



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA



TESIS:

Límites en la gestión del programa social pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021

AUTORA:

Bach. Sandoval Chapoñan Patricia Jaqueline.

ASESORA:

Mg. Colina Moreno Mary Isabel.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
POLITÓLOGA

Fecha de sustentación:

12 de julio, del 2024

Lambayeque, 2024

Tesis denominada “Límites en la gestión del programa social pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021” **presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGA, por:**



.....
Bach. Sandoval Chapoñan Patricia Jaqueline
Autora



.....
Mag. Colina Moreno Mary Isabel
Asesora

APROBADO POR:



Mag. CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS
Presidente del Jurado



Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ
Secretario del Jurado



Mag. CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA
Vocal del Jurado

DEDICATORIA

Al todopoderoso, por cumplir mis sueños y brindarme la fortaleza para seguir adelante con cada una de mis metas.

A mi querida madre Lidia, mi abuela Andrea, y hermanos, por ser mi motivación para lograr cada uno de mis objetivos.

A mi mejor amigo Iván, por ser ese tipo de amistad que impulsan a crecer, a pesar de las adversidades.

AGRADECIMIENTO

A los partícipes en mi trayecto universitario.



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



ACTA DE SUSTENTACIÓN

A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 58-2024-UI-FDCP

Sustentación para optar el Título de **POLITÓLOGA** de: **Patricia Jaqueline Sandoval Chapoñan**.

Siendo las 6:00 p.m del día viernes 12 de julio del 2024 se reunieron en la Sala de simulación de audiencias 1 de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: "**LÍMITES EN LA GESTIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL PENSIÓN 65 EN EL DISTRITO DE LAMUD, 2021**", designados por Resolución N° 343-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 11 de junio del 2024, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

PRESIDENTE : Mag. **CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS**.

SECRETARIO : Mag. **LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ**.

VOCAL : Mag. **CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA**

La tesis fue asesorada por Mag. **MARY ISABEL COLINA MORENO**, nombrada por Resolución 343-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 11 de junio del 2024.

El acto de sustentación fue autorizado por Resolución 432-2024-FDP-VIRTUAL de fecha 12 de julio del 2024.

La tesis fue presentada y sustentada por la bachiller **Patricia Jaqueline Sandoval Chapoñan** 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 (DIECISEIS) en la escala vigesimal, mención de BUENO.

Por lo que queda **APTO** para obtener el Título Profesional de **POLITÓLOGA**, 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 6:57 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, viernes 12 de julio del 2024


Mag. **CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS**
Presidente del Jurado


Mag. **LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ**
Secretario del Jurado

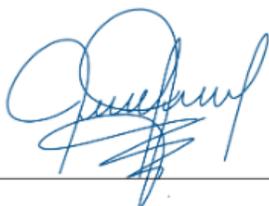

Mag. **CARLOS MANUEL ANTENOR CEVALLOS DE BARRENECHEA**
Vocal del Jurado

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Mg. MARY ISABEL COLINA MORENO**, Asesora del tesista: **SANDOVAL CHAPOÑAN PATRICIA JAQUELINE**, luego de la revisión exhaustiva de su Tesis titulada "***Limites en la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito del Lamud, 2021***", constado que la misma tiene un índice de similitud de 15% 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, 11 de enero del 2024.



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



Sandoval Chapoñan Patricia Jaqueline
DNI 77331219, C.U. 160854-I

Límites en la gestión del programa social pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%



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

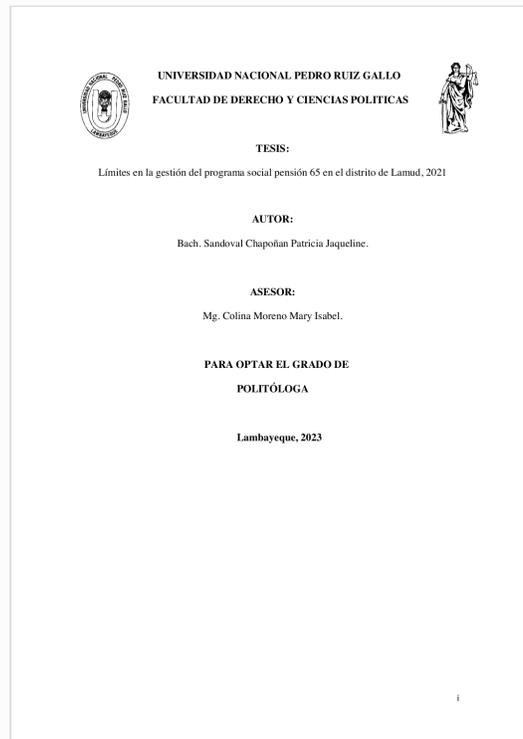


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Patricia Jaqueline Sandoval Chapoñan
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Límites en la gestión del programa social pensión 65 en el d...
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_PATRICIA_06-12-2023_PJSC_1.docx
Tamaño del archivo: 333.97K
Total páginas: 81
Total de palabras: 13,666
Total de caracteres: 78,839
Fecha de entrega: 11-ene.-2024 11:21a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2269445000



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

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS.	13
1. Realidad Problemática	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación e importancia del estudio	15
1.4. Objetivos	16
1.5. Hipótesis	17
1.6. Variables, Operacionalización	17
1.7. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
1.7.3. Instrumentos.	20
1.8. Tipo y Diseño de Investigación	20
1.9. Población y Muestra	21
CAPITULO II: MARCO TEORICO	22
2.1 Antecedentes	22
2.2. Teorías	27
2.3. Definición de términos	47
CAPITULO III. ANÁLISIS Y RESULTADOS	49
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	70
4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CAPITULO V. CONCLUSIONES	73
CAPITULO VI. RECOMENDACIONES	74
Bibliografía	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable.	18
Tabla 2 Nivel de transparencia en el programa social pensión 65	49
Tabla 3 Gestiones del programa social pensión 65	50
Tabla 4 Focalización y la reducción de las brechas sociales.....	51
Tabla 5 Burocracia en el programa social pensión 65.....	52
Tabla 6 Tramites en el programa social pensión 65	53
Tabla 7 Requisitos básicos para ser beneficiario del programa social pensión 65.....	54
Tabla 8 Calidad de vida, en el programa social pensión 65	55
Tabla 9 Atención del programa social pensión 65.	56
Tabla 10 Existencia de dificultades al cobrar el monto por parte del programa social pensión 65	57
Tabla 11 Apoyo por parte del personal del programa social pensión 65, para cobrar el monto asignado.....	58
Tabla 12 Charlas que buscan la mejora continua en el programa social pensión 65.....	59
Tabla 13 Visitas domiciliarias del programa social pensión 65	60
Tabla 14 Apoyo económico por parte del grupo familiar	61
Tabla 15 Eficacia del programa pensión 65	62
Tabla 16 Aprobación del programa social pensión 65	63
Tabla 17 Eficacia en la focalización de los usuarios del programa social pensión 65	64
Tabla 18 Simplificación administrativa en el programa social pensión 65.....	65
Tabla 19 Nivel de satisfacción de los usuarios del programa social pensión 65, Lamud 2021..	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de transparencia en el programa social pensión 65	49
Figura 2 Gestiones del programa social pensión 65	50
Figura 3 Focalización y la reducción de las brechas sociales	51
Figura 4 Burocracia en el programa social pensión 65	52
Figura 5 Trámites en el programa social pensión 65	53
Figura 6 Requisitos básicos para ser beneficiario del programa social pensión 65	54
Figura 7 Calidad de vida, en el programa social pensión 65.....	55
Figura 8 Atención que brinda el programa social pensión 65	56
Figura 9 Existencia de dificultades al cobrar el monto asignado por parte del programa social pensión 65	57
Figura 10 Apoyo por parte del personal del programa social pensión 65, para cobrar el monto asignado.....	58
Figura 11 Charlas que buscan la mejora continua en el programa social pensión 65 ...	59
Figura 12 Visitas domiciliarias del programa social pensión 65.....	60
Figura 13 Apoyo económico por parte del grupo familiar	61
Figura 14 Eficacia del programa pensión 65	62
Figura 15 Aprobación del programa social pensión 65.....	63
Figura 16 Eficiencia en la focalización de los usuarios del programa social pensión 65	64
Figura 17 Simplificación administrativa en el programa social pensión 65	65
Figura 18 Nivel de satisfacción de los usuarios del programa social pensión 65, Lamud 2021	66

RESUMEN

El estudio de la presente investigación, tiene como finalidad establecer los factores que limitan la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021; el cual se detalla una serie de problemáticas respecto a la focalización en los hogares, demora en los trámites administrativos para que los usuarios obtengan su clasificación socioeconómica y barreras administrativas al gestionar algún proceso.

En función al aspecto metodológico, se generó un nivel descriptivo, de diseño no experimental. De la misma forma se empleó la encuesta y el cuestionario correspondientemente.

Se puede concluir que los limitantes del programa en estudio del distrito de Lamud, fueron la focalización, la simplificación administrativa y la satisfacción.

Palabras claves: Gestión, simplificación administrativa, burocracia, focalización, programas sociales, Pensión 65.

ABSTRACT

The purpose of this research study is to establish the factors that limit the management of the Pension 65 social program in the district of Lamud, 2021; which details a series of problems regarding the targeting of households, delays in the administrative procedures for users to obtain their socioeconomic classification and administrative barriers when managing any process.

Regarding the methodological aspect, a descriptive level, non-experimental design was generated. In the same way, the survey and the questionnaire were used accordingly.

It can be concluded that the limitations of the program under study in the Lamud district were targeting, administrative simplification and satisfaction.

Keywords: Management, administrative simplification, Bureaucracy, Targeting, social programs, Pension 65.

INTRODUCCIÓN

La descripción de los diversos causales han producido problemáticas en la gestión del programa social pensión 65 del distrito de Lamud, lo cual ha sido fuente de indagación del estudio a general.

Se ha demostrado que la gestión de dicho programa ha sido deficiente, existiendo limitantes que han traído como consecuencias la insatisfacción de los usuarios, para tal fin en el presente estudio se realizó un cuestionario a los beneficiarios, para medir su nivel de percepción con el servicio que recibieron, durante el año 2021.

Las problemáticas identificadas durante el proceso de investigación, es que no realizó una transparente focalización en los hogares, existió demora en los trámites administrativos para que los usuarios obtengan su clasificación socioeconómica, barreras administrativas al gestionar algún proceso, es por ello que no se ejecutó una mejora del programa social, siendo los más afectados diversas poblaciones como los ancianos.

Esto se puede hacer notar en que si bien en el programa cuenta con un Sistema Integrado de Empadronamiento Electrónico (SIEE) para realizar los empadronamientos de manera más eficiente y rápida; sin embargo, durante el año 2021, no estuvo en funcionamiento por motivo de la pandemia, por lo que conllevó a que existan una serie de deficiencias y demora en los trámites administrativos, afectando negativamente en el manejo del programa social, que se evidenció en los hallazgos de las encuestas.

Se tuvo como interrogante: ¿Cuáles fueron los factores que limitaron la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021?, donde para dar respuesta se planteó como objetivo general: Establecer los factores que limitaron la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021 y como objetivos específicos:

a) Analizar la eficiencia respecto a la focalización de los usuarios que reciben los servicios del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021. b) Analizar la simplificación administrativa del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021. c) Analizar la satisfacción de los usuarios que pertenecieron al programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021. d) Elaborar estrategias para mejorar el servicio administrativo del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud.

La estructura de la presente tesis está debidamente constituida en seis capítulos, los cuales tienen como fin describir y analizar la problemática conseguida a través de la investigación realizada sobre la variable en estudio, proporcionando un panorama sobre las limitantes de la gestión del programa social pensión 65 en el distrito de Lamud, con la finalidad exponer propuestas que permitan solucionar la problemática detallada.

El primer capítulo planteó los aspectos metodológicos desarrollados durante la investigación con los siguientes componentes: realidad problemática, pregunta de investigación, justificación, relevancia del estudio, formulación de los objetivos, hipótesis y metodología.

El segundo capítulo comprende el marco teórico de la investigación, permitiendo desarrollar los antecedentes, teorías y el marco conceptual.

El tercer capítulo contiene el análisis de los objetivos del estudio y resultados de la investigación, en el que se efectúa el diseño de tablas y graficas a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los beneficiarios del programa social pensión 65, así como en análisis interpretativo de los datos recogidos.

El cuarto capítulo abarca la contratación de la hipótesis de la investigación.

En el quinto capítulo se desarrolló las conclusiones y finalmente en el sexto capítulo las recomendaciones, que permiten desarrollar una serie de estrategias que tienen como fin brindar un eficiente servicio a los usuarios del programa social Pensión 65.

CAPITULO I. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

1. Realidad Problemática.

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, múltiples gobiernos tienen políticas populistas enmarcadas en las políticas públicas, con el objetivo de brindar servicios básicos y asistir a los necesitados, que dejan como resultado los programas sociales, utilizados para brindar apoyo a las poblaciones vulnerables en un contexto determinado; sin embargo, su rol viene siendo cuestionado.

Flores, et al. (2018) realizó una investigación allegada al tema, logrando como respuesta que el 50% tienen un deficiente bienestar, debido a que conforme aumenta la edad, tienden a percibir mejores servicios, los cuales no se le brinda la atención desde una entidad municipal, incidiendo más en adultos mayores del sexo femenino. En ese sentido, sugieren plantear estudios donde se profundice el análisis de permanencia en la vida, puesto que se encuentran en vulnerabilidad, también se propone enfatizar la intervención de profesionales, a fin de que intervengan hacia el mejoramiento de la salud y su percepción.

En nuestro país Paredez, Bensa, y Diaz (2018) realizaron una investigación, que abordó acerca de la burocracia en los programas sociales y en el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), donde indican como los usuarios de Pensión 65 han sentido su interacción con estos burócratas locales. Se tuvo como resultados que las practicas burocráticas producen que los usuarios se comporten como recibidores de regalos, en vez de percibirlo como un derecho, por ese motivo es que no reclaman ciertos hechos que se presencian.

El autor indica que los funcionarios públicos toman decisiones y direccionan estos programas a pesar de que existe un marco normativo para acceder a este programa social (Pensión 65), así mismo realizan su trabajo, sin tener conocimiento de cuáles pueden ser las consecuencias de su labor, ya que los datos que recogen al momento de realizar el empadronamiento no se asemejan con la realidad, teniendo como hallazgo que los ciudadanos que postulan a este programa responsabilizan a los burócratas locales de no tomar datos reales, y que no existe una eficiente focalización. Así, muchas veces las personas que postulan a este programa se quedan con la incertidumbre, y no comprenden cómo funciona el programa o cual es el objetivo principal, dejando así varias interrogantes debido a que no les explican cómo es el procedimiento, dejando la sospecha de haber sido excluido injustamente.

En conclusión, existen limitantes en el funcionamiento de los programas sociales, una de ellas es la relación que se dan entre los usuarios y los funcionarios públicos de los gobiernos locales, no son eficientes, porque perciben que no se toman datos reales al momento de realizar el empadronamiento y poder acceder al programa social Pensión 65, no comunican los procesos complejos de manera sencilla a los usuarios, además de que no existe una simplificación administrativa para poder realizar los trámites a los beneficiarios que se encuentran en vulnerabilidad.

La investigadora en particular ha encontrado deficiencias en la gestión del programa Pensión 65, ubicado en el distrito de Lamud, provincia de Luya, departamento de Amazonas, donde existen las siguientes limitantes: Una ineficiente focalización de los usuarios que reciben los servicios del

programa social Pensión 65 y dilatación de los trámites administrativos para poder acceder como beneficiario de este programa social, lo que ha traído como resultado una insatisfacción por parte de los adultos mayores que se encuentran en vulnerabilidad y con clasificación socioeconómica de pobreza extrema, al no brindar una adecuada atención y bienestar a los beneficiarios. Quienes muchas veces ante la demora y burocracia que existe mueren sin poder acceder a este programa social que nos brinda del estado.

En síntesis, se necesita focalizar, impulsar, mejorar y simplificar la gestión administrativa que ofrece Pensión 65, para poder proteger a los adultos mayores y se garantice la efectividad y bienestar, es por ello la motivación principal de la investigadora quien plantea la siguiente situación problemática, priorizando los objetivos trazados por el programa Pensión 65 que es brindar protección a los adultos mayores que carecen de medios suficientes para su subsistencia.

1.2. Formulación del problema.

¿Cuáles fueron los factores que limitaron la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021?

1.3. Justificación e importancia del estudio

1.3.1. Justificación del estudio

El presente trabajo científico elaborado por la investigadora se realiza por que se han encontrado limitantes que impiden que el programa social Pensión 65, se brinde de una manera eficiente en los adultos mayores que se encuentran en vulnerabilidad y pobreza extrema, teniendo en cuenta que no se está brindando una correcta focalización en los hogares por parte de la Unidad Local de Empadronamiento del gobierno local, existiendo demora

en los trámites administrativos para poder ser beneficiario de este programa.

De la misma forma, la investigadora va a analizar la variable de estudio para poder presentar un conjunto de estrategias y recomendaciones que ayuden a mejorar la atención de los beneficiarios, con la única finalidad de promover una mayor inclusión social en los adultos mayores.

1.3.2. Importancia del estudio.

Se aportó a disminuir las limitaciones que se están presentando en la gestión del programa, puesto que las evidencias se presentaran a las autoridades del gobierno local, para que exista una mejora.

Finalmente se trata de ser fuente de investigación para que futuros politólogos estudien la parte administrativa del programa Pensión 65 y planteen alternativas de mejora para el bienestar y la calidad de vida de los adultos mayores en situación de pobreza extrema.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Establecer los factores que limitaron la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

A) Analizar la eficiencia respecto a la focalización de los usuarios que reciben los servicios del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

B) Analizar la simplificación administrativa del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

C) Analizar la satisfacción de los usuarios que pertenecieron al programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

D) Elaborar estrategias para mejorar el servicio administrativo del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud.

1.5. Hipótesis

Los factores de empadronamiento, administrativos y sociales fueron los que limitaron la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

1.6. Variables, Operacionalización

1.6.1. Variable

Variable: Gestión del programa social pensión 65.

1.6.2. Operacionalización de la Variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión del programa Social Pensión 65.	Grupo de gestiones (tramites), que se realizará para solucionar un asunto.	LA EFICIENCIA DE LA FOCALIZACIÓN.	Transparencia	CUESTIONARIO
			Recursos humanos.	
			Reducción de brechas sociales.	
			Burocracia.	
			SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	
			Capacidad de respuesta.	
			Eficacia.	
			Eficiencia.	
			Aprobación.	
			SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	
Calidad de vida.				
Recomendación				

1.7. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos

1.7.1. Métodos.

1.7.1.1. Métodos generales.

- a) Método Inductivo: La investigadora empleó el método inductivo, en referencia a Tamayo (2014), quien, señala que es aquel que se utiliza a fin de examinar casos individuales y llegar a deducciones a nivel general. En

esta investigación, la autora optó por un programa social en específico para llegar a resultados globales.

- b) Método analítico: La investigadora empleó el método analítico, haciendo referencia a Tamayo (2014), quien, señala que es aquel que descompone los aspectos esenciales de una investigación, respecto a un determinado fenómeno. En este tema, se siguieron las pautas del método científico, para analizar la variable de estudio referida.

1.7.1.2. Métodos específicos.

- a) Método de la observación: La investigadora manejó dicho manejo, haciendo referencia a Hernández Sampieri (2017), se basa en estar atento a los hechos, lo que implica analizar profundamente los fenómenos, en este sentido la investigadora observó una problemática, trazó una hipótesis y analizó profundamente utilizando métodos para llegar a su validación.
- b) Método Estadístico: La investigadora utilizó el método estadístico, puesto que tiene como objetivo fundamental manifestar sus importantes descubrimientos por medio de porcentajes y cantidades, es de ahí el beneficio de la estadística para llegar a conclusiones concretas y generales.

1.7.2. Técnicas.

La técnica que se utilizó específicamente en el estudio es la encuesta, teniendo como finalidad seleccionar los datos que serán empleados y procesados, a través del método estadístico.

1.7.3. Instrumentos.

El instrumento que se utilizó en el estudio proporcionado es el cuestionario, quien estuvo a cargo de mostrar frecuencias bajo la modalidad de la escala de Likert.

1.8. Tipo y Diseño de Investigación

1.8.1. Tipo

Según el fin que persigue: Básico

Según el propósito que la indagadora investigó en el recorrido y desarrollo de su trabajo de investigación fue básico, en vista de que según Hernández (2014) son aquellos trabajos que únicamente se dedican a estudiar las variables de estudio, desarrollando en todo instante el conocimiento del contenido a tratar.

Según el enfoque: Cuantitativa

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque se presentó hallazgos de manera numérica correspondientemente.

Según el alcance: Descriptivo.

Se generó tal alcance porque se reconoció y adquirió información sobre el estudio de la variable que acceda a la mejora de la investigación conforme a los objetivos determinados; de manera que describa sobre el manejo de las limitantes que existieron en la gestión del programa pensión 65.

1.8.2. Diseño de la investigación

La presente investigación se logró del diseño no experimental, dado que se analizó el fenómeno que es fuente de investigación en su entorno, para luego examinar la variable a desarrollar.

1.9. Población y Muestra

1.9.1. Población

En referencia a la población según Hernández (2017) define como el conjunto de casos que van a coincidir con una serie de especificaciones.

Por lo tanto, en el presente trabajo científico, la autora trabajó con los usuarios que recibieron el subsidio económico del programa social Pensión 65, del distrito de Lamud 2021, siendo un total de 143 usuarios.

1.9.2. Muestra

Respecto a los 105 usuarios elegidos, 4 no decidieron participar con el tema de la investigación, por lo que se tuvo que ejecutar el presente instrumento a 101 beneficiarios.

Para determinar la muestra se ha realizado la siguiente fórmula estadística.

Margen de error: 5%

Nivel de Confianza: 95%

Población: 143

Tamaño de la muestra: 105

Donde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza deseado

p: Proporción de la población

con la característica deseada (éxito)

q: Proporción de la población

con la característica deseada (fracaso)

e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p + q)}{e^2 + \frac{(z^2(p + q))}{N}}$$
$$n = 105$$

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Yépez (2018) indagó en el municipio de Pasto existen deficiencias en el servicio de atención a la salud en una red pública, motivo por el cual los usuarios tienen una mala percepción frente al servicio que se les brinda, por esta razón la investigadora planteó determinar los limitantes que influyen en brindar una eficiente atención a los usuarios.

Para generar tal objetivo planteado se realizó una investigación cualitativa con enfoque histórico hermenéutico. Asimismo, se efectuó un cuestionario a 28 usuarios de centros urbanos y rurales.

Se logró como resultados que existió barreras burocráticas en el proceso de citas, trámites administrativos, que han ocasionado percepciones negativas y que limitaron en brindar una eficiente atención al usuario.

Aguilar, et al. (2018) referenció que en México, el 50% de la población se halló con clasificación socioeconómica de pobreza, por lo cual las autoridades no se encargaron de priorizar las necesidades básicas de la población, existiendo carencia de políticas públicas para brindar asistencia social a las familias vulnerables y cubrir las necesidades básicas, motivo por el cual los investigadores a raíz de la problemática descrita inciden en determinar los factores que limitan las políticas públicas en México, durante el año 2010.

Para generar tal objetivo trazado se realizó una investigación cuantitativa, y se llevó a cabo una muestra de 1659 municipios de México, que se encuentran en nivel de pobreza.

Se logró como resultados que existió unos escasos de focalización para llegar a las poblaciones más vulnerables, de tal manera que se les brinde asistencia social a las familias que se encuentra en pobreza y pobreza extrema.

Olvera, et al. (2017) en su artículo realizado respecto a los efectos adversos de los programas de apoyo alimentario en los hogares rurales de Calakmul, Campeche” [Artículo de revista] Estudios sociales.

Se evidenció efectos perjudiciales de los programas basados en brindar apoyo alimentario a las familias vulnerables, por el cual los investigadores a raíz de la problemática descrita tuvieron que determinar los factores que están afectando a los beneficiarios.

Para generar tal objetivo planteado, los investigadores realizaron una investigación que tuvo un enfoque mixto, nivel descriptivo. También se realizó una encuesta y entrevista a 46 beneficiarios en pobreza extrema y 32 entrevistas a funcionarios públicos, durante el año 2015.

Se obtuvo como resultados que los programas solidarios requieren de diversos mecanismos, por ejemplo, educativos, de alimentación y autonomía de las familias, lo que genera conflictos y exclusión entre los beneficiarios, ya que no existen estrategias que permitan optimizar las acciones de los programas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vega y Rodríguez (2019) en Cañete han evidenciado que en el Hospital de Rezola existieron ciertas limitantes en el programa de Psicoprofilaxis obstétrica en gestantes, ocasionando una mala percepción por parte de los beneficiarios de este programa, por lo que, a raíz de la problemática descrita,

tuvieron que determinar los factores que inciden en su limitación del programa de estudio referido, en el distrito de Cañete durante el año 2019.

Para generar tal objetivo planteado por los autores, se realizó un tipo de investigación descriptivo, de característica cuantitativa, de corte transversal y diseño no experimental. Asimismo, se realizó un cuestionario que fue resuelto por 120 usuarias, que tienden a tener la característica de población vulnerable.

Se obtuvo como resultados principales que entre los factores personales un 72% no culminaron sesiones respecto al servicio recibido, de la misma manera las usuarias no recibieron una información adecuada del programa en estudio; asimismo, existieron factores institucionales, ya que la disposición del personal para atender a los usuarios no fue la adecuada.

Prada (2018) determinó que el Programa Social Pensión 65, existieron ciertas restricciones que limitan a brindar una eficiente atención al beneficiario que se encuentra en vulnerabilidad, motivo por el cual, los beneficiarios tienen una mala percepción con el servicio que se les brinda, por esa razón la investigadora tuvo que determinar los elementos que inciden en el programa de estudio.

Para fundar tal objetivo trazado por la autora, se planteó un tipo de investigación descriptiva- explicativa, y se aplicó un cuestionario con una muestra de 20 beneficiarios.

Se obtuvo como resultados, que en la región Lambayeque existen deficiencias como, un alto índice de pobreza extrema, carencia de personal en la coordinación territorial del programa Pensión 65 de la provincia de

Lambayeque, demora administrativa en el sistema de focalización de hogares, por lo que repercute en la actualización de padrón de beneficiarios.

Guevara (2019) evidenció descontentos en la población, debido a una deficiente gestión, por consiguiente, la investigadora a raíz de la problemática descrita tuvo que determinar las causas que inciden en la gestión del programa Juntos, en el distrito de Santo Tomas durante los años 2015-2016.

Para generar tal objetivo planteado por el investigador se realizó un tipo de investigación descriptivo y propositivo. También se aplicó un interrogatorio realizado a 80 beneficiarios del Programa Juntos que se encontraron en vulnerabilidad y exclusión social.

Se alcanzó como resultados que el programa Juntos ha traído cambios perjudiciales, puesto que existe una inadecuada gestión por parte de los funcionarios, no logrando regularizar los recursos que ofrece el programa.

Gallegos (2018) en el distrito de Cayarani y Puyca, encontró limitaciones y dificultades en el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, en beneficiarios que se encuentran en condiciones precarias, por lo que a raíz de esta problemática el investigador tuvo que determinar los factores que limitan la gestión del programa en las zonas rurales alto andinas mencionadas líneas arriba, considerando los datos alcanzados hasta el año 2014.

Para fundar tal objetivo planteado se realizó una investigación cualitativa. También se aplicó un cuestionario realizado a 8 usuarios del programa.

Se alcanzó como resultados que existió carencias en la administración de los recursos económicos, deficiencia en la focalización de hogares, puesto que se incluye en el beneficio a quienes no se debería y también existen casos que hay adultos mayores quienes no lo reciben cumpliendo con los requisitos requeridos.

Tintaya (2019) en el distrito de Yura, se ha encontrado problemáticas al no poseer un régimen de monitoreo de sus funcionamientos, y escasez de difusión de los programas sociales, en consecuencia, a raíz de la problemática tuvieron que determinar los factores que inciden negativamente en la percepción de los pobladores de Ciudad de Dios del distrito de Yura, durante el año 2019.

Para generar tal objetivo planteado por la investigadora, se planteó una investigación descriptiva. También se realizó un cuestionario a 250 pobladores del distrito de Yura.

Se logró como resultado principal, la incapacidad de los medios de comunicación y la indiferencia de los funcionarios en brindar información sobre los programas sociales.

Sandoval (2019) en la provincia de Ferreñafe, se evidenció deficiencia, carencias en la gestión del Programa en estudio del distrito de Pueblo Nuevo, durante el año 2018, en consecuencia, el investigador a raíz de la problemática definida tuvo que determinar las circunstancias que inciden en la efectividad del programa.

Para generar tal objetivo planteado por el investigador se realizó una investigación descriptiva. También se realizó una encuesta realizada a 377 usuarios.

Se logró como resultado, que no se ha realizado una supervisión por parte del personal de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, teniendo como consecuencia que un 33% no cumplen con los requisitos básicos que el programa establece para ser beneficiario.

2.1.3. Antecedentes locales

La autora no encontró investigación alguna respecto a la gestión del programa social Pensión 65 del distrito de Lamud, por lo que su investigación se convierte en ser el primer referente a ser citado en las próximas investigaciones realizadas.

2.2. Teorías

2.2.1. Gestión.

2.2.1.1. Origen.

Según, Manrique (2016) el termino gestión se origina en 1884, y proviene de la raíz etimológica “gesto”, que se define como una actitud o movimiento del cuerpo, y “gerere”, que significa ejecutar, y llevar a cabo gestiones.

La gestión como nueva tecnología, está orientada a fines prácticos; presentada en las décadas del siglo XIX, se convierte en una disciplina entre los años 1920 y 1930, orientada a brindar apoyo a las empresas, generando cambios en los procesos de las organizaciones e instituciones.

2.2.2.2. Definición.

En su trabajo de investigación Mendoza (2018), define al termino gestión como la acción que existe dentro de las organizaciones e instituciones, que establecen pautas que llevan a un estado superior, de acuerdo a sus fines, propósitos y objetivos.

2.2.2. Gestión administrativa.

Mendoza (2018), define a la gestión administrativa como un carácter sistémico, al ser transportadora de las labores congruentemente dirigidas al logro de los resultados, con el fin de realizar las siguientes funciones durante el proceso administrativo, las cuales son: planear, organizar, dirigir y controlar.

En su trabajo de investigación Mendoza, et al. (2018), menciona que el control interno es una herramienta fundamental en la gestión pública, ya que de esta manera obtendrá seguridad para el cumplimiento de las metas trazadas institucionalmente y a la vez se podrá informar sobre sus avances de la gestión. Asimismo la gestión administrativa en el sector público posee a su cargo las funciones administrativas y la prestación de los servicios públicos del estado, para su investigación desarrollo el método inductivo-deductivo y el método analítico- sintético , llegando a la conclusión que, optimizando el trabajo en la gestión de los recursos públicos, los mecanismos de control que implementen en la gestión fortalecerán los sistemas administrativos , mejorando los plazos fijados respecto a la rendición de cuenta y ejecución.

2.2.2.1. Importancia de la gestión administrativa.

Según, Mendoza, et al. (2018), resalta que la gestión administrativa es uno de los componentes fundamentales dentro de una empresa, ya que de ello depende la victoria de dicha asociación. Desde el siglo XIX se define la gestión administrativa en 4 funciones:

- Un control interno y su dominio en la gestión administrativa del sector público.

- Planeamiento.
- Organización.
- Dirección y control.

En el sector público se necesita de un sistema compuesto de administración financiera que permita identificar ciertos hábitos inconcebibles, con el fin de tomar medidas de pena por parte de los organismos de fiscalización y control. Asimismo, para que exista un eficiente proceso de gestión administrativa se debe realizar una eficiente organización, dirección y control, de la misma forma se debe tener objetivos trazados para que de esta manera se pueda realizar el proceso en un corto tiempo.

2.2.2.2. Gestión pública

De acuerdo al portal web, Gestión pública (2021), se define como una serie de métodos y acciones que los servidores o funcionarios realizan para llevar a cabo la administración de los recursos públicos de la entidad, con el objetivo de cumplir las metas trazadas institucionalmente. Por lo cual se requieren hacer un adecuado uso de los recursos económicos, etc.

Es fundamental comprender que la gestión pública ayuda al correcto uso de los recursos y al planteamiento de metas y políticas nacionales, por ello conocer los instrumentos de la gestión pública nos permitirá actuar de forma eficiente.

Los elementos de la gestión pública se fragmentan en 5 componentes:

- Uso correcto del planeamiento estratégico de políticas públicas.
- Presupuesto por resultados: Basado en la elaboración del presupuesto público, establecido en la asignación de productos.

- Gestión por procesos: Consiste en la evolución de una mejora continua.
- Servicio civil: Basado en el sistema SERVIR donde se registran todos los servidores que laboran en el Estado.
- Gestión del conocimiento: Promueven la mejora, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2.2.2.3. Gestión pública en el Perú

En su revista, Valeriano (2012) señala que gestión pública en el Perú, es uno de los soportes más significativo para el progreso de nuestro país, por lo que es importante realizar un cambio estructural, con el fin de garantizar el desarrollo y estabilidad de la economía; para ello se necesita de firmeza en el sistema democrático y contar con un sistema de control transparente. Así mismo se debe fomentar una imagen favorable de la gestión pública, brindando un servicio eficiente a los ciudadanos, evitando la demora administrativa. De la misma manera, se debe contar con personal calificado para el cargo, que acrediten una formación académica consolidada y con la experiencia en el campo del sector público.

2.2.2.4. Gestión por procesos.

En su artículo presentado, Begazo & Fernández (2016), lo define como un componente fundamental para lograr el éxito en las instituciones del estado, siendo la ley servir un aliado importante para lograrlo, conduciendo a elevar la calidad de los servicios, brindando eficiencia y eficacia a la ciudadanía. Asimismo, señala que las normas ISO 9000, establecen en una empresa, una serie de requerimientos para su proceso de transformación y de la misma forma complacen al usuario, por lo que se requiere de principios

básicos siendo el más importante el resultado por procesos, permitiendo la identificación breve de los problemas y siendo el más sencillo de implementar en las instituciones, puesto que se basa en la mejora continua según CEPLAN.

2.2.3. La simplificación administrativa.

Resolución Ministerial N°048-2013-PCM (2013) define como la exclusión de impedimentos o gastos innecesarios para la sociedad, que ocasionan un deficiente manejo en la administración pública. Motivo por el cual simboliza una de las primordiales acciones que debe ser efectuadas por las entidades pública, con el objetivo de mejorar los servicios que nos brinda el Estado, que se logrará con el manejo apropiado del marco normativo y los instrumentos de simplificación administrativa.

Según, Maravi (2017) señala los mecanismos de simplificación administrativa, efectuados de acuerdo a la Ley de procedimientos administrativo general 27444, con el objetivo de mejorar los procedimientos administrativos; asimismo autoriza a la Presidencia del Consejo de ministros, a fin de que realice medidas de inspección en el desempeño de las entidades y excluir las barreras burocráticas.

De acuerdo con Muñoz (2011) señala que a finales de los años ochenta, la simplificación de trámites es exigente para que haya una mejora en la competitividad de empresas, ya que la Política Nacional de Simplificación administrativa debe estar basada en guiar a las entidades públicas y ofrecer servicios eficientes, a fin de que los ciudadanos queden satisfechos, generando servicios modernos fundados en criterios de claridad, calidad,

mejoramiento, de la misma forma las estrategias deben ser inspeccionadas, evaluadas de forma continua, para garantizar el logro de los objetivos.

2.2.3.1. Avances en la simplificación administrativa.

- El sitio web de la Presidencia del Consejo de Ministros (s.f) informa sobre avances en simplificación administrativa, como la implementación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). La utilización de estas normativas por entidades públicas se establece mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°005-2018-PCM-SGP.
- Además, se promueve un TUPA modelo para gobiernos locales, aprobado por la Resolución Ministerial N°088-2015-PCM, con el propósito de unificar los procedimientos administrativos en un formato común.
- La actualización de los TUPA a través de Resoluciones de la Secretaría de Gestión Pública busca agilizar trámites en el Estado.
- La aprobación también persigue que las entidades públicas cobren costos administrativos, monitoreando la implementación de manera progresiva y estableciendo plazos para garantizar su cumplimiento.

2.2.3.2. Instrumentos para la eficiencia y eficacia de la simplificación administrativa.

Según, Ferney & Gallo (2019) en un estudio realizado señala a la racionalización y simplificación como instrumentos primordiales para la simplificación.

- Racionalización de trámites y procedimientos institucionales: Será la encargada de asegurar el inicio fundamental de la acción en los procesos públicos, acordando de forma armónica el mecanismo en la dirección y la utilidad en la ejecución, con el objetivo de aumentar el grado de eficacia en la transformación de la simplificación administrativa, reduciendo los costos en la prestación de los servicios y que los ciudadanos estén satisfechos con los servicios brindados.
- Digitalización de los servicios prestados: Es fundamental que exista un componente tecnológico, a fin de que se pueda llevar a cabo una simplificación administrativa en los procesos efectuados, lo cual servirá de beneficio para los ciudadanos, disminuyendo los plazos establecidos.

2.2.4. Burocracia

En un estudio realizado sobre las Teorías Burocráticas (s.f), Max Weber conceptualiza al modelo burocrático como el funcionamiento de las grandes organizaciones y reconoce a la burocracia como un tipo de organización en las sociedades industriales modernas.

Weber, define la burocracia como organizaciones que se orientan a metas conforme a los principios, con el fin de lograr sus objetivos. También describió la burocracia como un “tipo ideal”, para referir con exactitud su crecimiento en el poder.

Según, Teoría de la burocracia de Weber (2018) señala las características de la burocracia:

- **Carácter legal de normas y reglamentos:** Conformada por una serie de normas y reglamentos, lo cual define como será el manejo de la organización burocrática.
- **Jerarquía de la autoridad:** Conformada por un sistema de reglas, lo cual la persona que ejerce la autoridad, obedece la ley
- **Máxima división del trabajo:** Está compuesta por cargos delimitados, con ciertas reglas.
- **La distribución de los cargos:** Está bajo control e inspección de un superior, siendo cada funcionario encargado de supervisar las funciones de sus empleados.
- **Determinación de reglas:** Consiste en la aplicación de las reglas en cada caso, regida bajo los funcionarios.
- **Profesionalización y racionalidad:** El funcionario, necesita de una capacitación y especialización.
- **Impersonalidad:** Los tramites y acciones administrativas se registrarán por escrito.

2.2.5. Programas sociales.

2.2.5.1. Conceptualización de programas sociales.

Según, Quispe (2017) son tácticas que tiene el estado para calmar la escasez de una definida población que se encuentra en situaciones precarias y en vulnerabilidad. Frente a ello el estado establece la implementación de programas sociales, como un conjunto acciones constituidas, teniendo como finalidad asistir en el mejoramiento de la calidad de vida.

Los programas sociales, brindan bienes y servicios a la población que se encuentra con clasificación socioeconómica de pobreza y pobreza

extrema. Sin embargo, desde su ejecución de estos programas sociales en el Perú, se han generado diversas críticas en el tema de focalización, puesto que hay personas que acceden a estos beneficios no cumpliendo con los requisitos básicos para acceder al programa social.

En su artículo Caverro, et al. (2017) señala que en los programas sociales no hubo mejora en el servicio de salud y estado físico. Asimismo, refiere que, después de un estudio realizado, con respecto a los usuarios de Cuna más, existen problemáticas, ya que las madres no tienen conocimiento de la alimentación, ni del nivel nutricional de los niños, siendo primordial para optimizar el desarrollo infantil.

El programa pensión 65, se centra en brindar mejoras en la calidad de vida del adulto mayor, que, si bien se logró mejorar el bienestar del usuario, existe ausencia en el servicio de salud física de los beneficiarios, por lo que recomienda fortalecer y que se le brinda estos servicios complementarios de acceso a la salud.

Según, Vásquez (2020) realizó un estudio de 7 programas sociales en el Perú basado en un enfoque multidimensional, con el objetivo de identificar la problemática que existen en estos programas sociales, su investigación abarcó 6 dimensiones:

- a. Identificación de beneficiarios: Es el primer filtro para elegir a las personas que van a recibir este apoyo por parte del estado, se debe tener en cuenta el objetivo del programa e identificar quienes cumplen con los requisitos básicos. Para ello se basa en 4 pasos:

- Definición de criterios de evaluación: Consiste en delimitar a la población, por ello debe estar claro quiénes serán parte del programa social.
 - Métodos de investigación y herramientas estadísticas de investigación: Radica en la investigación realizada de manera cuantitativa y cualitativa, para poder verificar en teoría y campo a los usuarios de los programas sociales.
 - Gama de perfiles de población: Se define por edad, sexo, religión, empleo, con el objetivo de definir a los usuarios.
 - Construcción y validación de padrones: Consiste en recoger, procesar, analizar y aprobar los padrones de los beneficiarios.
- b. Provisión del bien o servicio público: Consiste en la existencia de un proceso de logística, para que la entrega sea eficiente y reduzca las brechas sociales en nuestro país. Para ello se justifica en 4 elementos esenciales:
- Definición técnica y operativa del bien o servicio que será entregado a los beneficiarios: Se basa en considerar las características particulares de la población, de la misma manera para que los usuarios sean satisfechos con el beneficio recibido por parte del programa social, con el fin de reducir las brechas sociales.
 - Términos de referencia del proceso de producción y entrega del bien o servicio público: Se precisa que debe existir claridad y exactitud entre las características de la población y el bien o servicio que se les está otorgando.
 - Deberes y derechos de los agentes involucrados en cada suministro: Se funda en que las personas que son parte del programa deben tener

claro cuáles son sus deberes y derechos, con el propósito de asegurar la garantía del programa social.

- Definición de recursos legales, financieros, humanos responsables: Consiste en que debe existir un aspecto legal, a fin de que se pueda desarrollar de manera eficiente.

c) Información, educación y capacitación: Se debe tener en cuenta que para desarrollar el servicio público que se está brindando por parte de los programas sociales, debe existir información y capacitación al personal y a los beneficiarios. Para ello se toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Acceso y uso de la información: Los trabajadores, beneficiarios necesitan tener acceso a la información para que logren cumplir eficientemente sus funciones.
- Educación para la formación de agentes del cambio: Es necesario la formación de principios, valores, puesto que en muchas ocasiones existe diversos tipos de violencia, y para que el programa sea eficiente también se debe abarcar estos temas.
- Capacitación técnica para operadores, proveedores, usuarios y evaluadores: Consiste en capacitar a las personas allegadas a los beneficiarios, para que puedan cumplir un rol importante y que los usuarios tengan conocimiento del servicio que se les está brindando.
- Protocolo IEC: Consiste en la existencia de una estrategia establecida, para brindar un eficiente servicio a los beneficiarios.

d) Monitoreo y evaluación de impacto: Se debe ejecutar un seguimiento de manera cuantitativo y cualitativo, ser recolectada y analizada teniendo en cuenta 4 aspectos:

- Recolección de información: Se debe establecer en fuentes confiables, teniendo en cuenta cuales son los indicadores y las variables que serán desarrolladas a largo plazo.
 - Procesamiento de información: Los resultados deben mostrar sustento, con el objetivo de que haya mejora en el programa social.
 - Análisis de información: La información recolectada debe ser analizada de modo que sea posible forjar recomendaciones para la mejora.
 - Difusión de información: La información del programa es publica, para que de esta manera la ciudadanía pueda entender si hay mejoras o avances en el programa social.
- e) Graduación y elegibilidad: Se refiere a graduación cuando un beneficiario es egresado del programa social, por motivo que ya no se encuentra en condiciones de pobreza extrema, y la elegibilidad se refiere a que el usuario debe recibir las atenciones que el programa tiene previsto. A continuación, se mencionan 4 componentes de la gestión:
- Derechos y deberes del programa social en relación con el beneficio: Se debe contar con reglamentos claros y precisos, donde tanto el personal que labora como los beneficiarios deban conocer las reglas.
 - Derechos y deberes del beneficiario: Debe existir una relación entre el estado y el usuario, donde sea transparente, reconociendo sus deberes y derechos de los beneficiarios, y tengan conocimiento de cuáles son los fines del programa social.

- Consideraciones de excepcionalidad: Si bien los programas sociales buscan disminuir el grado de pobreza extrema, brindando un soporte a las familias vulnerables, sin embargo, hay beneficiarios que pese al beneficio que reciben no logran salir de su nivel socioeconómica de pobreza extrema, por ello debe existir cierta excepcionalidad para que se les continúe brindando un soporte a los beneficiarios.
 - Protocolo de gestión del cambio de condición del beneficio: El egreso de la condición del beneficiario forja incertidumbre, porque ya no contará con el beneficio; es por ello que se propone se le notifique al usuario con un tiempo prudente para que tome conocimiento frente a ello.
- f) Articulación interinstitucional: Se propone dos tipos de articulaciones una articulación horizontal que vincula conexiones dentro del ámbito público, y la articulación vertical son las conexiones dentro del ámbito de niveles de gobierno.
- Formulación de políticas e intervenciones: Consiste en crear e intercambiar ideas entre los niveles de gobierno, con el fin de que haya mejoras dentro de la institución.
 - Construcción de sistemas operativos de llegada a la población, producción y delivery del bien y servicio público: Debe promoverse una articulación constante, para que la información sea compartida entre las instituciones y se brinden mejoras en la ciudadanía.

- Prácticas de monitoreo y evaluación compartidas: Las acciones al realizar monitoreo deben ser compartidas, asimismo comprender las falencias y potencialidades de los programas sociales.
- Protocolos, convenio y acuerdos de intervenciones sinergias: Es fundamental compartir estos convenios y acuerdos, ya que de esta manera se podrá mejorar el contenido brindado.

2.2.6. Pensión 65.

2.2.6.1. Fundación del programa social Pensión 65.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (s.f.), estipula que el programa social Pensión 65, se creó mediante el Decreto Supremo N° 081-2011-PCM.

De acuerdo a un estudio realizado, Orco, et al. (2020) se determina la relación que tuvo el programa Pensión 65 con el nivel de pobreza, durante el periodo 2012-2018, se tuvieron como muestra a los usuarios del programa social, que se encontraban con clasificación socioeconómica de pobreza extrema, como resultado se obtuvo que los beneficiarios tienen una posibilidad de 11% de salir de la condición de pobreza; los hogares donde se encuentra como jefa del hogar una mujer tiene 0,34% más de ser pobres; habitar en área urbana disminuye la posibilidad de ser pobre en 19,4%, motivo por el cual se tiene como resultado que el programa es una política eficiente, reduciendo el nivel de pobreza en los beneficiarios.

2.2.6.2. Noción del Programa social Pensión 65.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (s.f.), señala que nace como objetivo de brindar protección a la población que se encuentra en condición

de pobreza extrema, brindándoles una subvención económica de 250 soles bimestrales por persona.

2.2.7. Focalización de los programas sociales.

2.2.7.1. Conceptualización de focalización.

Según, Del Valle y Alfageme (2009) define el termino focalización, como la política que se va facultar del enfoque selectivo, en la identificación de los beneficiarios que tendrán acceso a los programas sociales.

La localización geográfica, tiene como misión verificar las áreas geográficas, en la cual se encuentra la población en condiciones de pobreza o pobreza extrema.

Según, Chacaltana (2001) señala el termino de focalización como el proceso de seleccionar al grupo de beneficiarios con el fin de que estos programas sociales se orienten a ellos, y mejoren su calidad de vida.

García, et al. (2018) mencionan que el Estado peruano a lo largo de los años viene elaborando diversos programas sociales, que han sido focalizados con el objetivo de que atiendan a la población que se encuentra en condiciones precarias y situación de vulnerabilidad, este procedimiento se realiza a través del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), el cual tiene a cargo dos niveles de gobierno:

- Operaciones de Focalización (DOF) se encuentra bajo responsabilidad del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).
- Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), está bajo responsabilidad de las municipalidad provinciales y distritales.

Según, Dagmar, et al. (s.f) señala como objetivo primordial de la focalización que los recursos de un programa social sean exclusivamente para la población que se encuentra en pobreza extrema y así mismo sean favorecidos por algún beneficio del estado. Sin embargo, menciona dos problemáticas de la focalización: el de inclusión y exclusión, ya que el de inclusión nace al filtrarse a las personas que no califican y no están dentro del grupo de vulnerabilidad, y el error de exclusión recae sobre el grupo beneficiario del programa y los integrantes evidentemente protegidos por él.

En Chile, respecto a la política de focalización, se reestructuraron ciertos gastos como educación y salud, para poder prevalecer los niveles menos complejos, motivo por el cual disminuyeron los recursos consignados a la educación universitaria. Así mismo priorizaron la asistencia en los niños que se encontraban en desnutrición y riesgo social, motivo por el cual se diseñó un instrumento para seleccionar los beneficiarios usando la ficha de estratificación social. En el sector vivienda se promovió una ayuda económica donde los beneficiarios son elegidos en función del tamaño familiar y de acuerdo a su clasificación socioeconómica.

Es importante la focalización en los programas sociales, por lo que debería ser una meta fundamental para el gobierno, además de saber diseñar y distribuir estos recursos, llegando a las familias vulnerables, que se encuentran en condiciones precarias y que de esta manera mejoren su calidad de vida.

2.2.8. Sistema de focalización de hogares (SISFOH)

En el portal web Plataforma digital única del Estado Peruano (2020) define, como el responsable de administrar el Padrón General de Hogares, por lo que contiene información socioeconómica de la población, a fin de que los programas sociales identifiquen el grupo de personas que se encuentran en situación de pobreza y puedan acceder. Sin embargo, SISFOH, no incorpora a un programa social, sino que brinda información para el acceso a ellos.

Un hogar puede tener clasificación socioeconómica (CSE) de no pobre, pobre y pobre extremo, ya que estas clasificaciones son requisitos mínimos para poder acceder a un subsidio por parte del Estado como:

- Pensión 65.
- Otros

2.2.9. Unidad Local de Empadronamiento (ULE)

El sitio web Plataforma digital única del Estado Peruano (2020) define la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) como la oficina en las municipalidades provinciales y distritales encargada de gestionar las solicitudes de clasificación socioeconómica (CSE). Su función principal consiste en recopilar información a través del empadronamiento y enviarla al MIDIS. Los requisitos para solicitar la actualización de la clasificación socioeconómica incluyen el DNI de todos los miembros del hogar y, en caso de contar con servicios públicos, un recibo de agua y otro de luz de la vivienda.

2.2.9.1 Fortalecimiento al personal de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE)

Conforme al Reporte de cumplimiento Misional (s.f) señala que se realiza fortalecimiento al personal de las unidades orgánicas, por medio de los Coordinadores territoriales, ubicada en los departamentos del país, según corresponda su jurisdicción.

Los principales temas de fortalecimiento son:

- Recojo de datos, a través del llenado de las fichas S100 y FSU.
- Registro en los aplicativos en el sistema electrónico.
- Impulsar el desarrollo de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, para brindar una eficiente atención en la brevedad posible.

2.3. Sistema Integrado de Empadronamiento Electrónico (SIEE)

Según, el Sistema Integrado de Empadronamiento Electrónico del MIDIS es finalista al Premio Creatividad Empresarial. (2018) señala que esta plataforma electrónica es la encargada de agilizar el proceso del resultado de la clasificación socioeconómica de los hogares, teniendo como funciones procesar, calcular y entregar la CSE que solicitan los ciudadanos, motivo por el cual se considera un ejemplo de articulación, ya que hasta el 2018 ha permitido que 84 660 hogares a nivel nacional obtengan de manera rápida su clasificación, recibiendo un eficiente servicio por parte del estado y a la vez una simplificación administrativa frente a los servicios que brindan los gobiernos locales, ya que permitió a la Unidad Local de Empadronamiento de las municipalidades provinciales y distritales la

digitación de los formatos S100 (solicitud de clasificación socioeconómica) y FSU (ficha socioeconómica única).

2.4. Sistema integrado para la gestión de operaciones de focalización (SIGOF).

De acuerdo a un trabajo realizado por Garcia & Puemape (2018) Es el sistema encargado de filtrar a los elegibles después de ser empadronados, lo cual contribuyen a constatar la información recogida en la vivienda, permitiendo el cálculo de la Clasificación Socioeconómica, a partir de la información recogida en las fichas S100 y FSU.

2.4.1. Formato de Solicitud de la Clasificación socioeconómica

De acuerdo Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (s.f) señala que es una herramienta de recojo de datos de los hogares, que tiene carácter de declaración jurada, lo cual tiene que está firmado debidamente por la persona que solicita el empadronamiento. Además, sirve para registrar los datos de los miembros del hogar, para que obtengan su clasificación socioeconómica.

2.5. Satisfacción del usuario

Según, un estudio realizado Marysela, et al. (2016) definen la satisfacción del usuario como el cumplimiento de las perspectivas que tiene el usuario, lo cual es un concepto psicológico, que implica un sentimiento de bienestar por adquirir lo que desea de un bien o servicio.

En la Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados (2009) señala que se brinda un servicio de calidad cuando los usuarios están satisfechos y has cubierto sus expectativas, es por ello que busca como facilitar a las administraciones públicas y orientar para conocer el nivel de

satisfacción de los usuarios en los diversos servicios, con la finalidad que las propias organizaciones e instituciones recojan las opiniones, comentarios, y de esa manera faciliten las decisiones que se tomen en beneficio de los usuarios.

Para conocer sus niveles de satisfacción frente a un servicio, plantea los siguientes métodos directos:

- Entrevista individual estructurada: Se trata de tener reuniones, entrevistas con el usuario, para conocer su opinión y expectativas.
- Grupos de trabajo: Consiste en reunir a un grupo de usuarios, para conocer sus expectativas respecto a los servicios que se le están brindando.
- Panel de personas usuarias: Se toma una muestra de la cantidad de usuarios, para realizarle un seguimiento periódicamente y de esta manera de pueda recoger información acerca de sus expectativas.
- Encuestas periódicas: es una aplicación de cuestionarios para conocer su opinión respecto a los servicios, brindando una representación de calidad por cómo va desarrollando las mejoras de satisfacción a los usuarios.

Métodos indirectos

- Sistema de quejas y sugerencias: Es una información adicional que se debe tomar en consideración, con el objetivo de que haya mejoras en la prestación del servicio.
- Participaciones del personal en contacto directo con los usuarios: Son los responsables de brindar el servicio con los usuarios, siendo

un aporte fundamental frente a las peticiones que requieren los usuarios.

- Indicadores objetivos de la gestión en la actividad: Es aquella información existente que ha tenido éxitos en brindar un eficiente servicio al usuario.

2.6 Dimensiones de la calidad de vida

Según, (Vélez,2002) contiene dos dimensiones fundamentales:

- Evaluación del nivel de vida fundada en objetivos.
- La apreciación individual de la realidad, asimilada con el termino de bienestar.

Factores de la calidad de vida:

- Factores materiales: Los ingresos, salud, nivel de educación que posee cada persona.
- Factores ambientales: son las características del lugar donde se habita, como la presencia de servicios básicos, particularidades del hogar, etc.
- Factores de relacionamiento: Son las relaciones que tenemos con nuestras amistades, familiares y las redes sociales.
- Políticas gubernamentales: El bienestar de los adultos mayores depende de las políticas que existen en nuestro país.

2.3. Definición de términos

Eficiencia: Según, Rojas, et al. (2018) en su revista, definen el termino de eficiencia como la cargada de medir la forma de la actuación de un método, con el fin de lograr cumplir el objetivo establecido, lo que implica realce en

los medios, solucionar problemas, realizar las cosas de manera apropiada, proteger los recursos y efectuar tareas y deberes.

Eficacia: Según, Rojas, et al. (2018) es la facultad de organización para alcanzar objetivos, lo que implica realce en los resultados.

Simplificación administrativa: En su revista Ferney & Gallo (2019) definen como el acto de trabajar de manera sistematizada en beneficios de los ciudadanos, con el objetivo de proporcionar el acceso a los derechos, y que exista un principio de conducta que guie las decisiones públicas.

Calidad de vida: Según, Vélez (2002) es el termino referido a las políticas sociales, que representa encontrarse en óptimas condiciones de vida y un predominante grado de bienestar, lo que implica la satisfacción de la población ante las necesidades.

Aprobación: Según, Definición ABC (s.f), definen el termino como la conformidad que una persona mantiene sobre una rotunda situación.

Vulnerabilidad: De acuerdo a, Kowarick (2009), es el desgaste de derechos primordiales en un entorno en el que los sistemas de protección social se limitan y empiezan a priorizar las formas inestables de empleo y se reducen las oportunidades laborales.

Programa: Según, Desarrollar inclusión (s.f) es un conjunto de pasos, de manera ordenada, sistematizada que nos va permitir ejecutar una tarea detallada.

Pobreza extrema: De acuerdo a Economipedia (s.f) este término se usa hacia una persona que no puede satisfacer sus necesidades básicas, como beber agua, contar con los servicios básico luz o agua, tener techo propio, contar con educación y salud.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y RESULTADOS

1. ¿Cree que ha existido transparencia en el programa social pensión 65?

Tabla 2

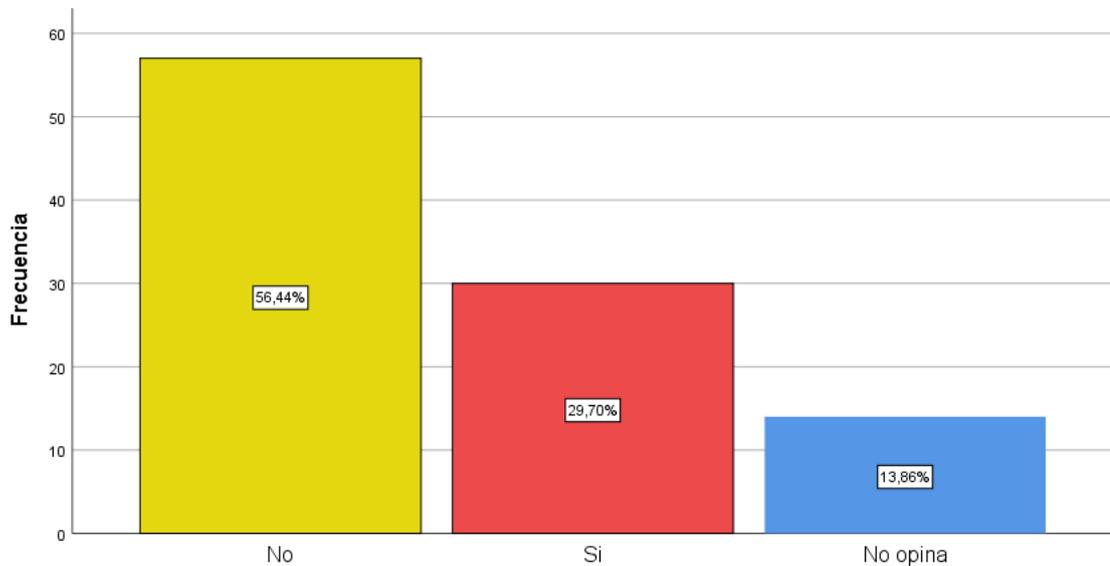
Nivel de transparencia en el programa social pensión 65

F	N	Porcentaje
No	57	56,4
Si	30	29,7
No opina	14	13,9
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 1

Nivel de transparencia en el programa social pensión 65



Explicación: En el cuadro 2 y graficación 1, se puede observar que, del total de individuos, un 56.4% indica que no ha existido transparencia en el programa social pensión 65, por el contrario, un 29.7% refiere que si ha existido y un 13.9% no opina.

2. ¿Considera que las gestiones del programa social pensión 65 cubren sus necesidades?

Tabla 3

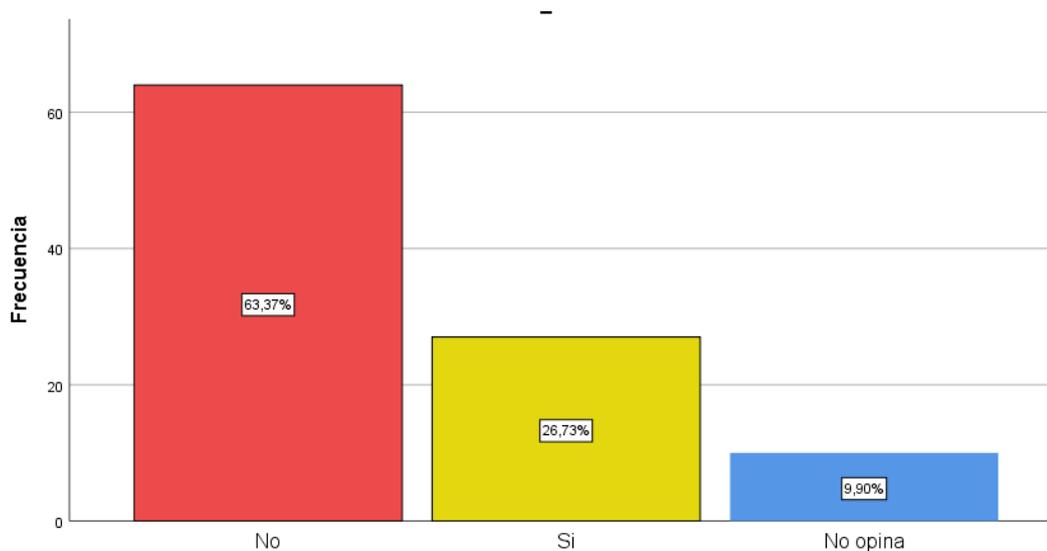
Gestiones del programa social pensión 65

F	N	Porcentaje
No	64	63,4
Si	27	26,7
No opina	10	9,9
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 2

Gestiones del programa social pensión 65



Explicación: En el cuadro 3 y graficación 2, se puede observar que, del total de individuos, un 63.4% indica que las gestiones del programa social pensión 65 no cubren sus prioridades, por el contrario, un 26.7% refiere que si ha cubierto y un 9.9% no opina respecto a la interrogante.

3. ¿Considera que la focalización ha reducido las brechas sociales?

Tabla 4

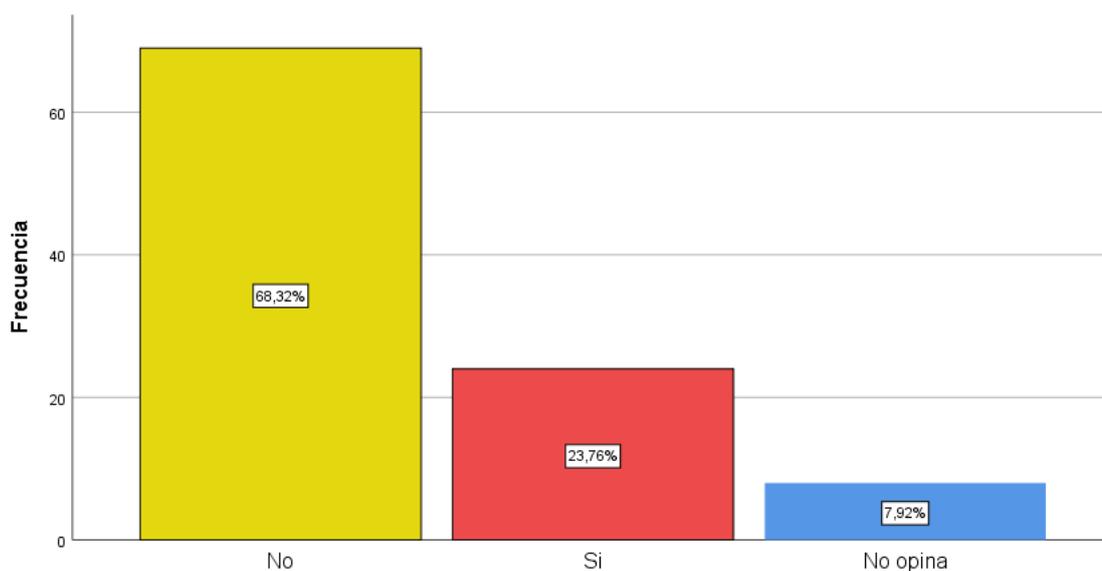
Focalización y la reducción de las brechas sociales.

F	N	Porcentaje
No	69	68,3
Si	24	23,8
No opina	8	7,9
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 3

Focalización y la reducción de las brechas sociales.



Explicación: En el cuadro 4 y graficación 3, se puede observar que, del total de individuos, un 68.3% refiere que la focalización no ha reducido las brechas sociales, por el contrario, un 23.8% refiere que si lo ha desarrollado y un 7.9% no opina respecto a la interrogante.

4. ¿Considera que no existe burocracia en el programa pensión 65?

Tabla 5

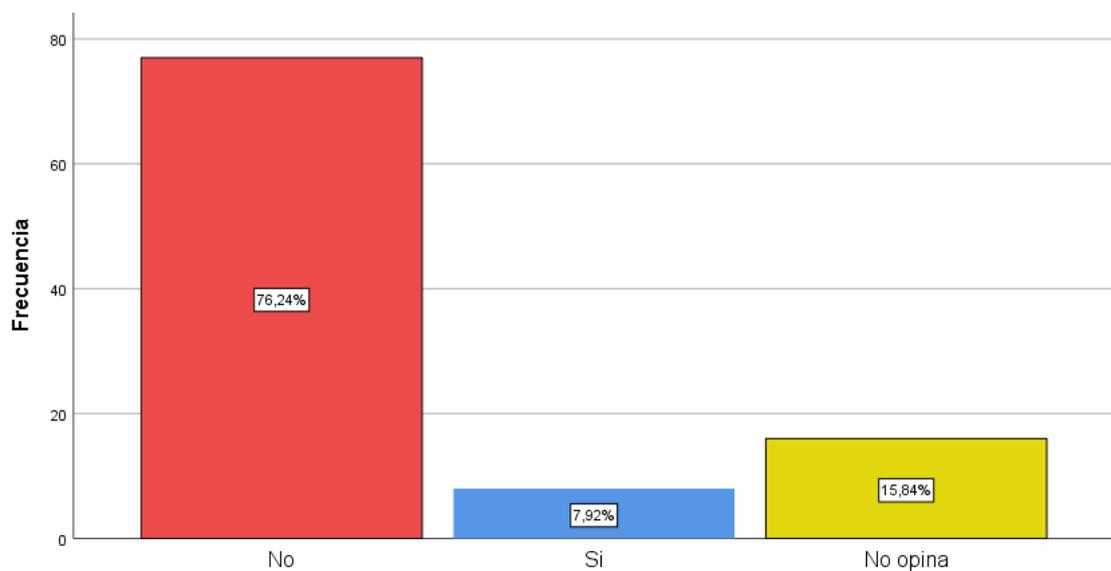
Burocracia en el programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	77	76,2
Si	8	7,9
No opina	16	15,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 4

Burocracia en el programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 5 y graficación 4, se puede observar que, del total de individuos, un 76.2% no considera que no existe burocracia en el programa pensión 65, por el contrario, un 7.9% refiere que sí la evidencia y un 15.8% no opina respecto a la interrogante.

5. ¿Considera que no hay buena respuesta de su trámite pensión 65?

Tabla 6

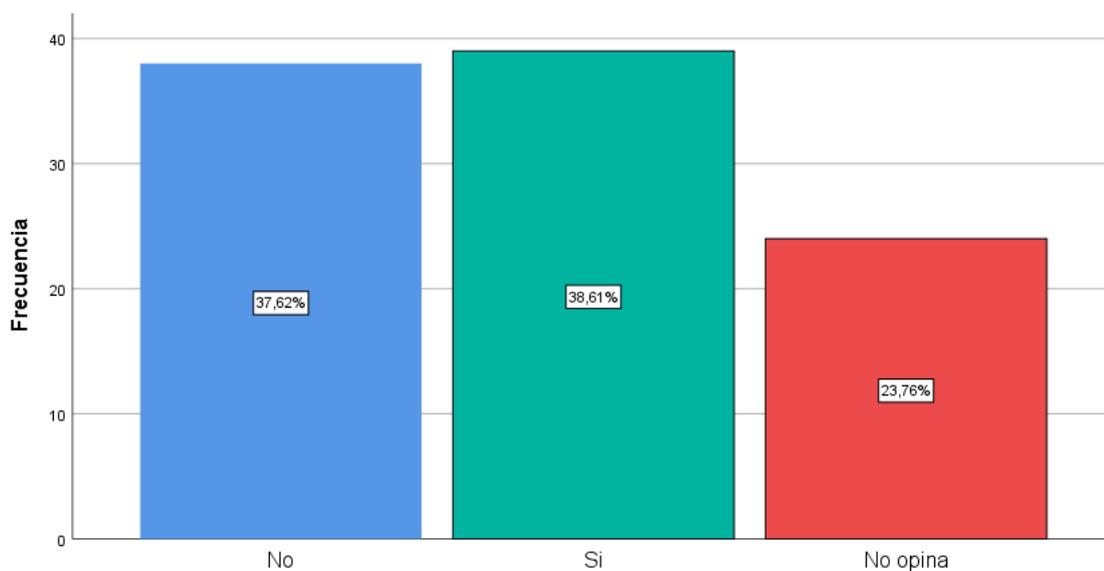
Tramites en el programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	38	37,6
Si	39	38,6
No opina	24	23,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 5

Trámites en el programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 6 y graficación 5, se puede observar que, del total de individuos, un 38.6% considera que no hay buena respuesta de su trámite pensión 65, por el contrario, un 37.6% refiere que sí la evidencia y un 23.8% no opina respecto a la interrogante.

6. ¿Conoce algún caso de beneficiarios del programa social pensión 65, que no cumplen con los requisitos básicos para ser parte del programa?

Tabla 7

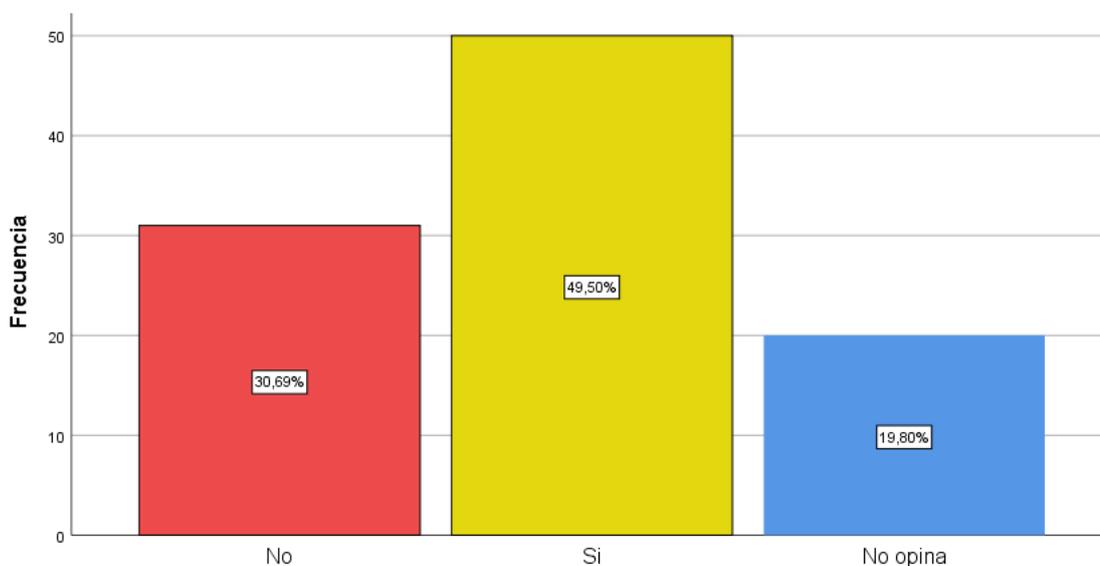
Requisitos básicos para ser beneficiario del programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	31	30,7
Si	50	49,5
No opina	20	19,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 6

Requisitos básicos para ser beneficiario del programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 7 y graficación 6, se puede observar que, del total de individuos, un 49.5% conoce algún caso de beneficiarios del programa, que no cumplen con las exigencias básicas para ser parte del programa, por el contrario, un 30.7% refiere que no conoce y un 19.8% no opina respecto a la interrogante.

7. ¿Considera usted que el programa social pensión 65 ha mejorado su calidad de vida?

Tabla 8

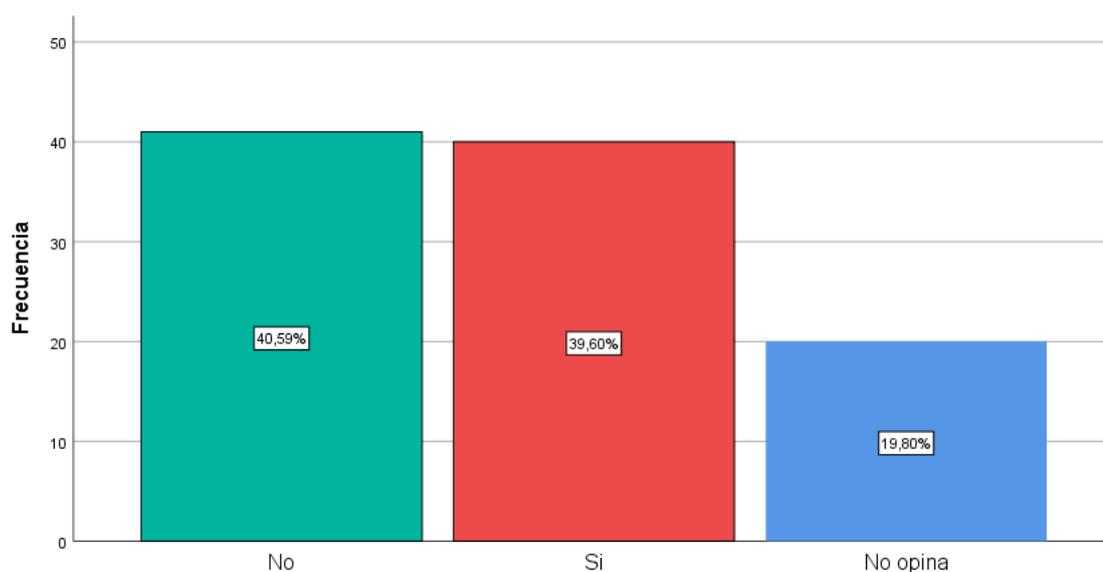
Calidad de vida, en el programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	41	40,6
Si	40	39,6
No opina	20	19,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 7

Calidad de vida, en el programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 8 y graficación 7, se puede observar que, del total de individuos, un 40.6% considera que el programa no ha mejorado su calidad de vida, por el contrario, un 39.6% si ha mejorado y un 19.8% no opina respecto a la interrogante.

8. ¿Considera usted que es eficiente la atención que le brinda el programa social pensión 65?

Tabla 9

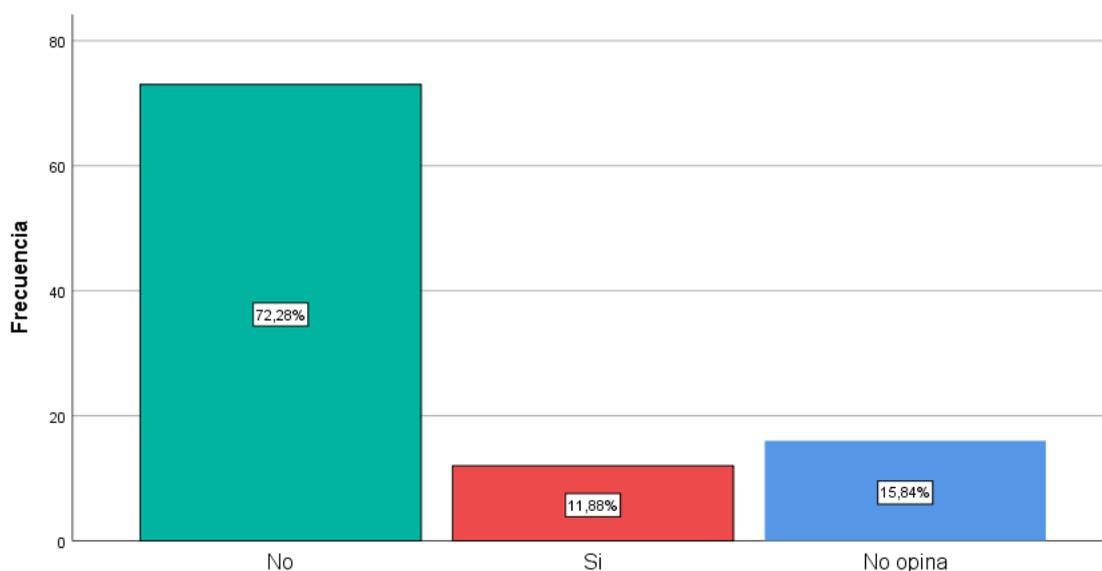
Atención que brinda programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	73	72,3
Si	12	11,9
No opina	16	15,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 8

Atención que brinda el programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 9 y graficación 8, se puede observar que, del total de individuos, un 72.3% considera que no es eficiente la atención que le brinda el programa social pensión 65, por el contrario, un 11.9% refiere que si es eficiente y un 15.8% no opina respecto a la interrogante.

9. ¿Considera que no existe dificultades para cobrar el monto asignado por parte del programa social Pensión 65?

Tabla 10

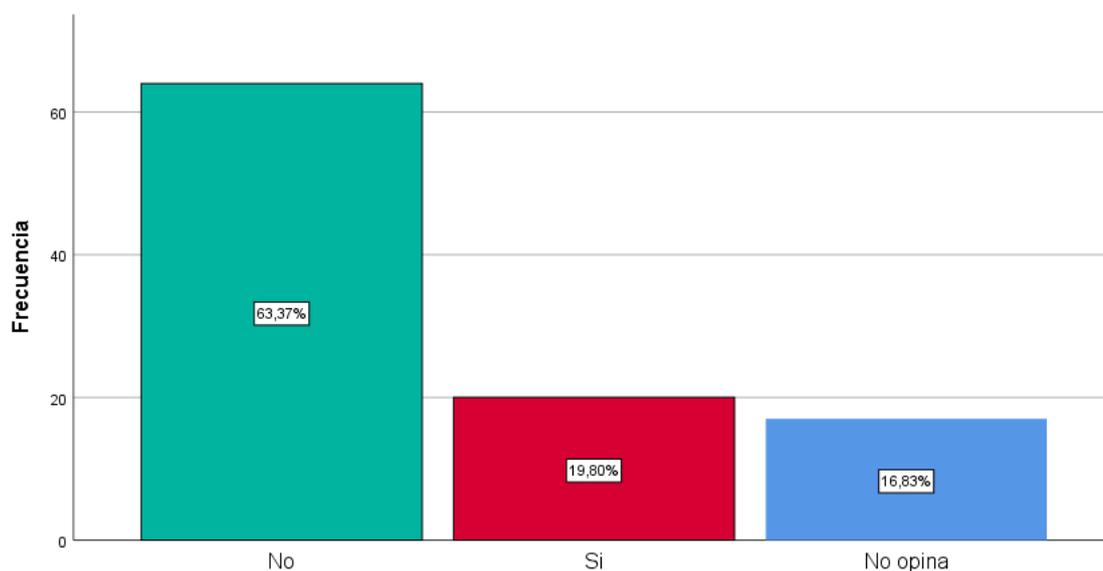
Existencia de dificultades al cobrar el monto asignado por parte del programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	64	63,4
Si	20	19,8
No opina	17	16,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 9

Existencia de dificultades al cobrar el monto asignado por parte del programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 10 y graficación 9, se puede observar que, del total de individuos, un 63.4% no considera que no existe dificultades para cobrar el monto asignado por parte del programa social Pensión 65, por el contrario, un 19.8% si lo considera y un 16.8% no opina respecto a la interrogante.

10. ¿El programa social pensión 65 les ha brindado apoyo al momento de realizar el cobro asignado?

Tabla 11

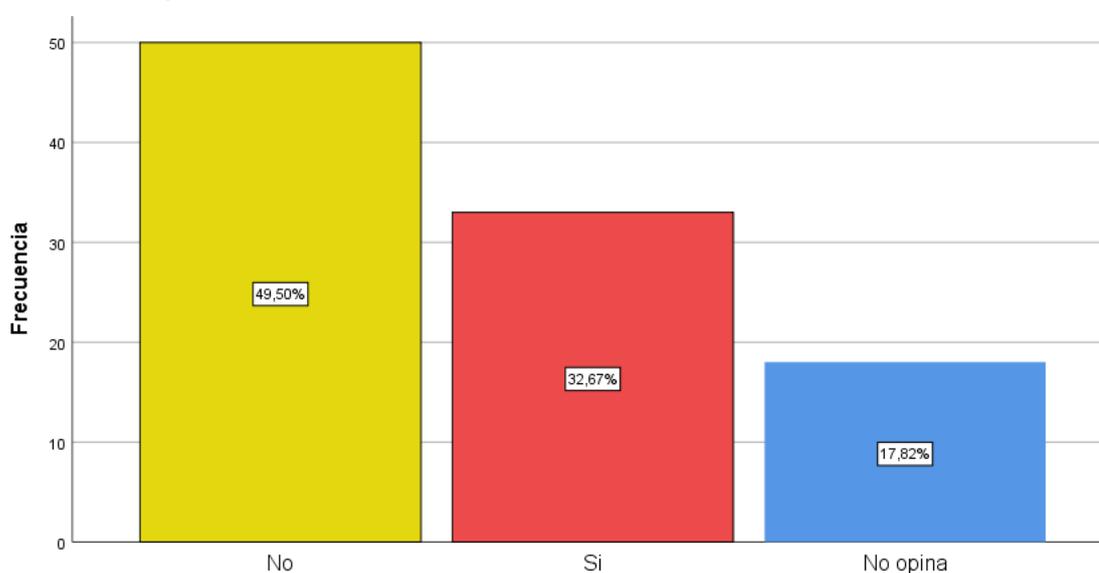
Apoyo por parte del personal del programa social pensión 65, para cobrar el monto asignado.

F	N	Porcentaje
No	50	49,5
Si	33	32,7
No opina	18	17,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 10

Apoyo por parte del personal del programa social pensión 65, para cobrar el monto asignado.



Explicación: En el cuadro 11 y graficación 10, se puede observar que, del total de individuos, un 49.5%, señala que el programa social pensión 65 no les ha brindado apoyo al momento de realizar el cobro asignado, por el contrario, un 32.8% refiere que si lo ha hecho y un 17.8% no opina respecto a la interrogante.

11. ¿El programa social pensión 65 les ha brindado charlas que buscan la mejora continua?

Tabla 12

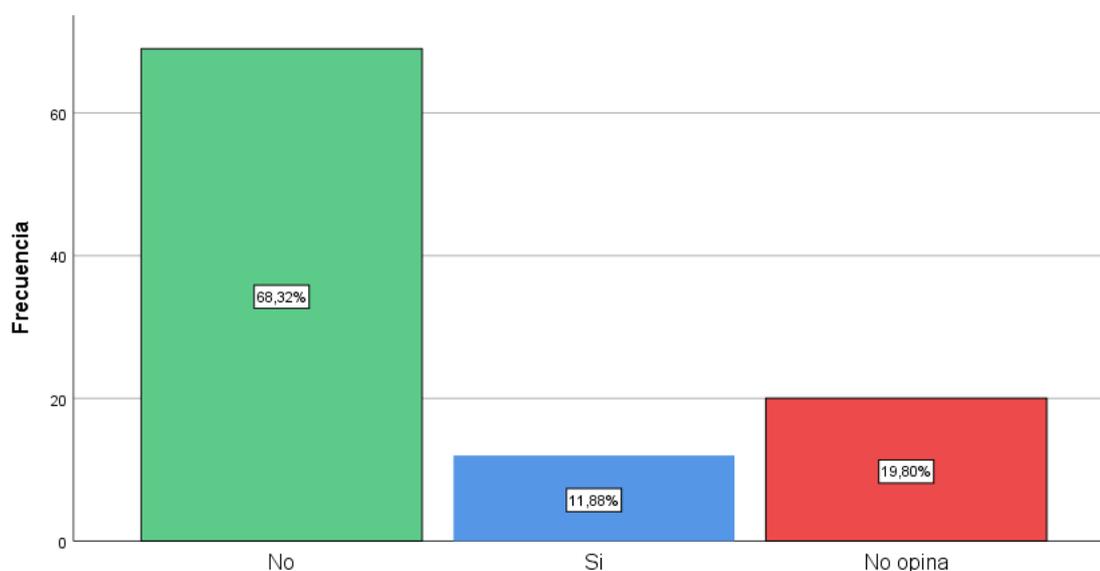
Charlas que buscan la mejora continua en el programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	69	68,3
Si	12	11,9
No opina	20	19,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 11

Charlas que buscan la mejora continua en el programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 12 y graficación 11, se puede observar que un 68.3% refiere que el programa no les ha brindado charlas que buscan la mejora continua, por el contrario, un 11.9% refiere que si lo ha hecho y un 19.8% no opina respecto a la interrogante.

12. ¿El programa social pensión 65 les realiza visitas domiciliarias?

Tabla 13

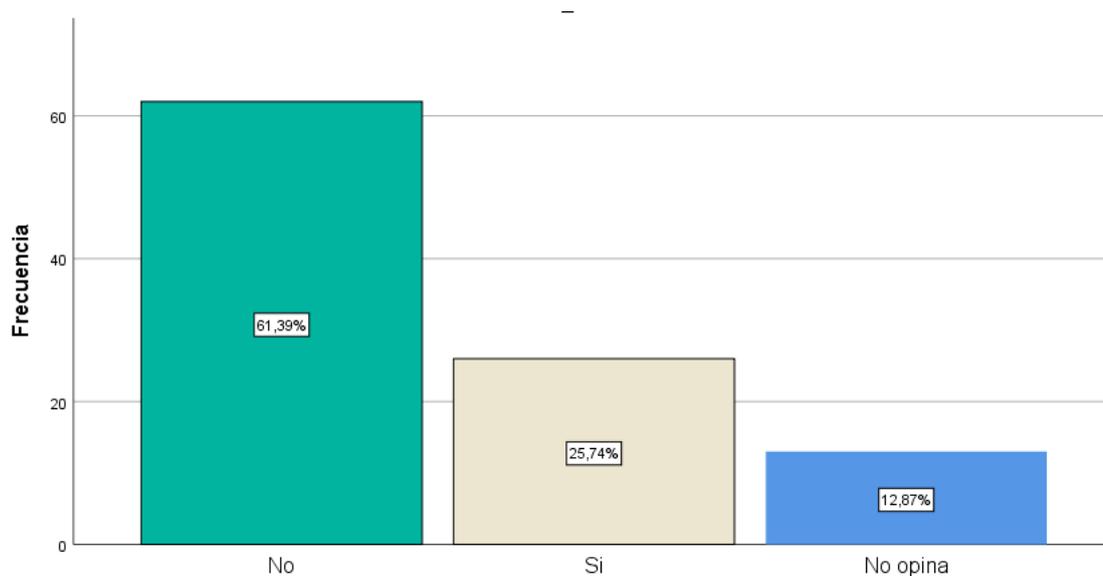
Visitas domiciliarias del programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	62	61,4
Si	26	25,7
No opina	13	12,9
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 12

Visitas domiciliarias del programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 13 y graficación 12, se puede observar que, del total de individuos, un 61.4% refiere que el programa no les realiza visitas domiciliarias, por el contrario, un 25.7% refiere que si lo ha hecho y un 12.9% no opina respecto a la interrogante.

13. ¿Usted, recibe apoyo económico por parte de su familia?

Tabla 14

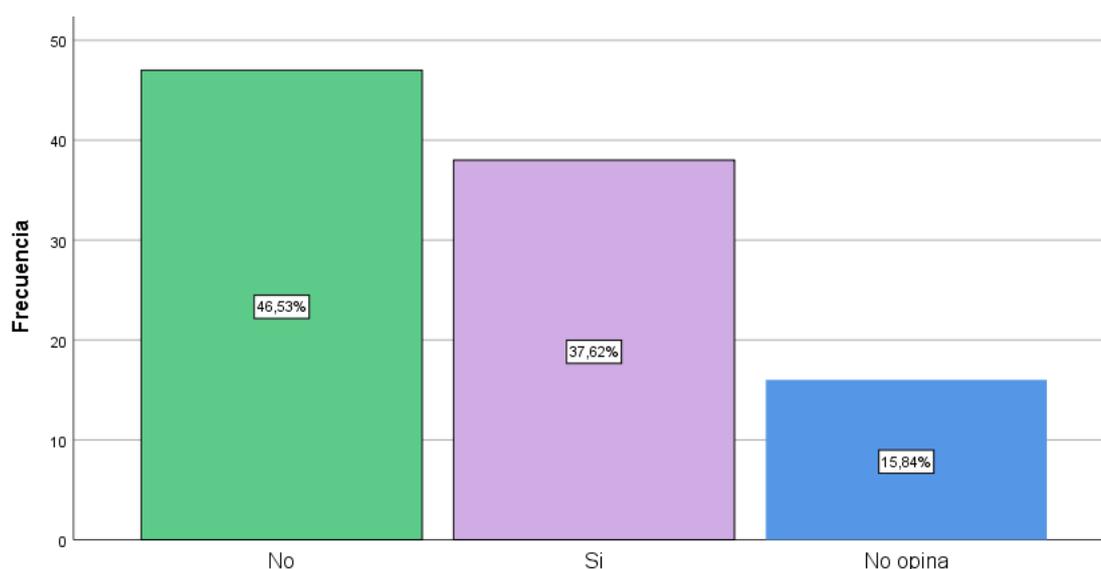
Apoyo económico por parte del grupo familiar.

F	N	Porcentaje
No	47	46,5
Si	38	37,6
No opina	16	15,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 13

Apoyo económico por parte del grupo familiar.



Explicación: En el cuadro 14 y graficación 13, se puede observar que, del total de individuos, un 46.5% refiere que no recoge apoyo económico por parte de su familia, por el contrario, un 37.6% refiere que si recibe y un 15.8% no opina respecto a la interrogante.

14. ¿Es eficaz la gestión del programa pensión 65?

Tabla 15

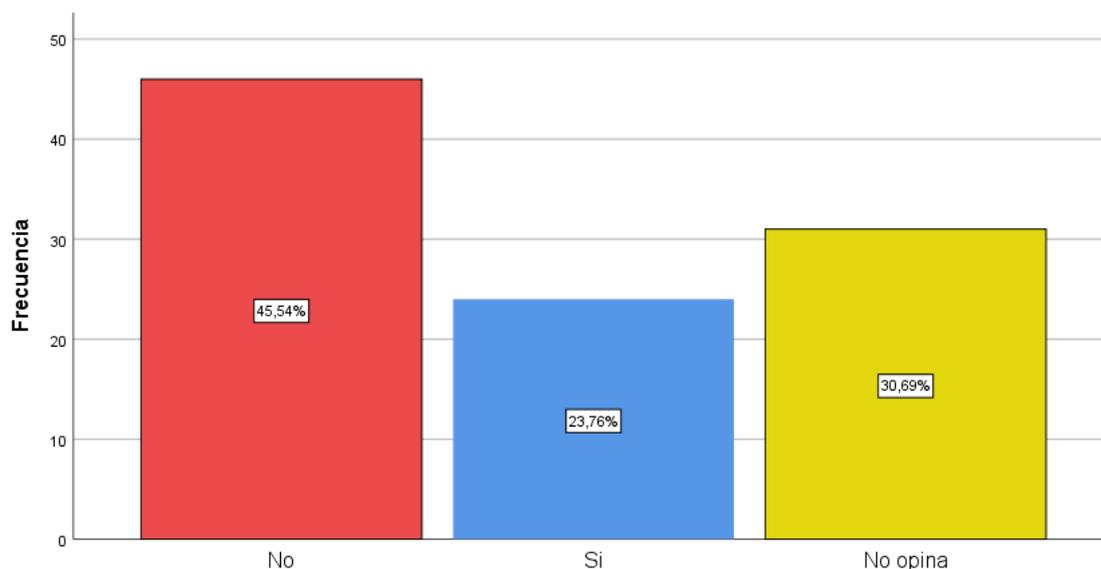
Eficacia del programa pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	46	45,5
Si	24	23,8
No opina	31	30,7
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 14

Eficacia del programa pensión 65.



Explicación: En el cuadro 15 y graficación 14, se puede observar que, del total de individuos, un 45.5% refiere que no es eficaz la gestión del programa pensión 65, por el contrario, un 23.8% refiere que si es eficaz y un 30.7% no opina respecto a la interrogante.

15. ¿Aprueba la gestión del programa pensión 65?

Tabla 16

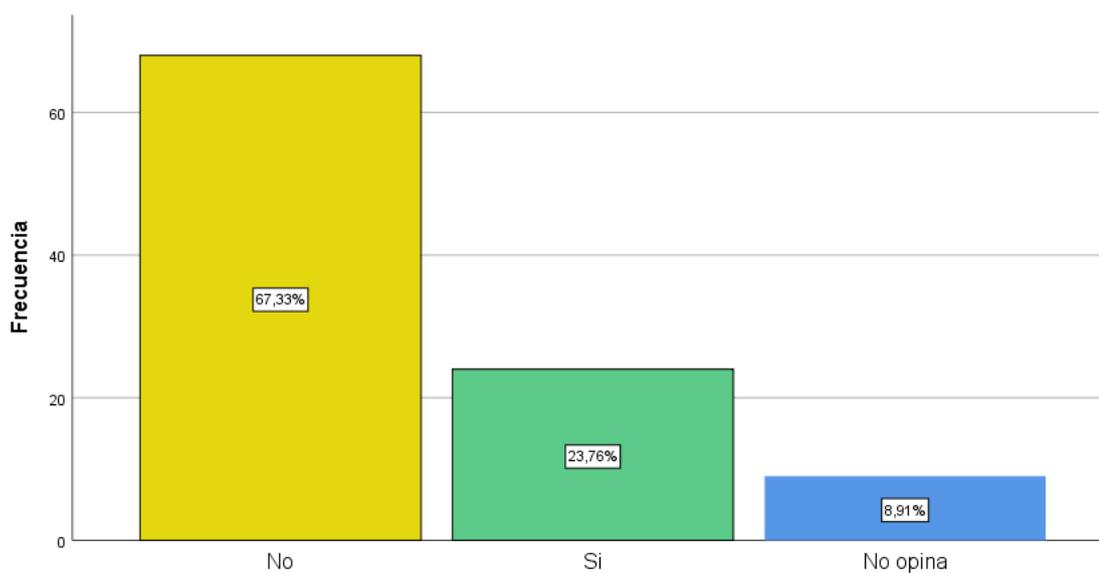
Aprobación del programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
No	68	67,3
Si	24	23,8
No opina	9	8,9
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 15

Aprobación del programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 15 y graficación 16, se puede observar que, del total de individuos, un 67.3% refiere que no aprueba la gestión del programa pensión 65, por el contrario, un 23.8% refiere que si la aprueba y un 8.9% no opina respecto a la interrogante.

16. Nivel de eficiencia respecto a la focalización de usuarios

Tabla 17

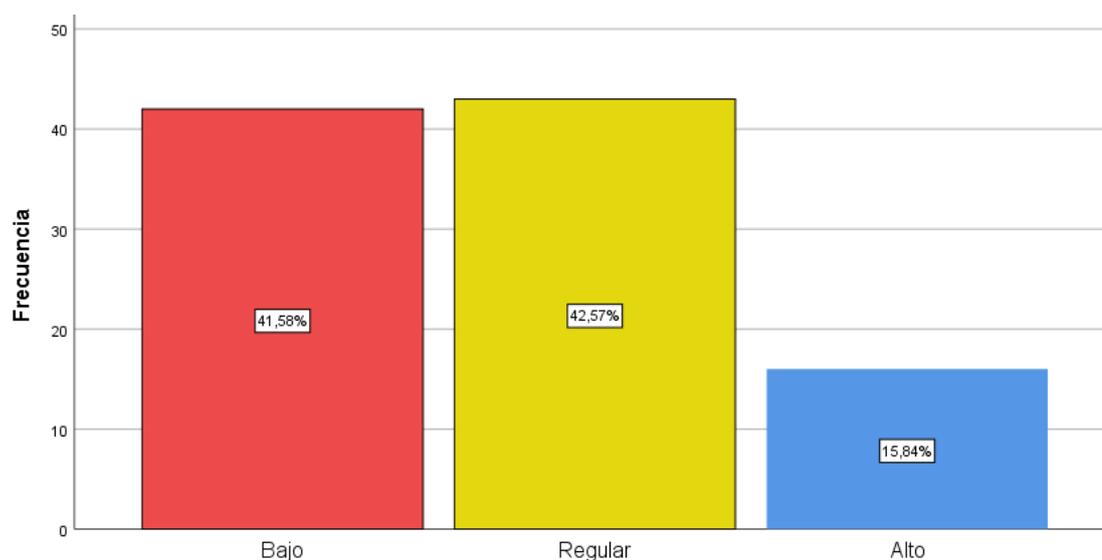
Eficiencia en la focalización de los usuarios del programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
Bajo	42	41,6
Regular	43	42,6
Alto	16	15,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 16

Eficiencia en la focalización de los usuarios del programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 17 y graficación 16, se puede observar que existe un nivel bajo de eficiencia respecto a la focalización de usuarios de dicho programa social esto según el 41.6% de encuestados, por el contrario, un 42.6% refiere que es regular y un 15.8% indica que está en un nivel alto.

17. Nivel de simplificación administrativa del programa social Pensión 65

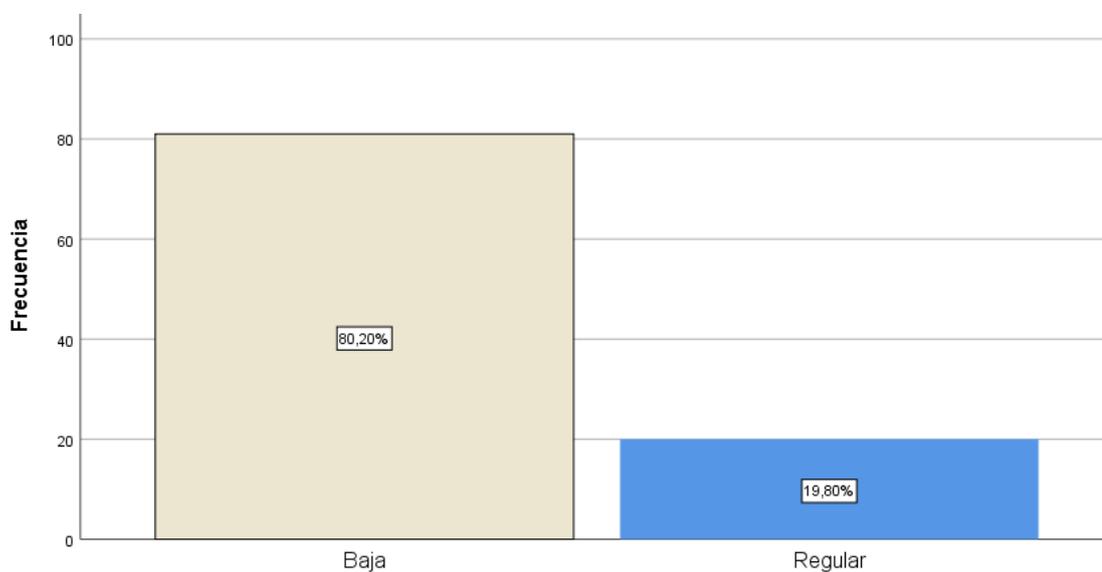
Tabla 18

Simplificación administrativa en el programa social pensión 65.

F	N	Porcentaje
Bajo	81	80,2
Regular	20	19,8
Total	101	100,0

Figura 17

Simplificación administrativa en el programa social pensión 65.



Explicación: En el cuadro 18 y graficación 17, se puede observar que existe un nivel bajo (80.2%) de simplificación administrativa del programa social Pensión 65, por el contrario, un 19.8% refiere que es regular.

18. Nivel de satisfacción de los usuarios que pertenecieron al programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

Tabla 19

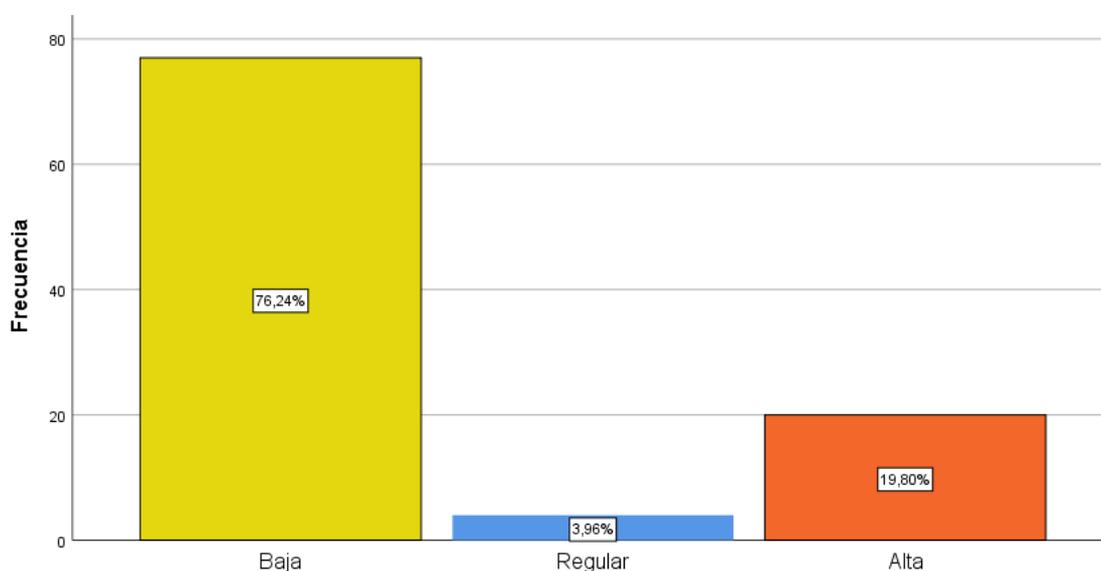
Nivel de satisfacción de los usuarios del programa social pensión 65, Lamud 2021.

F	N	Porcentaje
Bajo	77	76,2
Regular	4	4,0
Alto	20	19,8
Total	101	100,0

Nota: Respuesta de los beneficiarios obtenido del cuestionario

Figura 18

Nivel de satisfacción de los usuarios del programa social pensión 65, Lamud 2021.



Explicación: En el cuadro 19 y graficación 18, se puede observar que existe un nivel bajo de de satisfacción de los usuarios que pertenecieron al programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, según el 76.2%; por el contrario, un 19.8% refiere que es alto y un 4% indica que es regular.

Estrategias para mejorar el servicio administrativo del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud.

Introducción:

Se ha podido evidenciar que existen ciertos niveles de deficiencia en la parte de la focalización, administración y satisfacción propia de los usuarios del programa en el distrito de Lamud, lo cual es producto justamente de dichas limitantes, ante ello, la autora planteará una serie de acciones como propuesta para cambiar la realidad problemática presenta.

Finalidad de la propuesta:

Presentar acciones para mejorar la focalización, administración y la satisfacción del usuario del programa en el distrito de Lamud.

ACCIÓN ESPECÍFICA 1:

Reclutamiento de personal eficiente para generar una adecuada focalización del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud.

Actividades:

- Convocatoria del programa social pensión 65 bajo el control de monitores ciudadanos, así como de la Contraloría General de la República.
- Ante una deficiencia que presente el personal, solicitar por parte del usuario el cambio del mismo para generar una adecuada focalización del programa en el distrito de Lamud.
- Capacitación constante para los colaboradores que pertenecen programa en el distrito de Lamud.

- Generar alianzas entre el programa y demás instituciones para afrontar actos de corrupción en programas que tienen como finalidad resolver problemas significativos de poblaciones vulnerables.

ACCIÓN ESPECÍFICA 2:

Capacitación constante para el personal respecto a la simplificación administrativa del programa social pensión 65.

Actividades:

- Generar talleres respecto a la gestión del cambio, con la intención de motivar a los colaboradores a ejercer funciones de manera eficiente y productiva.
- Monitorear todo tipo de acciones que generan los colaboradores del programa, verificando el progreso constante que tienen a la hora de realizar funciones.
- Analizar los resultados que logran los colaboradores del programa, con la intención de evidenciar debilidades y amenazas dentro de la organización.
- Generar talleres de habilidades tecnológicas, con la intención de promover el uso de la transparencia en la gestión que realizan los colaboradores del programa social pensión 65.

ACCIÓN ESPECÍFICA 3:

Evaluación permanente de la satisfacción de los usuarios del programa social pensión 65.

Actividades:

- Generar encuestas mensuales a los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los colaboradores del programa.
- Recopilar las propuestas ejercidas por los usuarios para mejorar el servicio recibido por parte de los colaboradores del programa.
- Valorar las opiniones de especialistas a fin de mejorar el servicio recibido por parte de los colaboradores del programa.

CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente punto se discutió los resultados que se obtuvieron por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación, los cuales demostraron la hipótesis planteada en el estudio correspondiente, comprobando que los factores de empadronamiento, administrativos y sociales fueron los que limitaron la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021.

Todo lo descrito, se puede reflejar en el desarrollo del primer objetivo donde se puede observar que existe un nivel bajo de eficiencia respecto a la focalización de usuarios de dicho programa social esto según el 41.6% de encuestados, por el contrario, un 42.6% refiere que es regular y un 15.8% indica que está en un nivel alto.

Estos resultados guardan una relación con el análisis de Aguilar, et al. (2018), quienes tuvieron como resultados que existió unos escasos de focalización para llegar a las personas más vulnerables en las zonas urbanas y rurales, de tal manera que se no se les brindo asistencia social a las familias que se encuentra en nivel de pobreza y pobreza extrema.

De la misma manera, se tuvo una vinculación con el estudio de Gallegos (2018), quien refirió que existió carencias en la administración de los recursos económicos del programa, deficiencia en el proceso de focalización de hogares, puesto que existe error de inclusión y exclusión, se incluye en el beneficio a

quienes no se debería y también existen casos que hay adultos mayores quienes no lo reciben cumpliendo con los requisitos requeridos.

En base al desarrollo del segundo objetivo se puede observar que existe un nivel bajo de de simplificación administrativa (80.2%) del programa social Pensión 65, por el contrario, un 19.8% refiere que es regular.

Ante los hallazgos mostrados, estos resultados tienen una coherencia con el estudio de Yépez (2018), quien demostró en su estudio que existen barreras burocráticas en el proceso de citas, trámites administrativos, que han ocasionado percepciones negativas y que limitaron en brindar una eficiente atención al usuario en relación a los programas sociales.

De la misma manera, se tiene una relación con el estudio de Guevara (2019), quien determinó que el programa Juntos ha traído cambios perjudiciales en el comportamiento de la localidad, puesto que existe una deficiente gestión por parte de los funcionarios, no logrando canalizar los recursos que ofrece el programa Juntos.

Por último, según el tercer objetivo específico, ese determinó que existe un nivel bajo de de satisfacción (76.2%) de los usuarios que pertenecieron al programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, por el contrario, un 19.8% refiere que es alto y un 4% indica que es regular.

Estos resultados se asocian con el estudio de Olivera, et al. (2017), quien referenció que los programas solidarios requieren de diferentes mecanismos entre ellos los educativos, de alimentación y autonomía de las familias, lo que genera conflictos y exclusión entre los beneficiarios, ya que no existen estrategias

que permitan optimizar las acciones de los programas, causando una gran insatisfacción por parte de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

En base al objetivo general, se determinó que los factores respecto a la focalización, nivel de simplificación administrativa y nivel de insatisfacción fueron limitantes para una adecuada gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud.

En base al primer objetivo específico, se determinó que existe un nivel bajo de eficiencia respecto a la focalización de usuarios de dicho programa social esto según el 41.6% de encuestados, por el contrario, un 42.6% refiere que es regular y un 15.8% indica que está en un nivel alto.

En base al segundo objetivo específico, se determinó que existe un nivel bajo de de simplificación administrativa del programa social Pensión 65, según un 80.2%, por el contrario, un 19.8% refiere que es regular.

En base al tercer objetivo específico, se determinó que existe un nivel bajo de satisfacción de los usuarios que pertenecieron al programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud, según un 76.2%, por el contrario, un 19.8% refiere que es alto y un 4% indica que es regular.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda aplicar el conjunto de estrategias propuestas por la investigadora, puesto que tiene como principal fin mejorar la gestión del programa social Pensión 65 en el distrito de Lamud.

Segunda: Se recomienda generar convenios institucionales con SERVIR para aplicar las estrategias generadas por la institución, ya que se requiere de actos de capacitación para mejorar las funciones propias de los servidores, sobre todo en la parte de la administración y eficiencia.

Tercera: Se recomienda difundir los presentes hallazgos de la investigación, ya que se analiza factores de uno de los programas más significativos del Perú en materia de mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables.

Cuarta: Por último, se recomienda seguir con el análisis de la variable de estudio escogida, ya que son pocas las investigaciones que se han encontrado y estudiado desde el punto de vista político, administrativo y social.

Bibliografía

- Aguilar Estrada, A. E., Caamal Cahuicho, I., & Portillo Vázquez, M. (2018). Políticas públicas para los municipios más pobres de México. *Estudios sociales*, 28(51).
Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572018000100011
- Begazo Villanueva, J. D., & Fernandez Baca, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el tercer milenio*, 19(37), 25-30.
Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13773/12207>
- Cavero Arguedas, D., Cruzado de la Vega, V., & Cuadra Carrasco, G. (2017). Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 34(3), 528-537. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000300021
- Chacaltana, J. (2001). *Más allá de la focalización*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social. Obtenido de <https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/mas-alla-de-la-focalizacion-distorsiones-en-la-asignacion-de-recursos-contra-la-pobreza.pdf>
- Dagmar, R. (s.f). Focalización de los programas sociales: lecciones de la experiencia chilena. 218-253. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Dagmar-Raczynski/publication/265191395_FOCALIZACION_DE_PROGRAMAS_SOCIALES_LECCIONES_DE_LA_EXPERIENCIA_CHILENA/links/59414d414

5851563f932123e/FOCALIZACION-DE-PROGRAMAS-SOCIALES-
LECCIONES-DE-LA-EXPERIENCIA-CHILENA.pdf

Definición ABC. (s.f). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/aprobacion.php>

Del Valle , M., & Alfageme, A. (2009). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/DT_BCRP_Focalizacion.pdf

Desarrollar inclusión. (s.f). Obtenido de <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/tecnologia-inclusiva/que-es-un-programa/>

Economipedia. (s.f). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/pobreza-extrema.html>

Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Dialnet - Circulo de derecho administrativo*, 246-271.

Flores Herrera, B. I., Castillo Muraira, Y., Ponce Martínez, D., Miranda Posadas, C., Peralta Cerda, E. G., & Durán Badillo, T. (2018). *Percepción de los adultos mayores acerca de su calidad de vida. Una perspectiva desde el aspecto familiar*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc, Mexico.

Gallegos Aragon, C. A. (2018). *Alcances y limitaciones de la gestión del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" en zonas rurales altoandinas, caso: distritos de Cayarani y Puyca en el departamento de Arequipa.*[Tesis de postgrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11742/Gallegos_Aragon_Alcances_limitaciones_gesti%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

García, L., Cerna , D., & Puémape, F. (2018). Focalización de los hogares para programas sociales: su implementación en Arequipa. *Economía&sociedad*, 31- 35. Obtenido de https://cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/focalizacion_de_los_hogares_para_programas_sociales_su_implementacion_en_arequipa.pdf

- Gobierno de Navarra. (2009). Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>
- Guevara Castro, J. C. (2019). *Estrategias para una adecuada gestión del programa “Juntos” en el desarrollo social de las familias beneficiarias: caso cercado del distrito Santo Tomas- Provincia Cutervo- Región Cajamarca 2015-2016.[tesis de pregrado]*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3770/BC2583%20GUEVARA%20CASTRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Hernandez Sampieri, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huergo, J. (s.f.). Los procesos de gestión . 1-5. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Instituto De Ciencias HEGEL. (2021). Obtenido de <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- Kowarick, L. (2009). Viver em Risco- Sobre a vulnerabilidade socioeconomica e civil. *Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais*, 185-187. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5139/513951692011.pdf>
- Manrique López, A. (2016). Gestión y diseño: convergencia disciplinar. *Universidad Nacional de Colombia*, págs. 129-158. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Maravi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Ius et veritas*, 66-99. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072/19277>
- Marysela Coromoto , M. M., & Morillo Moreno, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Universidad de Zulia*, XXII(2), 111-131. Obtenido de

[https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20\(Sancho%2C%201998\).](https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20(Sancho%2C%201998).)

Mendoza Briones, A. A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta-Ecuador [Tesis de postgrado]*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s.f.). Obtenido de <https://www.pension65.gob.pe/quienes-somos/>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (s.f). *Instructivo para llenar los formatos S100 y R200 dirigido a las unidades locales de empadronamiento y las entidades a cargo de las intervenciones públicas focalizadas*. Obtenido de http://www.midis.gob.pe/sello_municipal/wp-content/uploads/2021/07/P7_Instructivo-S100-R200_compressed.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2016). *Decreto Supremo N°008-2016-MIDIS*.

Muñoz Marticorena, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. Reformas de trámites empresariales*. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/113/Mu%c3%bloz_William_libro_2011-II.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olvera, B., Schmook, B., Radel, C., & Nazar Beutelspacher, D. A. (2017). Efectos adversos de los programas de apoyo alimentario en los hogares rurales de Calakmul, Campeche. *Estudios sociales*, 27(49). Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572017000100011

Orco Díaz, A., Santa Cruz Vargas, K. S., & Juro Llamocca, M. A. (2020). Conexiones entre pensión 65 y la pobreza en los adultos mayores: Perú 2012-2018. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* , 28(58), 9-15. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/19260>

Paredes, M., Bensa, J., & Diaz, R. (2018). Aquí no hay ventanillas, La burocracia de la calle en los programas sociales. *Revista de analisis y critica*, 73-82. Obtenido de <https://argumentos-historico.iep.org.pe/articulos/resena-aca-no-ventanillas-la-burocracia-la-calle-los-programas-sociales/>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2020). Obtenido de <https://www.gob.pe/437-sistema-de-focalizacion-de-hogares-sisfoh>

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2018). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/22753-sistema-integrado-de-empadronamiento-electronico-del-midis-es-finalista-al-premio-creatividad-empresarial-2018>

Prada Villegas, L. S. (2018). *Análisis de la efectividad del programa social pensión 65 en la provincia de Lambayeque – región Lambayeque [tesis de pregrado]*. Universidad Señor de Sipán- Facultad de Ciencias Empresariales <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5262/Prada%20Villegas%20Liliana%20Sujell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf

Presidencia del consejo de ministros. (s.f). Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Psicología- Online. (2018). Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-burocracia-de-weber-1717.html>

- Quispe Quispe, M. R. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 70-102. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/14022/12402>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(06), 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>.
- MIDIS, (s.f) 76-150. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1235528/TOMO_N__01_---_b.pdf
- Sandoval Romero, C. A. (2019). *Evaluación de la efectividad del programa nacional Pensión 65 en los beneficiarios del distrito de Pueblo Nuevo de la provincia de Ferreñafe período 2018 [Tesis de pregrado]*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2012/1/TL_SandovalRomeroCarlos.pdf.
- Tamayo, M., & Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*.
- Teorías Burocráticas. (s.f). *Asturias (Corporacion Universitaria)*, 3-6. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf6.pdf
- Tintaya Mamani, H. G. (2019). *La Percepción de los pobladores de Ciudad de Dios del distrito de Yura sobre los programas sociales en el Perú, Arequipa 2019 [Tesis de pregrado]*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10090>.
- Valeriano Ortíz, L. F. (2012). *La modernización de la gestión pública en el Perú. Gestión en el tercer milenio*, 15(30), 59-64. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802>

- Vásquez, E. (2020). *Gerencia de Programas Sociales*. Lima. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3glPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=programas+sociales+per%C3%BA&ots=oM0w47v4kV&sig=6b9lXJMGCGahu-LdoD3lJm7uGTQ#v=onepage&q&f=false>
- Vega, E., & Rodríguez, E. (2019). *Factores que limitan la Asistencia al Programa de Psicoprofilaxis Obstétrica en Gestantes Atendidas en el Centro de Salud San Vicente Cañete de abril 2018 a marzo del 2019. [tesis de pregrado]*. Universidad Privada Sergio Bernales. <http://repositorio.upsb.edu.pe/handle/UPSB/172>.
- Vélez, T. (2002). *Calidad de Vida: conceptos y medidas. Academia accelerating the world's research*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33766517/envejecimientoRP1_ppt-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1650012953&Signature=YoY1WE3O7R2Kyrf6MQRrGjXMNT~FuyzlBRctye973Jc2ikzyQmaPgSb4SOv7kDnqVdpE45Wl~8Du0DyIWx9utfmwqgXnevjHqqlJPMIqwiiDuB7Q4cC~k1WXCC3vduXUfGgI1
- Yépez Chamorro, M. C. (2018). *Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia [Artículo de investigación científica y tecnológica]*. *Universidad y Salud*, 20(2), 97-110. Obtenido de <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3721/pdf>
- Zubieta Peña, A. R. (2019). *Factores que limitan la participación de las familias en la vigilancia del desarrollo infantil de sus niños y niñas en el Programa Nacional Cuna Más de la provincia de Huaura-Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Huara - Lima.

Límites en la gestión del programa social pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	16%	5%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%

9	sgp.pcm.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Gallegos Aragon, Cesar Augusto. "Alcances y limitaciones de la gestion del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pension 65" en zonas rurales altoandinas, caso: distritos de Cayarani y Puyca en el departamento de Arequipa.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
12	unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.sisfoh.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unf.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	elpopular.pe Fuente de Internet	<1 %
17	revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.powtoon.com	

	Fuente de Internet	<1 %
19	repository.ces.edu.co Fuente de Internet	<1 %
20	cies.org.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.psicologia-online.com Fuente de Internet	<1 %
22	hemerotecadigital.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Calderon Arevalo, Lucia Gisela Guerrero Ocampo, Susana Beatriz. "El sistema de focalizacion de hogares y los procesos criticos que intervienen en la determinacion de la clasificacion socioeconomica de los potenciales usuarios de los programas sociales en el ambito del departamento de Tacna, 2015.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
25	Prieto Barragan, Tracy Alexandra. "Elementos a tomar en cuenta para implementar la politica de mejor atencion al ciudadano a nivel nacional.", Pontificia Universidad	<1 %

Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

26

dialnet.unirioja.es

Fuente de Internet

<1 %

27

www.perucontable.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

Límites en la gestión del programa social pensión 65 en el distrito de Lamud, 2021

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71

PÁGINA 72

PÁGINA 73

PÁGINA 74

PÁGINA 75

PÁGINA 76

PÁGINA 77

PÁGINA 78

PÁGINA 79

PÁGINA 80

PÁGINA 81
