mismo su calificación está determinada por la eficiencia o ineficiencia de lo que ofrece la entidad.

La satisfacción social es un término importante dentro de la administración pública, ya que indica que tan eficiente es el nivel de desempeño de una organización, pues se manifiesta a través de resultados su aceptación o rechazo de la acción que se realiza.

La satisfacción social produce efectos dentro de una sociedad, ya que, al recibir un bien o servicio, puede producir aceptación o rechazo total de la gestión que realiza una entidad pública.

V. Inclusión Social.

La inclusión social es todo acto de aseguramiento de oportunidades y ofrecer recursos sustentables a toda persona que esté bajo el riesgo de pobreza y exclusión de la sociedad, así mismo se refiere al conjunto de estrategias que realiza una entidad social con la finalidad de mejorar la calidad de vida de una población en riesgo.

La inclusión social también se refiere como aquellas acciones que realizan las entidades afines al tema para posibilitar que personas en riesgo de miseria y exclusión social obtengan la premisa de interferir en la vida social de la comunidad, así pueden ejercer en todo momento su derecho a la calidad de vida adecuada.

La inclusión social se puede conceptualizar también como toda herramienta que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de poblaciones que están en marginación, carencia y segregación.

VI. Bienestar Social

Zamanillo (2014) en su investigación titulada “El bienestar y trabajo social” define a este término como toda satisfacción del ciudadano respecto a las condiciones determinantes en relación a su calidad de vida.

El bienestar social implica a que el ciudadano este conforme en relación a los servicios que se le brinda, es decir el bienestar social se expresa en el nivel alto de salud, educación, vivienda, etc.

El bienestar social es una condición que se logra, el cual depende exclusivamente de la gestión de una entidad local.

VII. Poblaciones Vulnerables.

Las poblaciones vulnerables se refieren al conjunto de personas de una comunidad que se diferencia de otras por carecer de recursos económicos que implica su desarrollo como persona, así mismo se refiere a la diferencia sociocultural de una colectividad en referencia a otra.

Las poblaciones vulnerables en nuestro país se reflejan en función al curso de vida, como por ejemplo niños, niñas, adultos mayores, así como en relación a las condiciones de discapacidad o particulares, grupos étnicos, comunidad en situación de discapacitado y víctimas de violencia y conflicto armado.

VIII. Municipio Local.

El municipio es un organismo político que tiene como características conformar la organización social y administrativa del estado. Así mismo el municipio tiene como objetivo prestar servicios públicos para lograr que el ciudadano mejore su calidad de vida,

del mismo modo proviene la participación social para el correcto desarrollo del contexto en que se sitúa, el municipio se compone de: Territorio, población y Gobierno.

El municipio de refleja en el gobierno, el cual es el conjunto de personas que sumen el mando por medio de elecciones y con legitimidad de la población para que los represente y ejecuten políticas públicas para saciar sus necesidades.

El municipio a través de los representantes impone una línea de poder hacia los gobernados, es decir realizan la voluntad pública que es alcanzar el bien común para cumplirla, los gobernantes ejercen autoridad y mando sobre un contexto correspondiente.

IX. Gestión Pública.

La gestión pública es toda la acción que realizan las entidades públicas para lograr sus metas propuestas, así mismo tienen como prioridad satisfacer las demandas sociales que se presentan.

La gestión pública la Ortun (2017) se basa en la especialidad que realizan organismos estatales en la cual busca como objetivo principal el correcto uso de los recursos del Estado bajo los aspectos de efectividad, eficacia y eficiencia.

X. Pandemia COVID-19.

La pandemia COVID-19 es toda epidemia que se ha desarrollado en todos los países del mundo bajo la determinación de una enfermedad producida por un virus, en la cual causa enfermedades respiratorias de mayor gravedad que llegan incluso la muerte.

La pandemia COVID-19 es una emergencia a nivel internacional de salud pública que sigue afectando a multitud de poblaciones.

CAPITULO III. ANALISIS DE RESULTADOS

3.1. Analizar la gestión administrativa del área de programas sociales respecto al programa municipal “Amachay” de la Provincia de Chiclayo, año 2020.

Para el proceso del presente objetivo específico planteado en la investigación se aplicó un cuestionario a 149 beneficiarios del programa municipal “Amachay”, de lo cual se pudo encontrar una información significativa que permite detallar a cabalidad la gestión administrativa que se ejecuta, por lo que antes de presentar las tablas y gráficos correspondientes, el investigador describirá lo pertinente al programa de estudio.

3.1.1. EL PROGRAMA MUNICIPAL “AMACHAY”.

DEFINICIÓN: El programa municipal “AMACHAY” es una política pública implementada en casi todos los gobiernos locales del Perú, el cual tiene como prioridad principal atender a las poblaciones vulnerables durante este estado de emergencia sanitaria, velando por su bienestar y seguridad en el aspecto de salubridad.

FINALIDAD: La finalidad con la que se crea el presente programa social en la Municipalidad Provincial de Chiclayo es proteger y monitorear a través de una red de soporte tecnológica a los adultos mayores de 60 años y personas con discapacidad de la pandemia COVID-19, generando en todo momento el seguimiento de los posibles casos de contagio, lo cual está compuesto por profesionales capacidad para cumplir las metas institucionales.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Los recursos humanos que laboran en el presente programa social municipal tienen como principal rol brindar información y charlas a las poblaciones vulnerables beneficiadas sobre la Pandemia Covid-19 y sus efectos negativos en la vida del ser humano.

- Brindan consejería para prevenir el virus de la Pandemia Covid-19, generando información sobre el contagio y la mitigación de éste mismo.
- Monitorear a los beneficiarios a través de llamadas telefónicas para detallar si existen signos de alarma de contagio de posibles casos novedosos dentro de su familia del Covid-19.
- Brindas un soporte emocional a los beneficiarios del programa municipal en el caso de un posible contagio del mismo, ayudándolo con un soporte psicológico.

En ese sentido el programa municipal de Red de Soporte “AMACHAY” es un programa municipal reciente que tiene como objetivo base proteger a los adultos mayores de 60 años, quienes son los más propensos al contagio de esta pandemia que vivimos, y a las personas que tengan alguna discapacidad, para lo cual es una política pública que debe generar el beneficio e impacto que tanto se espera por respuesta del gobierno local, no obstante a continuación por opinión propia de los usuarios opinaran acerca de lo descrito:

Tablas y figuras

Tabla 1

Zona de Residencia

Zona de residencia	N	Porcentaje
ZONA URBANA	92	61.74%
ZONA RURAL	57	38.26%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

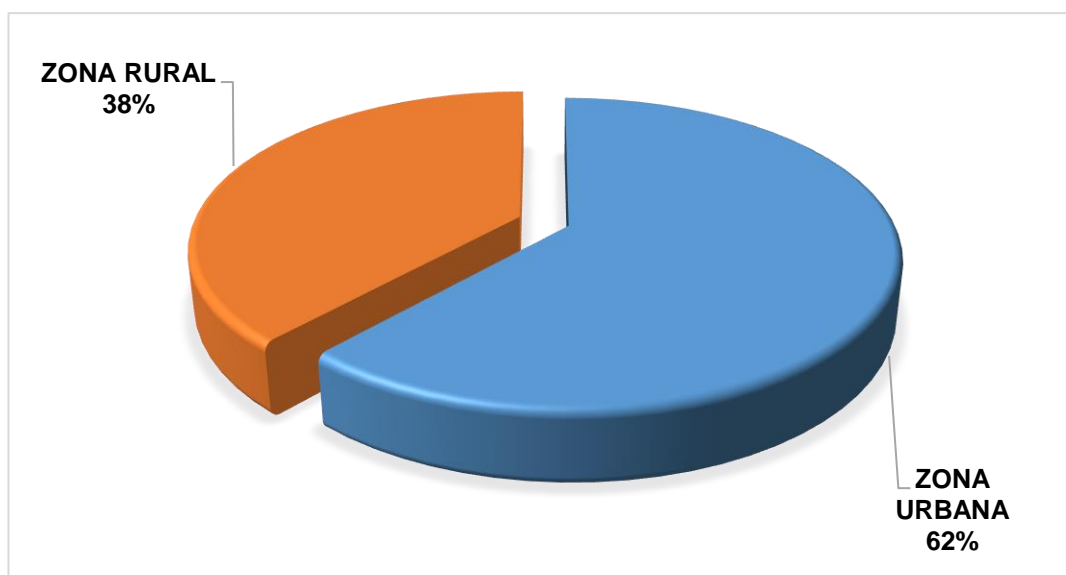


Ilustración 1: Zona de Residencia de los Beneficiarios

Interpretación: En la figura 1 y tabla número 1, se pudo detallar que el mayor porcentaje donde residen los beneficiarios es de la zona urbana con 62% y zona rural con 38%, del programa municipal “Amachay”.

Tabla 2

Sexo

Sexo	N	Porcentaje
Hombre	112	75.17%
Mujer	37	24.83%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

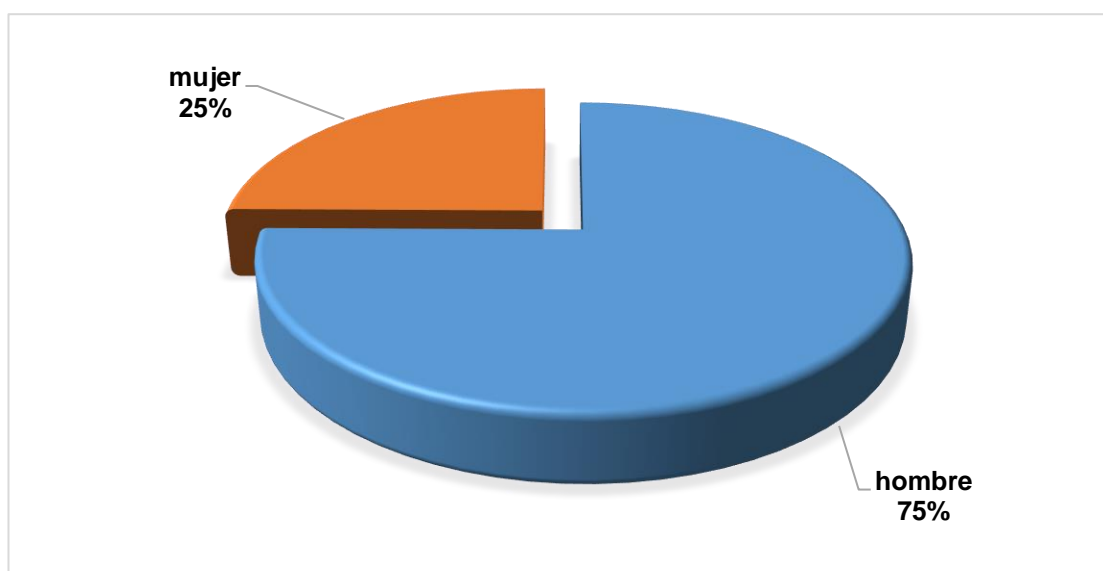


Ilustración 2. Sexo del Beneficiario

Interpretación: En la tabla 2 y figura número 2, se detalló que el mayor porcentaje de los beneficiarios fueron hombres con un 75% y el menor mujeres con un 25% del programa Municipal “Amachay”.

Dimensión: Gestión Administrativa

a) Eficiencia

Tabla 3

¿Considera Ud. que es eficiente la gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa “AMACHAY” de su municipalidad?

ITEM 1	N	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	30.20%
En desacuerdo	34	22.80%
Neutral	23	15.40%
de acuerdo	24	16.10%
totalmente de acuerdo	23	15.40%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

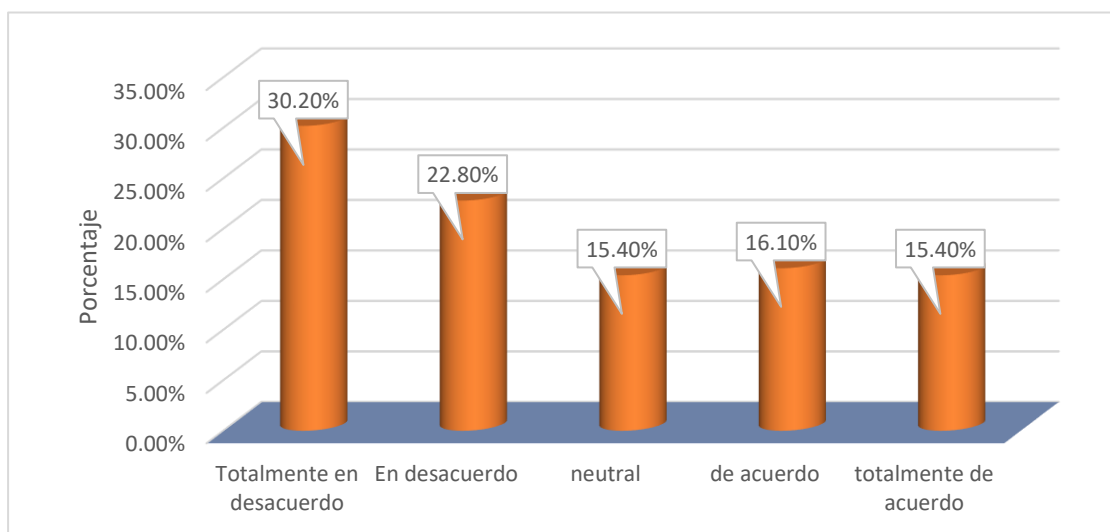


Ilustración 2: La eficiencia sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.

Interpretación: Se detalla que de los beneficiarios se encuentra con el mayor porcentaje de totalmente en desacuerdo con un 30.20%, le sigue en desacuerdo con un 20.80%, de acuerdo con un 16.10% y finalmente con un menor porcentaje de 15.40% tanto como neutral y totalmente de acuerdo. Donde se concluyó que se está desarrollando

una mala gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa municipal “AMACHAY” en su municipalidad.

b) Eficacia

Tabla 4

¿Considera Ud. que es eficaz la gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa “AMACHAY” de su municipalidad?

ITEM 2	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	15	10.07%
En desacuerdo	68	45.64%
Neutral	66	44.30%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

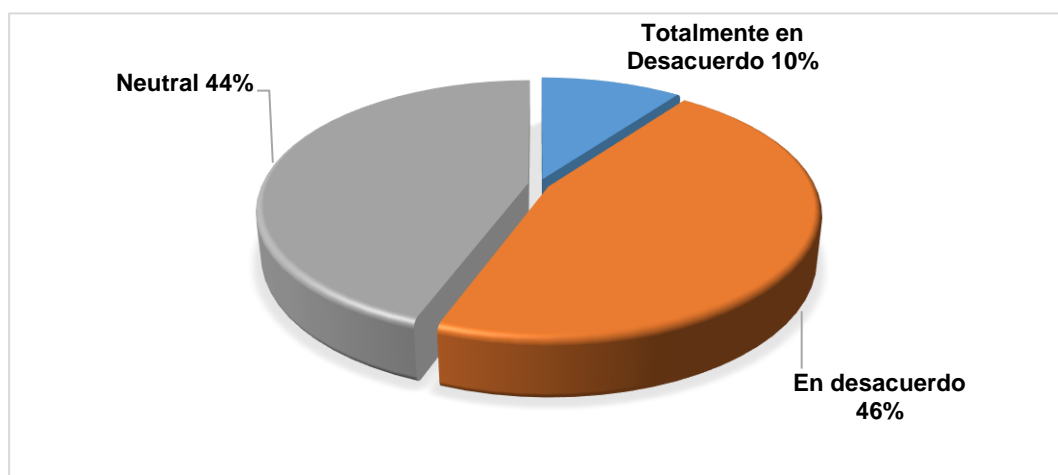


Ilustración 3: La eficacia sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.

Interpretación: Se detalla que de los beneficiarios se encuentra con el mayor porcentaje de en desacuerdo con un 46.00%, le sigue en Neutral con un 44.00 % y finalmente con un menor porcentaje de 15.00 % de en totalmente en desacuerdo. Donde

se concluyó que se está desarrollando en nivel medio una eficaz gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa municipal “AMACHAY” en su municipalidad.

c) Efectividad

Tabla 5

¿Considera Ud. que es efectiva la gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa “AMACHAY” de su municipalidad?

ITEM 3	N	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	45	30.20%
Neutral	68	45.64%
De acuerdo	32	21.48%
Totalmente de acuerdo	4	2.68%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

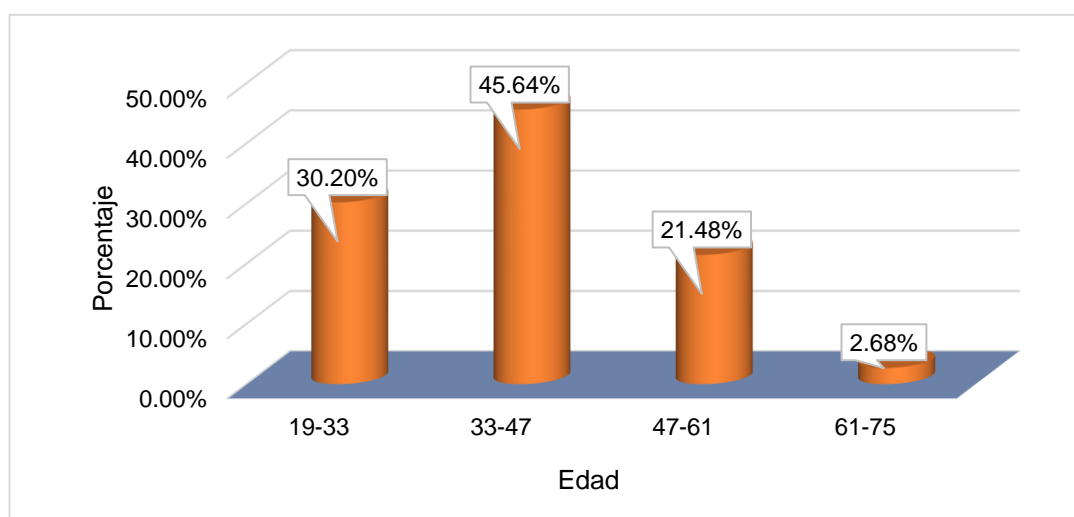


Ilustración 4: La efectividad sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.

Interpretación: Se detalla que de los beneficiarios se encuentra con el mayor porcentaje de totalmente en Neutral con un 46 %, le sigue Totalmente en desacuerdo con

un 30.20%, de acuerdo con un 21.148% y finalmente con un menor porcentaje de 2.68% con totalmente de acuerdo. Donde se concluyó que se percibe que no se realiza una efectiva gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa municipal “AMACHAY” en su municipalidad.

Dimensión: Efectos del Programa Municipal AMACHAY

Tabla 6

¿Considera Ud. que el programa municipal Amachay impactó y generó un cambio positivamente en la calidad de vida y social del usuario?

ITEM 2	N	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	22.82%
En desacuerdo	38	25.50%
Neutral	35	23.50%
De acuerdo	21	14.09%
Totalmente de acuerdo	21	14.09%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

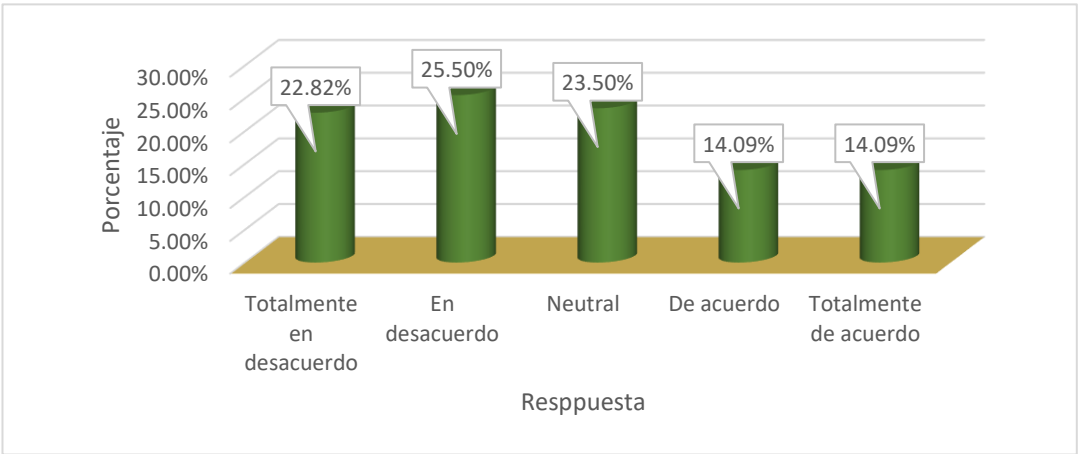


Ilustración 5: Consideración sobre el programa municipal Amachay en la calidad de vida del usuario.

Interpretación: Se puede observar en el gráfico que el mayor porcentaje están en desacuerdo con un 25.50%, neutral con un 23.50%, totalmente en desacuerdo con un

22.82% y finalmente de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 14.09% con respecto al programa municipal “Amachay” impactó y genero un cambio positivo en la calidad de vida del usuario donde se concluye que no hay una buena aceptación del desarrollo y fin de la política pública local.

Dimensión: Monitoreo del Programa Municipal AMACHAY

Tabla 7

¿Considera Ud. que los administrativos del programa municipal Amachay realizaron una buena evaluación respecto a un caso COVID-19 en los beneficiarios?

ITEM 2	N	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	14.09%
En desacuerdo	38	25.50%
Neutral	21	14.09%
De acuerdo	35	23.50%
Totalmente de acuerdo	34	22.82%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

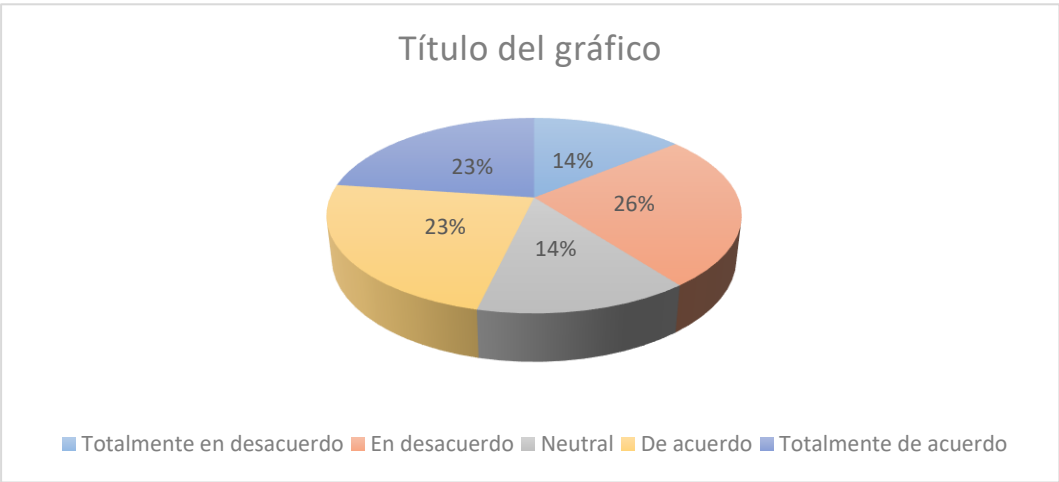


Ilustración 6: Consideración sobre el programa municipal Amachay respecto al monitoreo y evaluación que ejercen los empleados.

Interpretación: Se puede observar en el gráfico que el mayor porcentaje están en desacuerdo con un 26 %, De acuerdo con un 23.50% al igual que Totalmente de acuerdo con un 22.82% y neutral junto con totalmente en desacuerdo con un 14.09%, donde se concluye que no hay una buena aceptación del beneficiario respecto al monitoreo y evaluación que ejercen los empleados.

Dimensión: Monitoreo del Programa Municipal AMACHAY

Tabla 8

¿Considera Ud. que es correcto el desempeño de los empleados de la gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa “AMACHAY” de su municipalidad?

ITEM 1	N	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	30.20%
En desacuerdo	24	26.10%
neutral	23	15.40%
de acuerdo	34	22.80%
totalmente de acuerdo	23	15.40%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

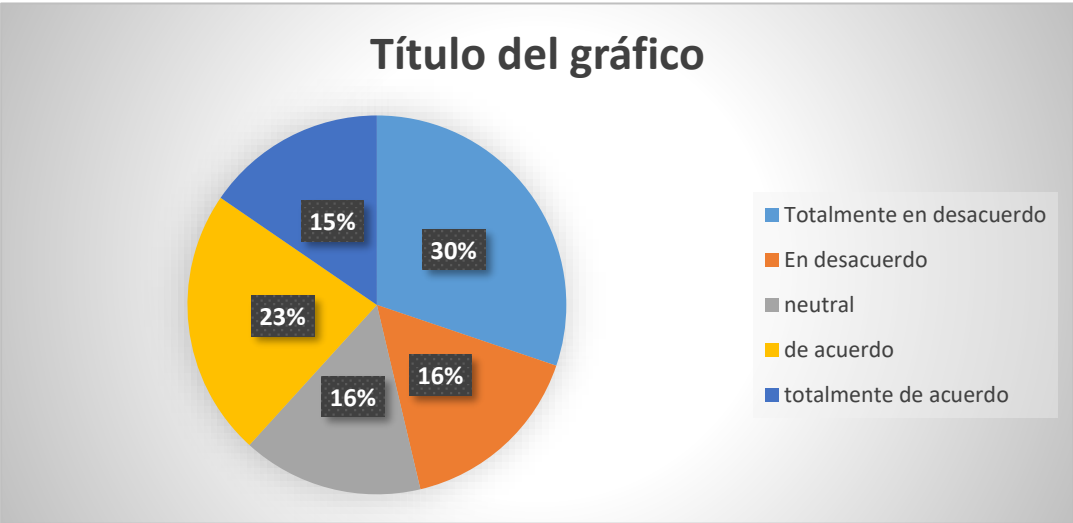


Ilustración 7: La eficiencia sobre la gestión administrativa del programa “Amachay” de la sub gerencia de promoción de la familia de su municipalidad.

Interpretación: Se detalla que de los beneficiarios se encuentra con el mayor porcentaje de totalmente en desacuerdo con un 30.20%, le sigue en desacuerdo con un 20.80%, de acuerdo con un 16.10% y finalmente con un menor porcentaje de 15.40% tanto como neutral y totalmente de acuerdo. Donde se concluyó que se está desarrollando una mala gestión administrativa de la sub gerencia de promoción de la familia, respecto al programa municipal “AMACHAY” en su municipalidad.

3.2.2. Analizar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa municipal “Amachay” de la Provincia de Chiclayo, año 2020.

Dimensión: Expectativas del Programa Municipal AMCHAY

Tabla 9

¿El personal del programa municipal “Amachay” lo oriento y explico de manera clara sobre las maneras preventivas de cómo afrontar el COVID-19?

ITEM 5	N	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	22.15%
En desacuerdo	33	22.15%
Neutral	27	18.12%
De acuerdo	18	12.08%
Totalmente de acuerdo	38	25.50%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

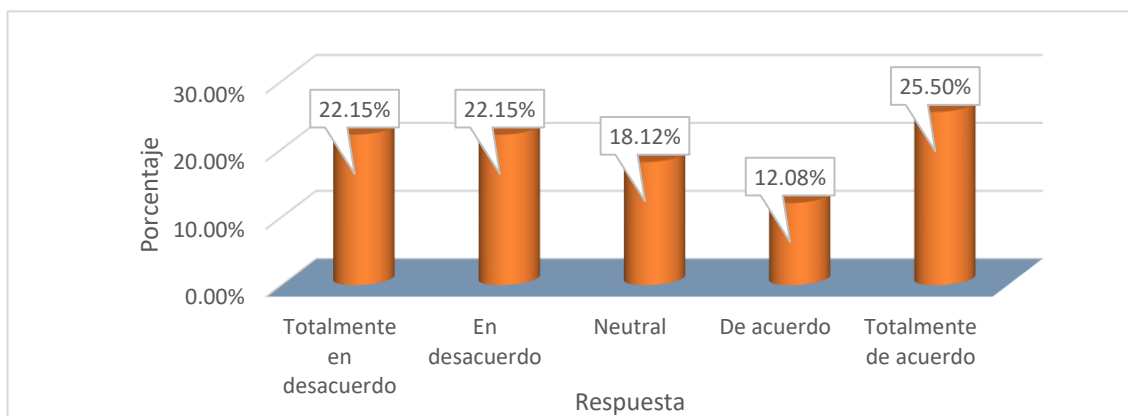


Ilustración 8: Orientación y explicación sobre las maneras preventivas de cómo afrontar el COVID-19.

Interpretación: Se puede observar de acuerdo a los encuestados sobre las maneras preventivas de cómo afrontar el covid-19 representa con un mayor porcentaje en totalmente de acuerdo de 25.50%, le sigue totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con un 22.15%, neutral con un 18.12% y finalmente de acuerdo con un 12.08% donde se concluye que el personal del programa municipal Amachay no orienta ni explica de la manera adecuada sobre las maneras preventivas de cómo afrontar el COVID-19.

Tabla 9

¿Considera Ud. que el personal del programa municipal Amachay tiene el conocimiento necesario afrontar el COVID-19?

ITEM 6	N	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	34	22.82%
En desacuerdo	28	18.80%
Neutral	26	17.45%
de acuerdo	24	16.10%
totalmente de acuerdo	37	24.83%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

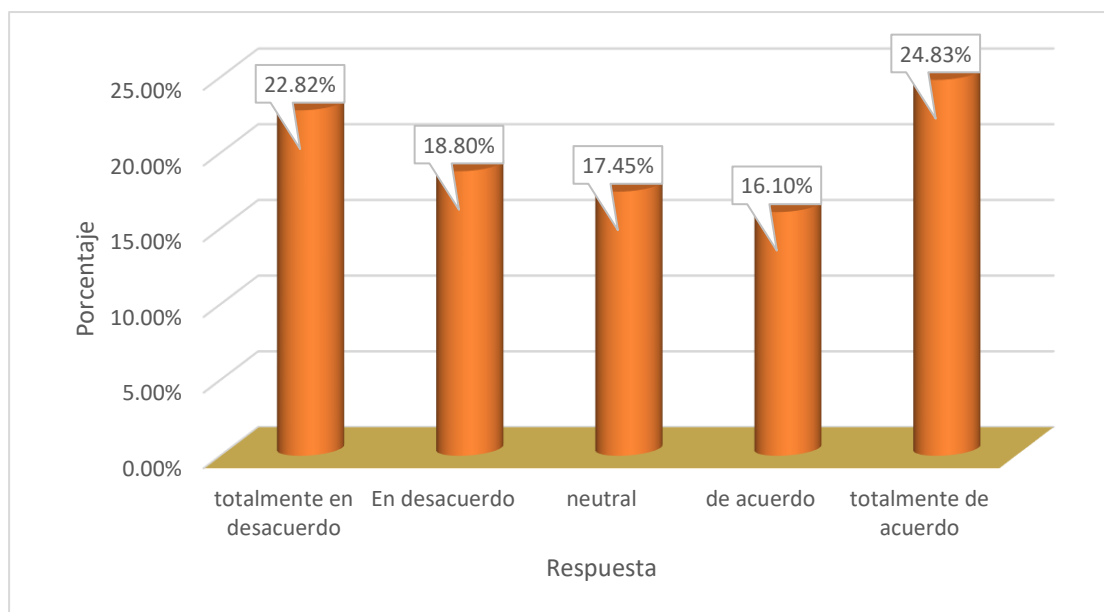


Ilustración 9: Consideración sobre el conocimiento del personal para afrontar el COVID-19.

Interpretación: Se observa en la figura sobre si es que el personal municipal Amachay tiene algún conocimiento para afrontar el COVID-19 donde se ve con un mayor porcentaje de totalmente de acuerdo con un 24.83%, totalmente en desacuerdo con un 22.82%, en desacuerdo con un 18.80% y finalmente de acuerdo con un 16.10%. Donde se concluye que el personal de la municipalidad “Amachay” no tiene conocimiento de cómo afrontar el Covid-19.

Dimensión: Confianza del Programa Municipal Amachay

Tabla 10

¿Recomendaría Ud. el servicio que brinda el personal del programa municipal Amachay?

ITEM 7	N	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	37	24.83%
En desacuerdo	32	21.48%
neutral	23	15.43%
de acuerdo	14	9.40%
totalmente de acuerdo	43	28.86%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

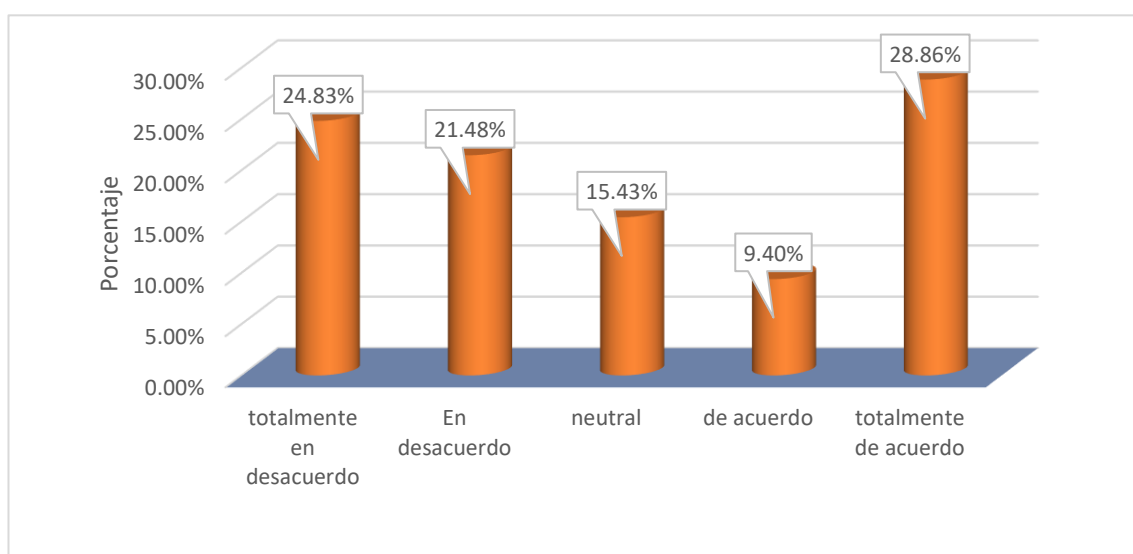


Ilustración 10: Recomendación sobre el servicio que brinda el personal del programa municipal Amachay.

Interpretación: En la figura se observa con mayor porcentaje totalmente de acuerdo con un 28.86%, totalmente en desacuerdo con un 24.83%, en desacuerdo con un 21.48%, y finalmente con un menor porcentaje de acuerdo con un 9.40%; se concluye

que las personas encuestadas no recomendarían el servicio que brinda el personal del programa municipal Amachay.

Tabla 11

¿El personal del programa municipal Amachay utiliza herramientas tecnológicas para brindar una información efectiva de cómo afrontar el COVID-19?

ITEM 8	N	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	36	24.16%
En desacuerdo	49	32.89%
neutral	26	17.45%
de acuerdo	17	11.40%
totalmente de acuerdo	21	14.10%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

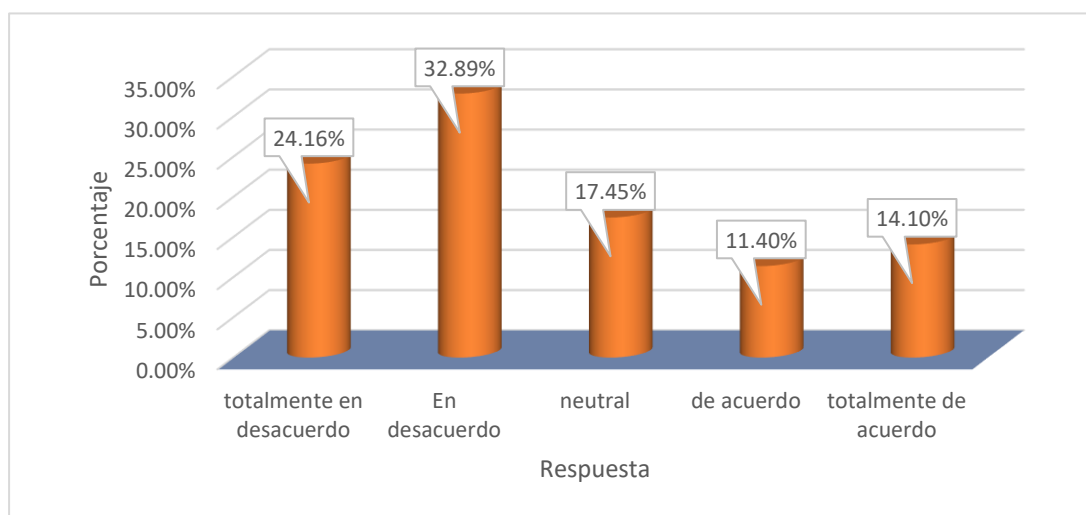


Ilustración 11: Utilidad de herramientas tecnológicas para brindar una información efectiva de cómo afrontar el COVID-19.

Interpretación: Se observa de la encuesta con un mayor porcentaje en desacuerdo con un 32.89%, totalmente en desacuerdo con un 24.16%, neutral con un 17.45% y

finalmente en de acuerdo con un 11.40% con respecto al programa municipal Amachay si es que se utiliza herramientas tecnológicas donde puedan brindar una mayor información de cómo afrontar el COVID-19, donde se concluye que no se utiliza dicha herramienta.

Dimensión: Calidad Funcional y Técnica Percibida del Programa Municipal AMACHAY

Tabla 12

¿El personal del programa municipal Amachay brinda buena atención al usuario?

ITEM 9	N	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	43	28.86%
En desacuerdo	31	20.80%
Neutral	28	18.79%
de acuerdo	23	15.44%
totalmente de acuerdo	24	16.11%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

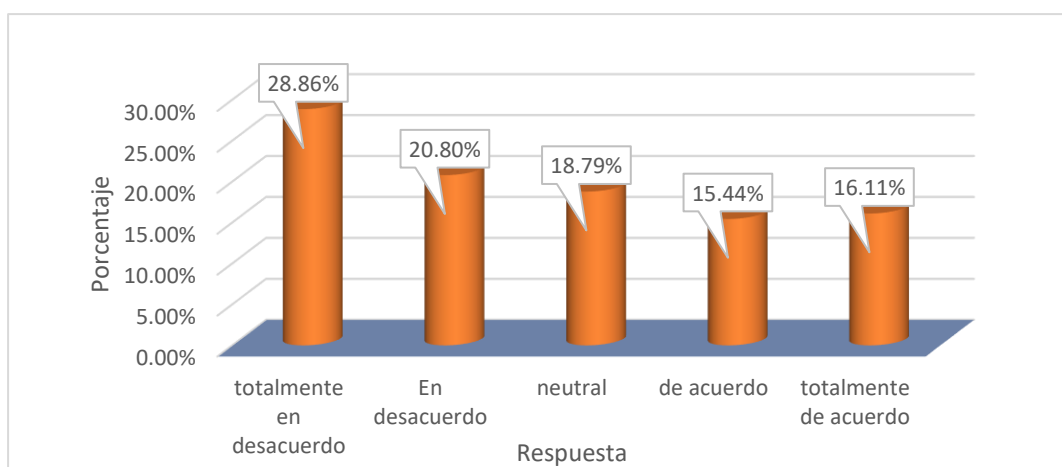


Ilustración 12: Atención al usuario

Interpretación: En la figura se observa si es que el personal del programa municipal Amachay brinda o no una buena atención al usuario donde el mayor porcentaje

es totalmente en desacuerdo con un 28.86%, en desacuerdo con un 20.80%, neutral con un 18.79% y finalmente de acuerdo con un 15.44%, donde se concluye que no brindan una buena atención al usuario en la municipalidad de Amachay.

Tabla 13

¿El personal del programa municipal Amachay ha generado solución a sus problemas relativos de salud?

ITEM 10	N	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	42	28.20%
En desacuerdo	44	29.53%
Neutral	34	22.82%
de acuerdo	12	8.05%
totalmente de acuerdo	17	11.40%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.

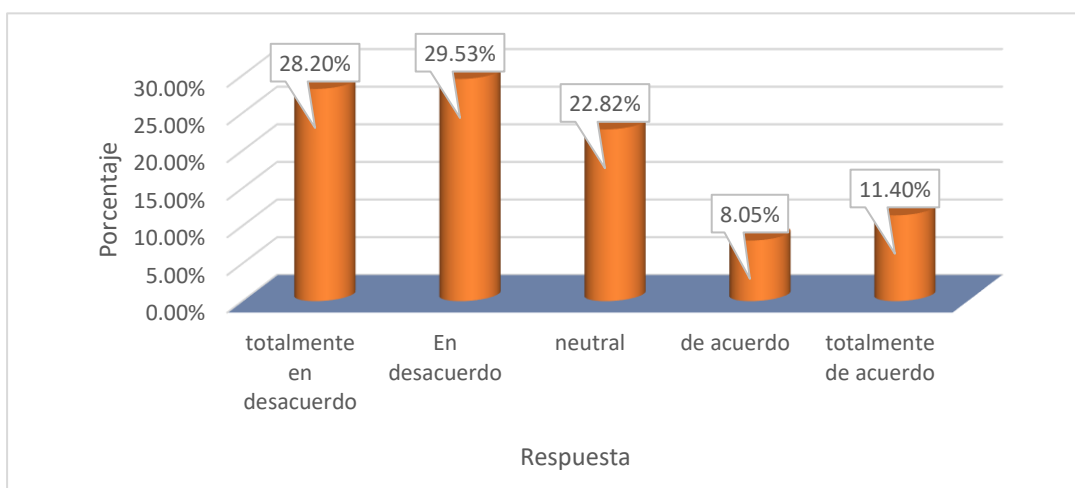


Ilustración 13: Generación de soluciones a sus problemas relativos de salud de los beneficiarios.

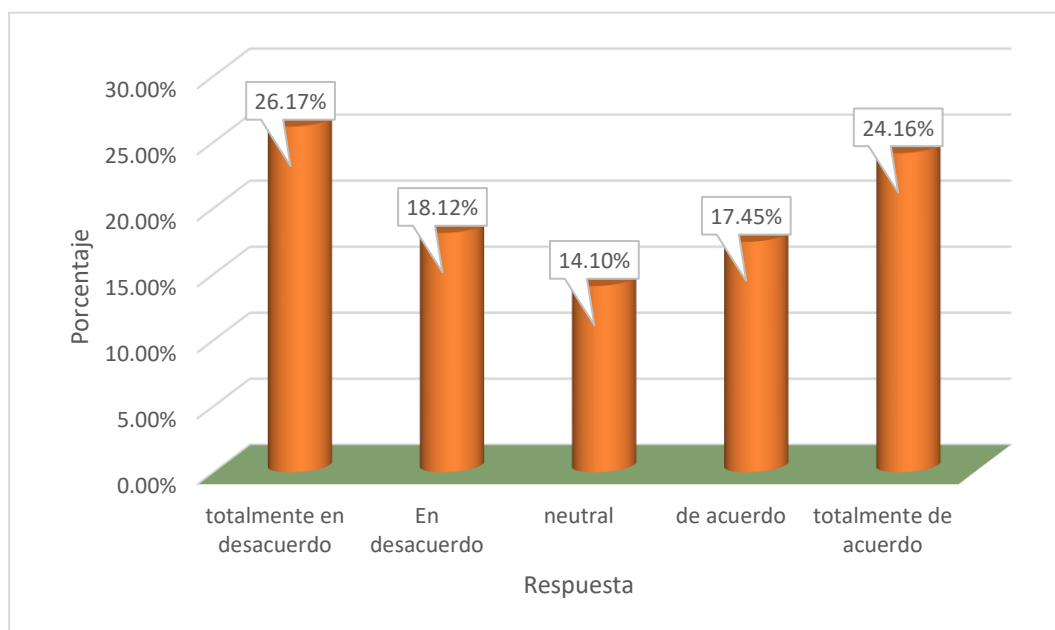
Interpretación: Se observa quien presenta mayor porcentaje es en desacuerdo con un 29.53%, totalmente en desacuerdo con un 28.20%, neutral con un 22.82% y finalmente de acuerdo con un 8.05% donde se concluye que el personal del programa municipal Amachay no ha generado solución a sus problemas relativos de salud.

Tabla 14

¿Considera Ud. que el personal del programa municipal Amachay brinda una calidad buen de atención para afrontar el COVID-19?

ITEM 4	N	Porcentaje
totalmente en desacuerdo	39	26.17%
En desacuerdo	27	18.12%
Neutral	21	14.10%
de acuerdo	26	17.45%
totalmente de acuerdo	36	24.16%
Total	149	100.00%

Fuente: Elaboración Propia.



COVID-19 por parte del personal.

Interpretación: En la figura se muestra que hay un mayor porcentaje con totalmente en desacuerdo con un 26.17%, totalmente de acuerdo con un 24.16%, en desacuerdo con un 18,12%, de acuerdo con un 17.45% y finalmente neutral con un 14.10%. Donde se concluye que no se brinda una información adecuada para afrontar el COVID-19 en la municipalidad de Chiclayo.

3.3.3. Definir los efectos del programa municipal “Amachay” en la calidad de vida de los beneficiarios de la Provincia de Chiclayo, 2020.

Respecto al desarrollo del tercer objetivo específico del programa municipal “Amachay” se tiene como principales efectos a través de los resultados comprobados a través del instrumento de investigación:

- Servicios de prevención y protección: Se detalla como principal aspecto el efecto negativo basado en la percepción del ciudadano, pues se desarrolla un nivel de insatisfacción por parte del usuario a la hora de ejercer sus funciones los recursos humanos, pues a criterio de los encuestados no existe un buen desarrollo de mitigación de los casos del COVID-19 y sus posibles nuevos rebrotes.
- El efecto gubernamental: Actualmente, otro de los puntos que mayor causa atención es el nivel de relación intergubernamental por parte de las entidades a cargo, pues solamente se denota un esfuerzo por parte de las entidades locales para proteger a las personas mayores de esta pandemia, así mismo no se refleja un mayor apoyo económico por parte del gobierno central.
- Servicios de prevención y protección: Se detalla como principal aspecto el efecto negativo basado en la percepción del ciudadano, pues se desarrolla un

nivel de insatisfacción por parte del usuario a la hora de ejercer sus funciones los recursos humanos, pues a criterio de los encuestados no existe un buen desarrollo de mitigación de los casos del COVID-19 y sus posibles nuevos rebrotes.

Los efectos en los servicios básicos y calidad de vida: Se detalla como principales puntos que debe mejorar la consejería y buena orientación de los recursos humanos a los usuarios, sobre todo en la información de prácticas saludables establecidas por el ministerio de Salud.

CAPITULO IV

4.1. Proyecto de Estrategias para mejorar la Gestión Administrativa del Programa Municipal “Amachay” en la Provincia de Chiclayo

Uno de los objetivos primordiales de la presente investigación, es de base de ser un trabajo con alcance aplicado, es decir, proponer soluciones para intentar modificar la realidad problemática descrita en la situación de la trama que se ha evidenciado a través de la opinión de los encuestados.

En presente proyecto es elaboración propia del autor, cuya iniciativa sobresale por los cuestionamientos constantes del beneficiario, así mismo se busca afianzar en la propia institución para su propio desarrollo y aplicación, pues tiene la finalidad de fortalecer el trabajo en equipo, fomento de la capacitación y la debida atención al usuario, entre otros aspectos importantes.

A continuación, se presentan los problemas más cuestionados y reflejados en la gestión administrativa de la implementación del programa Municipal “Amachay”:

MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL	CALIDAD DE SERVICIO
MODERNIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	NIVEL DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
EMPADRONAMIENTO	REGIMEN DE ALIMENTACIÓN

Fuente: Elaboración Propia.

Cada problemática descrita es opción de fomento de estrategias como politólogo,

lo cual se va a generar distintas alternativas a corto y largo plazo, con un aspecto económico realizable y una implementación directa por parte de la subgerencia a cargo y de las autoridades políticas.

Finalmente, tras lo descrito en el presente contexto, se va a especificar una hoja de ruta, es decir el proceso de la implementación de las estrategias, que servirán para cumplir con el cuarto objetivo propuesto por el investigador.

4.1.1. El Monitoreo y Evaluación

Toda entidad pública tiene como propósito implementar políticas, herramientas o estrategias que ayuden a saciar las necesidades que presente una población vulnerable, por lo que identificar toda problemática es fundamental para que se realice con éxito algo planteado.

El monitoreo es el proceso de identificar los desafíos que se encuentran en el desarrollo de la aplicación de un proyecto, lo cual permitirá que el grado de eficiencia y efectividad se mejorará para cumplir los objetivos para los cuales fueron creado todo tipo de estrategia municipal.

El monitoreo muchas veces y en percepción de los gestores municipales creen conveniente su no aplicación, por lo que repercute que no se llegue a cumplir con lo pactado, así mismo la toma de decisiones a la hora de una supervisión son erróneas, lo que conlleva a generar prácticas permanentes e instauradas en la institución donde laboran los recursos humanos, así mismo el no desarrollo de esta fase importante, genera gran insatisfacción por parte de un beneficiario.

Método de la implementación del monitoreo en el programa Municipal “Amachay”



Fuente: Elaboración Propia.

La evaluación: ¿Qué y para qué?

La evaluación es un indicador constante para mejorar el desempeño laboral de los recursos humanos que tienen a cargo la ejecución de un programa social, lo cual determina alcanzar las metas propuestas y lograr la mayor satisfacción de los beneficiarios.

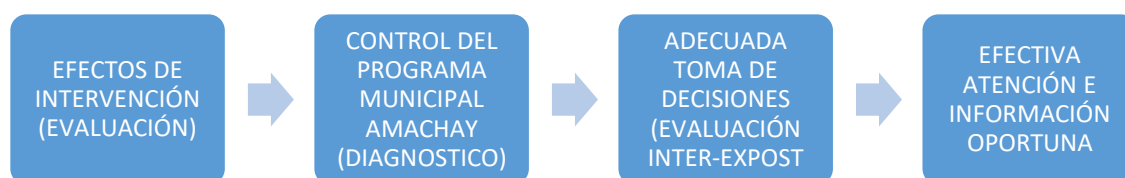
En ese sentido con la evaluación del desempeño laboral del programa municipal “Amachay” incidirá en el buen funcionamiento efectivo, así mismo se obligará a encontrar nuevas formas de comunicarse con el beneficiario, puesto que son ellos quienes realizar el proceso de concertación en el espacio de la gestión pública que se detalla.

¿Cómo formular un plan de monitoreo?

Al tener conocimiento del desarrollo y la gestión que se realiza dentro del programa municipal, se detalla el plan de monitoreo a continuación:

- Diagnóstico: Para iniciar el monitoreo del desempeño laboral de los recursos humanos del programa municipal “Amachay”, se debe realizar un diagnóstico situacional del beneficiario, esto es estar en constante comunicación con las poblaciones vulnerables, identificar las posibles deficiencias, los problemas de atención, etc., con la finalidad de generar una data de problemas futuros.
- Evaluación intermedia: Se debe evaluar y monitorear al personal del programa municipal “Amachay” durante la ejecución de sus funciones.
- Evaluación exp_post: Consiste en evaluar el desempeño laboral de los recursos humanos a través de los resultados obtenidos al finalizar sus labores correspondientes.

Resultados del monitoreo en ejecución:



Fuente: Elaboración Propia.

4.1.2. La Modernización en Atención al Usuario

Tras los resultados detallados en la aplicación del instrumento de investigación, se tuvo como perspectiva en opinión del encuestado la forma en cómo llegar a satisfacer sus

necesidades, lo cual el programa municipal Amachay en la actualidad sólo emplea llamadas telefónicas para monitorear y ejercer su servicio, lo cual se requiere modernizar ciertos aspectos para entablar una mejor relación con el usuario.

- Soporte vía chat: Una de los medios que pueden emplearse en el programa municipal Amachay es el soporte vía chat, lo cual pueden desarrollarse mensajes llevando instrucciones a toda hora por redes sociales como el Facebook, Tiwtter, Whatsapp, etc. En el caso de no contar con el medio necesario el usuario, se le puede comunicar a la persona pendiente de su cuidado.
- Foro de Ayuda: Se necesita a parte del soporte vía chat, otro medio que emplee el manejo de las redes sociales en la página virtual principal del programa municipal, puesto que, a la hora de acceder nuevos beneficiarios, no encuentran donde recurrir para brindarles información.
- Citas Remotas: Dada la gran cantidad de beneficiarios del programa municipal, se recomienda crear una página web con la intención de separar citas remotas para los usuarios, puesto que por la pandemia la reducción de personal ha sido inminente, lo cual, con un reservorio de citas remotas, se podrá atender de forma ordenada y pacífica.

4.1.3. El Empadronamiento

Se ha reflejado en la encuesta presente que uno de los problemas principales es el tema del adecuado empadronamiento como sus diversos factores que inciden en los recursos humanos para garantizar el nivel de transparencia acorde a la selección de los beneficiarios, por ello tras los problemas que se detallan en el programa municipal

“Amachay”, el investigador considera lo siguiente:

- **SELECCIÓN DEL USUARIO:** Se debe tener un registro renovable cada cierto tiempo de los usuarios que no logran obtener un lugar dentro del programa municipal, con la consigna de llegar a toda la población vulnerable sin distinción alguna.
- **COMPENSACIÓN DEL PERSONAL:** Tras la pandemia COVID-19, el personal que labora en el programa municipal “Amachay” no cuenta con motivación respecto a su desempeño laboral, por lo que se requiere mejorar los niveles de remuneración por los aspectos de exposición al riesgo, nivel de seguridad y transparencia en la gestión pública.
- **GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:** Se debe recoger las opiniones de los usuarios respecto al nivel de desempeño que realizan los trabajadores, puesto que son ellos quienes establecen y ejercen actos para cumplir las metas de la organización.
- **TRANSPARENCIA:** Se debe generar un portal web donde se registren todos los usuarios que entran al programa municipal, así mismo que la selección de éstos mismos sea verificada por la Contraloría General de la República de la sede de Chiclayo.

4.1.4. Calidad de Servicio

En la presente investigación, en base a la opinión de los beneficiarios, muchos se ha cuestionado la calidad de servicio que emplea el programa municipal de estudio, por lo cual, se propone lo siguiente:



Fuente: Elaboración Propia.

- Elementos Tangibles: Es muy importante que se cuente con ciertos elementos tangibles para lograr el desarrollo de una buena calidad de servicio, por lo cual dentro del programa municipal “Amachay” se debe contar con equipos celulares de buen uso con suficiente saldo, instalaciones de internet así como los equipos computarizados para tener una relación constante con el beneficiario y por último con los recursos logísticos de protección contra el COVID-19, para ejercer un correcto empadronamiento.
- Fiabilidad: En el aspecto de la fiabilidad, el programa municipal “Amachay”

tiene que enmarcar sus acciones hacia el cumplimiento de sus metas, lo cual va a adquirir una legitimidad importante por parte de la sociedad, así mismo a través de este ítem se va a generar cual fue el nivel de atención que recibió el usuario por primera vez, si tiene problemas y por último si fueron resueltos. El programa municipal tiene que generar impacto desde su proceso y desarrollo de funciones a través de un tiempo establecido.

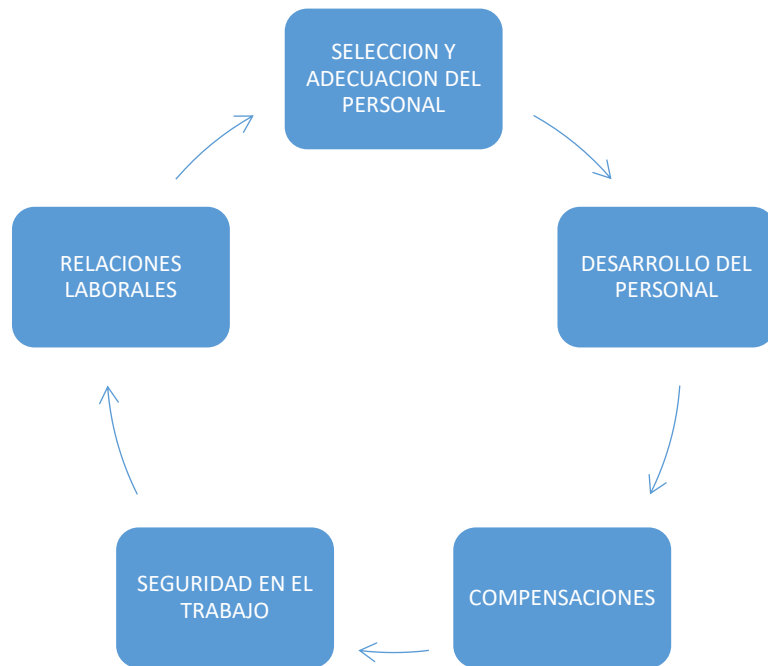
- Capacidad de respuesta: Se debe generar un sistema de respuesta rápida virtual, esto es que los usuarios obtengan alguna solución pronta o de emergencia en cualquier momento donde tengan una emergencia, pues es importante tener a todos bajo custodia por el tema de la pandemia COVID-19.
- Seguridad: Se debe contar con recursos humanos que ofrezcan seguridad en el trabajo tan delicado que desarrollan, pues el nivel de confianza a la hora de atender al usuario en este contexto es el primer punto para la entidad local.
- Empatía: Se debe generar por parte de los recursos humanos la atención debida a las personas que padecen la enfermedad del COVID-19, sin generar algún tipo de exclusión.
- Profesionalismo: El personal que labora en el programa municipal “Amachay” debe ser altamente calificado para que ejerza correctamente sus funciones.

4.1.5. Administración de Recursos Humanos

En la presente investigación se desarrolla mejorar la administración adecuada de los recursos humanos, puesto que se ha visto diferentes dificultades en materia de capacitación, seguridad, atención al usuario, etc., lo que conlleva a que el autor plantee las siguientes propuestas:

- **SELECCIÓN Y ADECUACIÓN DEL PERSONAL:** En los primeros aspectos que dificulta realizar una buena gestión en el programa municipal, es que se cuenta con poco personal administrativo para llevar a cabo las funciones de la política públicas, así mismo es importante reconocer que debe contarse con recursos humanos orientados al bien común, por lo que se requiere que la meritocracia incida en su selección.
- **DESARROLLO DEL PERSONAL:** En el contexto donde nos encontramos debe generarse todo tipo de capacitación del personal sobre sus funciones a realizar, específicamente sobre los aspectos del trato al usuario, nivel de resolución de dudas e incentivación novedosas.
- **COMPENSACIONES:** En la actualidad el personal que labora en el programa municipal “Amachay” al igual que todos los personales que están enfrentando a esta pandemia, requiere de motivaciones económicas para suplir con los gastos que realiza en el propio entorno laboral, con el objetivo de generar un mejor desempeño frente a este contexto que nos encontramos.
- **SEGURIDAD EN EL TRABAJO:** Se debe generarse diversos aspectos de capacitación sobre la materia de seguridad en el trabajo, ya que son diversos factores que pueden incidir de manera negativa en un posible contagio por la COVID-19 en los recursos humanos que laboran en el programa municipal “Amachay”.
- **RELACIONES LABORALES:** Es muy importante generar las relaciones laborales con todos los empleados, pues la unión, la comunicación interna y los buenos tratos entre empleados y superiores mejorará el desempeño laboral.

ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración Propia.

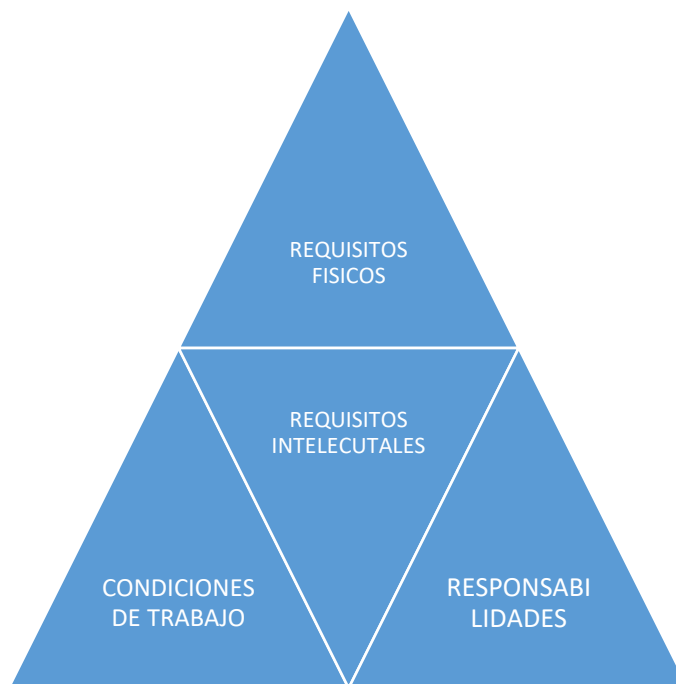
4.1.6. Resolución de Problemas

Respecto a mejorar el nivel de resolución de problemas por parte del personal del programa municipal “Amachay”, se requieren cuatro aspectos básicos a modo de propuesta por el investigador:

- **Requisitos intelectuales:** Se debe requerir en todo momento recursos humanos capacitados para lograr las metas propuestas, antes de ello debe verificar el análisis de puestos que se va a cubrir, así como las funciones y responsabilidades que se generaran a través del tiempo.
- **Requisitos Físicos:** Se deben requerir un adecuado soporte logístico para cumplir con la resolución de problemas que se presenten en el trayecto de la

ejecución de las funciones de los recursos humanos.

- **Responsabilidades:** Se refiere al compromiso que debe de tener en cuenta todos los recursos humanos a la hora de ejecutar sus funciones, por lo que se requiere una constante evaluación en su desempeño laboral por parte de los directivos, ya que se tiene en cuenta la eficiencia, eficacia y productividad.
- **Condiciones de trabajo:** Se genera todo aspecto de generar un ambiente cálido entre el mismo personal, las buenas relaciones entre superior y empleado, así como generar los incentivos para promover una adecuada función que se encomienda.

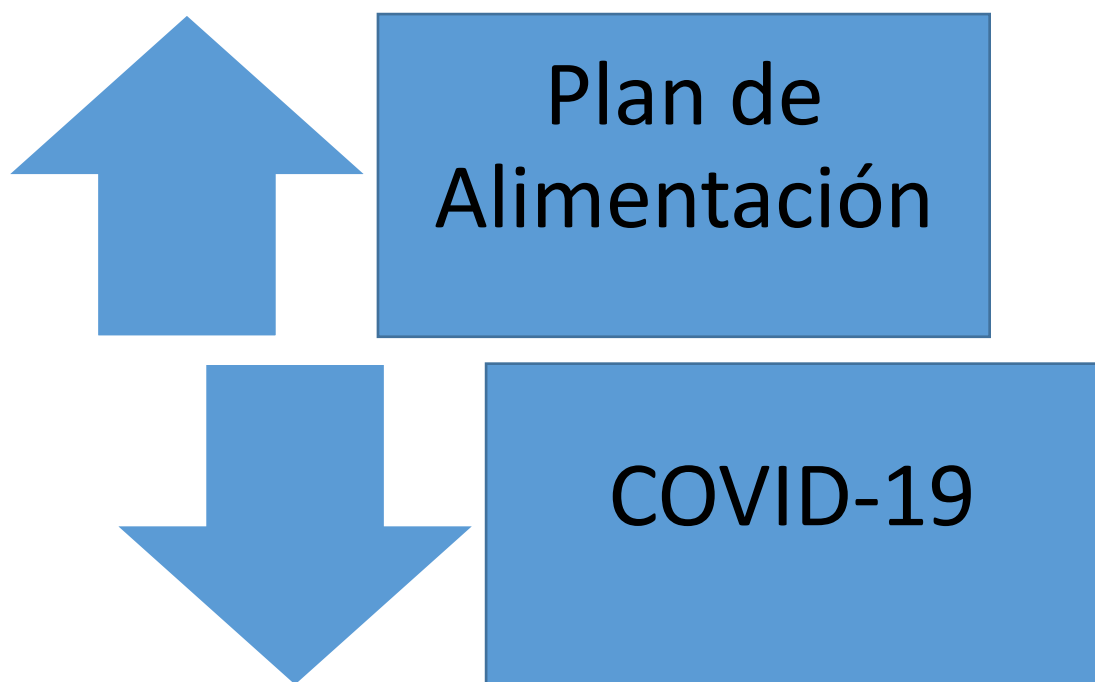


Fuente: Elaboración Propia basado en Chiavenato (2000).

4.1.7. Régimen de Alimentación

Una de las propuestas novedosas por parte del investigador, es tener como punto principal reconsiderar el régimen alimenticio del beneficiario, pues en mayor medida son muchos las personas que carecen de recursos económicos, así mismo no cuentan con un plan de dieta de recuperación para el COVI-19, y no están considerador en los programas sociales del estado, por ello debe generarse este plan de régimen de alimentación para tener otros puntos a favor en contra de esta pandemia.

Todo lo descrito conduce a que las propuestas de la investigación mejoren el desempeño administrativo de los empleados y genere un impacto positivo del programa municipal en la provincia de Chiclayo.



Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO V: DISCUSION Y CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

5.1. Discusión de Resultados

En el capítulo cinco, el investigador con los resultados obtenidos en la presente investigación a través del desarrollo del instrumento de investigación, tiene como principal finalidad aceptar la hipótesis planteada en el capítulo uno, lo cual se determina que el impacto del programa municipal “AMACHAY” es negativo respecto a la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020.

Bajo la aprobación del investigador, en la obtención de los resultados del primer objetivo específico realizado en la investigación: Analizar la gestión administrativa del área de programas sociales respecto al programa municipal “Amachay” de la provincia de Chiclayo, año 2020, se detalla que la gestión administrativa fue de característica deficiente con un 42 % según los resultados procesados por el programa estadístico SPSS, por lo que se detalla que el mismo aspecto organización condujo a un mal desempeño laboral para hacer funcionar el programa municipal de manera correcta.

En ese aspecto, los resultados detallados en líneas anteriores guardan relación con Roque (2016), donde detalla que un programa municipal tiene un impacto negativo y significativo cuando no logra satisfacer las necesidades de sus beneficiarios, por lo que se deduce que uno de los principales factores es la gestión administrativa que realizan los propios administrativos en la entidad local, así como los diversos factores institucionales que inciden en su desempeño.

En base a los resultados del segundo objetivo específico presente en la indagación: Analizar nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa municipal

“Amachay” de la provincia de Chiclayo, año 2020, se tiene como principal resultado en base a la opinión de los encuestados que existe un nivel bajo de satisfacción basado en un 50%, lo que detalla que por la misma gestión del programa municipal ha generado ciertas incomodidades por parte de los beneficiarios, específicamente en los temas de selección, orientación y resolución de problemas por parte de los recursos humanos.

En este sentido los resultados descritos guardan relación con los autores Alcántara y Chiroque (2019) quienes refieren que los beneficiarios tienen precaria calidad de vida; nulo desarrollo personal, familiar y social porque los programas sociales que se implementan no logran generar el bien común y de esta manera satisfacer las necesidades primordiales de esta parte importante de la población, por lo que el ciudadano tiende a generar ciertos valores negativos hacia sus funcionamientos, de la misma forma se guarda una relación con Pari (2016), quien detalla que los beneficiarios de un programa social demuestran una percepción negativa, porque no manifiestan que fortalece sus habilidades ni cumple sus objetivos, así las expectativas también son de ese aspecto debido a que no les permite obtener mayores niveles de ingreso económico a través de elección de un adecuado contrato, horario de jornada laboral y beneficios en el aspecto social, lo que se concluye que todos los programas sociales que tienden a generar un impacto positivo en la sociedad y no logran su propósito, son criticados de forma negativa por la sociedad y los mismos usuarios.

Finalmente tras los resultados descritos en el tercer objetivo específico: Definir los efectos del programa municipal “Amachay” en la calidad de vida de los beneficiarios de la Provincia de Chiclayo, año 2020, se determina que en la actualidad no están incidiendo en el beneficio propio del usuario, ya que no se logra una adecuada mitigación,

evaluación, relación gubernamental y calidad de vida en el usuario, esto debido a que no se ejerce una debida gestión administrativa como organización institucional.

En conclusión, en base a los resultados descritos y su comparación con los antecedentes citados en la investigación presente, se detalla que existe un impacto negativo en la satisfacción de los beneficiarios del programa municipal “Amachay”, lo que determina que se debe comprobar la hipótesis planteada bajo el siguiente criterio del autor.

5.2. Contrastación de la Hipótesis

El autor tiene como principal objetivo comprobar su hipótesis propuesta en la presente investigación, determinando que existe un impacto del programa municipal “AMACHAY” negativo en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020, por lo que para llegar a su finalidad, empeló el programa estadístico SPSS, donde desarrolló su cálculo en la prueba estadística de Coeficiente de Sperman, la cual se presenta de la siguiente manera:

A) Número de datos: La muestra de la indagación estuvo compuesta por 149 beneficiarios del programa municipal “Amachay”.

B. Nivel de significancia Positiva: $= 5\% = > 0.05$

C. Nivel de Significancia Negativa: < 0.05 , en tal sentido se rechazaría la hipótesis planteada.

D. Hipótesis: EL IMPACTO DEL PROGRAMA MUNICIPAL “AMACHAY” ES NEGATIVO RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE

LA PROVINCIA DE CHICLAYO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, AÑO 2020.

Correlación				
			VARIABLE1	VARIABLE2
Rho de Spearman	VARIABLE1	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	0,59
		N	149	149
	VARIABLE2	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,59	.
		N	149	149
**. La correlación es significativa en el nivel 0,59 (bilateral).				

Se puede detallar en el cuadro presente, que existe una correlación entre ambas variables de estudio, es decir, se determina tras el resultado de la significación bilateral de 0,59 y en base al criterio de un nivel significancia positiva mayor del 0.5 % se acepta y comprueba la hipótesis planteada por el investigador.

VI. CONCLUSIONES

- 1) En el presente estudio científico, se tiene como conclusión general que según los resultados de la aplicación de la prueba estadística de Coeficiente de Sperman, existe un impacto negativo del 0.50 % del desarrollo de la variable programa municipal AMACHAY en la satisfacción de los Beneficiarios en la Provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020.
- 2) En el presente estudio científico, se tiene como primera conclusión específica que, según la opinión de los colaboradores, la gestión administrativa del programa municipal AMACHAY, fue de característica deficiente con un 42 % según los resultados procesados por el programa estadístico SPSS, lo que requiere una mejora inmediata en beneficio de los usuarios.
- 3) En el presente estudio científico, se tiene como segunda conclusión específica que, según la opinión de los colaboradores existe un nivel bajo de satisfacción basado en un 54% según los resultados procesados por el programa estadístico SPSS, lo que detalla es generado por la misma gestión y desarrollo del programa municipal AMACHAY.
- 4) El presente estudio científico, se tiene como tercera conclusión específica que, en la actualidad no hay un efecto positivo del programa municipal AMACHAY en beneficio propio del usuario, ya que no se logra una adecuada mitigación, evaluación, relación gubernamental y calidad de vida.
- 5) Se tiene como cuarta conclusión específica que no existen estrategias para mejorar el desarrollo y gestión del programa municipal AMACHAY.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Respecto a la primera conclusión, el autor recomienda emplear nuevos aspectos gerenciales del programa municipal AMACHAY, basado en el conjunto de propuestas que el investigador ha planteado en el capítulo n° 04 de la presente investigación.
- 2) Se tiene como recomendación, emplear un monitoreo y evaluación del personal que ejerce funciones administrativas dentro del programa municipal “AMACHAY”, ya que en base a los resultados, hay un alto índice de desaprobación por parte del usuario.
- 3) Se tiene como tercera recomendación, tener en cuenta diversos puntos de criterio de los beneficiarios para poderlos poner en práctica dentro del programa municipal “AMACHAY”, ya que de ello dependerá elevar el nivel de satisfacción respecto al servicio que reciben.
- 4) Se recomienda la aprobación por parte de las autoridades políticas de las presentes estrategias planteadas por el investigador, ya que tendrán un efecto positivo en la percepción de los beneficiarios.
- 5) Se recomienda difundir las presentes estrategias elaboradas por el autor, ya que diversas entidades municipales que desarrollan el presente programa, podría solucionar una trama similar.

BIBLIOGRAFIA

- ACOSTA, R. (2017). *Evaluación de la eficacia del programa del vaso de leche en la lucha contra la desnutrición infantil en el distrito de Mariano Dámaso Beraún. Tesis.* . Trujillo: Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.
- ANCÓN, S. (2016). *Nivel de gestión del programa social vaso de leche en la Municipalidad distrital de Jaén. Tesis de maestría.* . Trujillo: Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Arenilla, M. (2010). *La Administración Pública entre dos Siglos.* Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- ARRASCUE, E., & SEGURA, B. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” Chiclayo-2015. Tesis de pregrado.* Chiclayo: Repositorio UNPRG.
- CARRASCO, J. (2013). *Aplicación del programa de vaso de leche de la municipalidad provincial de Trujillo y su contribución al desarrollo social de los beneficiarios en 2011. Tesis de maestría.* Trujillo: Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.
- CEPAL. (2002). *Las políticas sociales en la perspectiva de los derechos y la justicia. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.*
- CÓDOVA, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015. Tesis de maestría.* . Rioja: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- CUSIHUALPA, R. (2013). *“Evaluación de la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Paucarpata – Arequipa, periodo anual 2011”.* Tesis de Grado. Arequipa: Repositorio Universidad Nacional del Altiplano.
- F.CHAVEZ, J., DU BOIS, F., & CUSATO, A. (2004). *Programas Sociales ,Salud y Educación en el Perú: Un Balance de las Políticas Sociales.* Lima: Instituto Peruano de Economía Social de Mercado – IPESM.

- FERNANDEZ VILLANUEVA, E., & NUÑEZ ROJAS, R. (2015). *Del Asistencialismo a la Auto sostenibilidad Social: Racionalidad de las mujeres en Huancayo. Tesis de Grado*. Huancayo: Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú.
- GURTLER, G., BAIN, C., & SHIKIYA, H. (2000). *Glosario de términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos*. Buenos Aires.
- HURTADO, S., VASQUEZ, F., & ZAPATA, H. (2012). *Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali*. Cali.
- INEI. (2009). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/desnutricioncronica-afecto-al-131-de-menores-de-cinco-anos-disminuyendo-en-13->
- INEI. (2017). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/desnutricioncronica-afecto-al-131-de-menores-de-cinco-anos-disminuyendo-en-13->
- KOEHLER, J., & PANKOWSKI, J. (1996). *Gobierno de calidad*. USA: St. Lucie Press.
- López, R. (2010). Ciudadanía y Desarrollo. *Revista didáctica de Ciencias Sociales*.
- MAX-NEEF, M. (2010). *Desarrollo a escala humana*. Santiago de Chile: Biblioteca CF+F.
- MIDIS. (2015). *Evidencia MIDIS: Conocer para incluir*. Obtenido de Evidencia MIDIS: Conocer para incluir: <http://evidencia.midis.gob.pe/programas-sociales-e-instrumentos-de-politica/>
- MIDIS, M. d. (2016). *Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas*. . Obtenido de Reporte Desnutrición Crónica Infantil, Metas.: <http://www.midis.gob.pe/Index.php/es/inforMIDIS>
- Ortun, V. (2017). Gestión pública: conceptos y métodos. *Revista Austuriana de Economía*.

- PNUD, E. (2014). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*.
- REPETTO, F. (2008). *INICIATIVA SOCIAL Y ESTADO DE BIENESTAR: "De la Caridad al Estado de Bienestar"*. Madrid: INDES.
- Sampieri, H., Fernandez, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la Investigación Científica. 6º Edición*. Mc Graw Hill Education.
- SEN, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Barcelona: Planeta.
- SUÁREZ, M. (2003). *Caracterización del Programa vaso de leche. Trabajo de Investigación. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas)*. Lima.
- VALVERDE, E. (2017). *Programa Vaso de Leche y satisfacción de beneficiarios "Lomas del Paraíso" distrito Villa María del Triunfo. Tesis de Grado*. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Zamanillo, T. (2014). El bienestar y trabajo social. *Revista de Trebal Social*.
- ZUÑIGA LOPEZ, C. (2018). *Gestión del programa de Vaso de Leche y su relación con la Satisfacción de los Beneficiarios del distrito de Majes Provincia de Caylloma. Tesis de Grado*. Arequipa: Repositorio Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 54-2022-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGO de: **Deyvi Jorge Luis Delgado Tarrillo**.
Siendo las 10:00 a.m. del día miércoles 28 de setiembre del 2022 se reunieron vía Plataforma Virtual MEET de Google Suite de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: **"El impacto del programa municipal "AMACHAY" en la satisfacción de los beneficiarios de la provincia de Chiclayo durante la pandemia COVID-19, año 2020"**, designados por Decreto N° 056-2020-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 08 de octubre del 2020, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE	: Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ.
SECRETARIO	: Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ.
VOCAL	: Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA

La tesis fue asesorada por Mag. MARY ISABEL COLINA MORENO, nombrada por Decreto N°056-2020-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 08 de octubre del 2020.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N°222-2022-VIRTUAL-UI-FDCP-UNPRG de fecha 26 de setiembre del 2022.

La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller **Deyvi Jorge Luis Delgado Tarrillo** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: **APROBADO con la nota de 16.16 (Dieciséis y 00/16) en la escala vigesimal, mención de BUENO.**

Por lo que queda APTO para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGO**, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 11:28 a.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico suscribiendo los miembros del jurado el Acta; quedando registrado el video en el link:
https://drive.google.com/file/d/1tjny3gx6dl_cjr6BfOKWExs0vQiwUf-Pw/view?usp=share_link

Lambayeque, miércoles 28 de setiembre del 2022


Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNÁNDEZ
Presidente del Jurado

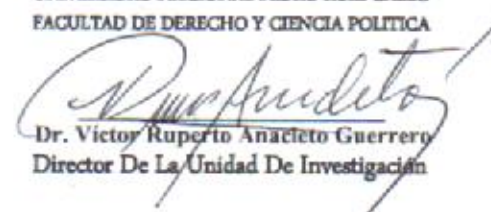

Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ
Secretario del Jurado


Abog. JOSÉ ELOY GAMONAL GUEVARA
Vocal del Jurado.

Certificación: El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, certifica la veracidad del contenido del Acta de sustentación de tesis Virtual N° 54-2022-UI-FDCP correspondiente a Deyvi Jorge Luis Delgado Tarrillo, evento que se ha realizado de manera virtual el día miércoles 28 de setiembre del 2022 y aparece registrada en el archivo correspondiente.

Lambayeque, 18 de enero del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA


Dr. Victor Ruperto Anacleto Guerrero
Director De La Unidad De Investigación

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO**, Asesora del tesista: **Bach. DELGADO TARRILLO DEYVI JORGE LUIS**, luego de la revisión exhaustiva de su Tesis titulada **“EL IMPACTO DEL PROGRAMA MUNICIPAL “AMACHAY” EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, AÑO 2020”**, constado que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 07 de julio del 2021.



Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

EL IMPACTO DEL PROGRAMA MUNICIPAL "AMACHAY" EN LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, AÑO 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%


PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Sharda University Trabajo del estudiante	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	ir.canterbury.ac.nz Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%


Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA

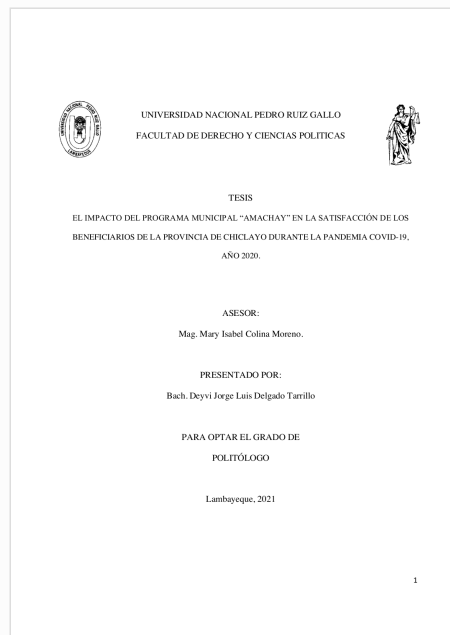


Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Deyvi Jorge Luis Delgado Tarrillo.
Assignment title: TESIS PRE GRADO 2021
Submission title: EL IMPACTO DEL PROGRAMA MUNICIPAL "AMACHAY" EN LA S...
File name: TESIS-EL_IMPACTO_DEL_PROGRAMA_MUNICIPAL_AMACHAY.....
File size: 293.88K
Page count: 88
Word count: 16,197
Character count: 89,011
Submission date: 02-Jun-2021 09:33AM (UTC-0500)
Submission ID: 1599061102




Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO
D.N.I 40997649
ASESORA