



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión para resultados en los servicios sociales de la
Municipalidad Distrital de Laredo, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORAS:

Br. Montenegro Arana, Nelly Giulliana

Br. Muñoz Chanduvi, Emily Paola

ASESOR:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Dirección

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Aldave Herrera Rafael Fernando
Presidente

Dr. Alva Alva, Walter Gastón
Secretario

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel
Vocal

DEDICATORIA

La carrera de la vida está llena de sorpresas, es por ello, que dedico la presente investigación a mis mejores regalos que Dios me brinda, son mis dos princesas Guillia Sofía y Lia Victoria Maldonado Montenegro, las cuales son mi motivo para seguir estudiando y ampliar mis conocimientos y brindarles lo mejor de mí.

Nelly Giulliana.

A mi Madre: Consuelo Chanduvi Chávez, quien con su experiencia como docente en el transcurrir de su vida me ha brindado su guía idónea, para haber culminado esta etapa profesional, quien también con su ejemplo en su calidad de madre y la confianza depositada en mi persona lograron poder superar los obstáculos que el largo camino profesional se presentan.

Emily Paola.

AGRADECIMIENTO

A Dios por las bendiciones que cada día me da, y por bendecirme con un maravilloso esposo Carlos Maldonado; amor, gracias por animarme a seguir superándome profesionalmente, gracias por estar conmigo en los días triste y oscuros, tu eres mi soporte, también agradezco a mis padres Nelly y Hernán por guiarme por un buen camino en el transcurso de mi vida.

Nelly Giulliana.

A mi esposo José Wilmer L. Heredia Casas y a mis hijas, Fátima, Andrea y Gabriel Miguel, porque con paciencia y ayuda en los momentos en que no pude disfrutar con ustedes me dieron su apoyo para forjar logros en el camino que faltaba vivir juntos, siendo este logro tan mío como de uds quedando de estímulo para que uds no dejen de lograr sus sueños en ninguna etapa de sus vidas.

Emily Paola.

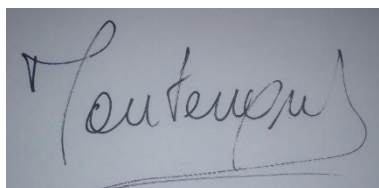
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Br. Nelly Giulliana Montenegro Arana, identificada con el DNI N° 16810016, y Br. Emily Paola Muñoz Chanduvi, identificada con el DNI N° 42212634, estudiantes del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaramos que el trabajo académico titulado “Gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017”, presentada en 164 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de nuestra autoría.

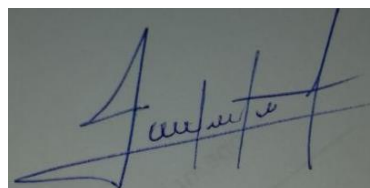
Por tanto, se declara lo siguiente:

- Hemos mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No hemos utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Somos consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 11 de Marzo del 2018



Br. Nelly Giulliana Montenegro Arana
DNI. N° 16810016



Br. Emily Paola Muñoz Chanduvi
DNI. N° 42212634

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Con el propósito de acatar el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para adquirir el Grado Académico de Magister en Gestión Pública presento para su consideración la investigación titulada “Gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017”, con el propósito de analizar la incidencia de la gestión para resultados en la gestión de servicio sociales en la Municipalidad Distrital de Laredo.

La investigación de la gestión para resultados en el tiempo actual, genera una gran importancia en los resultados de la gestión en servicios sociales, porque comprende el argumento de las dificultades y las metas propuestas para el crecimiento de los servicios sociales; se reconoce el propósito de los servicios sociales en el esquema de las diferentes estrategias políticas sociales y sus movimientos de valor agregado. Perfeccionar el sistema de registro de las personas que requieren ayuda es difícil por la lejanía, capacidad de comprensión u herramientas tecnológicas.

A través de la información veraz, se asegura que los aportes a la investigación serán reconocidos por el esfuerzo y dedicación al contribuir con la gestión pública y la sociedad actual, con la ayuda del jurado se podrá mejorar y se perfeccionará un más.

Las Autoras

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	23
1.2.1. Nivel internacional	24
1.2.2. Nivel nacional	29
1.2.3. Nivel regional	33
1.3 Teorías relacionadas al tema	36
1.3.1. Gestión para resultados	36
1.3.1.1. Enfoque de la reforma y modernización en el Perú	36
1.3.1.2. Definición	37
1.3.1.3. Beneficios de la gestión para resultados	39
1.3.1.4. Presupuestos para resultados: avances y perspectivas	39
1.3.1.5. Monitoreo y evaluación de la gestión para resultados	40
1.3.1.6. Elementos de la gestión pública para resultados	41
1.3.1.7. Enfoque sistémico para la creación de valor público	42
1.3.2. Gestión de servicios sociales	43
1.3.2.1. Definición	43
1.3.2.2. Tipos de servicio	44
1.3.2.3. Servicios sociales diferenciados	45
1.3.2.4. Servicios sociales como factor de sostenibilidad	45
1.3.2.5. Objetivos de los servicios sociales	45

1.3.2.6. Crisis del servicios social	46
1.3.2.7. Consecuencias para la gestión de servicios sociales	46
1.3.2.8. Servicios y otras ramas de actividades de fin u objeto social	46
1.3.2.9. Dimensión en gestión de servicios sociales	44
1.3.2. Paradigma	49
1.4 Formulación del problema	50
1.5 Justificación del estudio	51
1.6 Hipótesis	54
1.7 Objetivos	55
II. MÉTODO	58
2.1 Diseño de investigación	59
2.2 Variables, operacionalización	60
2.3 Población y muestra	64
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	65
2.5 Métodos de análisis de datos	68
2.6 Aspectos éticos	69
III. RESULTADOS	70
IV. DISCUSIÓN	90
V. CONCLUSIONES	96
VI. RECOMENDACIONES	100
VII. REFERENCIAS	102
VIII. ANEXOS	108
Anexo 1: Matriz de puntuación de las variables de estudio	00
Anexo 2: Validez de instrumentos	00
Anexo 3: Ficha de validez de contenido de los instrumentos	00
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos	00
Anexo 5: Instrumentos	00
Anexo 6: Matriz de consistencia interna de investigación	00
Anexo 7: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	00
Anexo 8: Fichas técnicas de los instrumentos	00
Anexo 10: Panel fotográfico	00
Anexo 11: Figuras del marco teórico	00

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo 2017	64
Tabla 2. Distribución de la muestra de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	65
Tabla 3. Comparación de los niveles de la gestión para resultados y servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	70
Tabla 4. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable gestión para resultados de la Municipalidad Distrital, 2017.	72
Tabla 5. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable servicios sociales de la Municipalidad Distrital, 2017.	74
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la variable independiente Gestión para resultados y sus dimensiones.	76
Tabla 7. Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la variable dependiente servicios sociales y sus dimensiones.	77
Tabla 8. Analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	78
Tabla 9. Determinar la influencia de la dimensión planeamiento estratégico en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	79
Tabla 10. Influencia de la dimensión presupuestos para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	80
Tabla 11. Influencia de la dimensión gestión financiera en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	81
Tabla 12. Influencia de la dimensión gestión de programas y proyectos en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	82
Tabla 13. Influencia de la dimensión monitoreo y evaluación en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	83
Tabla 14. Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	84
Tabla 15. Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	85

Tabla 16. Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	86
Tabla 17. Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	87
Tabla 18. Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	88
Tabla 19. Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión difusión de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017	89

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Comparación de los nivel de la gestión para resultados y servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.	71
Figura 2. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable gestión para resultados de la Municipalidad Distrital, 2017.	73
Figura 3. Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable servicios sociales de la Municipalidad Distrital, 2017.	75

RESUMEN

La investigación que se da a conocer muestra como propósito determinar la influencia de la gestión para resultados en la gestión de servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017; por lo cual, se empleó como metodología de estudio, la investigación no experimental, transversal, correlación causal, aplicando como métodos de estudio inductivo-deductivo. La población estuvo compuesta por 186 trabajadores de la municipalidad, a través de una muestra aleatorio simple, solo se trabajó con 126 trabajadores de la Municipalidad de Laredo. Debido al tipo de tesis se empleó como instrumento de investigación dos cuestionarios, uno para cada variable, los cuales fueron validados teniendo una confiabilidad de 0,813. La información recopilada en su conjunto fue procesada a través del software de estadística SPSS Versión 23., siendo mostrados en tablas y figuras estadísticas.

Los datos derivados de los cuestionarios fueron analizados mediante el Coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall $T= 0.325$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.501 la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual se afirma la hipótesis general la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales. El nivel que predomina en la variable gestión para resultados, es el nivel deficiente con un 75,4 %, seguido del nivel regular con un 23%. Y el nivel que sobre sale en la variable servicios sociales es el nivel regular con un 58,7 % seguido del nivel medio con un 27,8 %. La investigación es muy impórtate porque se analiza la situación real de la población laredina, se conoce las necesidades de cerca para brindar sugerencias que para ellos serán de mucho beneficio.

Palabras Clave: Gestión para Resultado, Servicios Sociales, Técnica y Organización.

ABSTRACT

The research that is disclosed shows how to determine the influence of management for results in the management of social services of the District Municipality of Laredo, 2017; For this reason, non-experimental, transversal research, causal correlation was used as a study methodology, applying as hypothetical-deductive study methods. The population was composed of 186 workers of the municipality, through a simple random sample, only worked with 126 workers of the municipality of Laredo. Due to the type of thesis, two questionnaires were used as a research instrument, one for each variable, which were validated with a reliability of 0.813. The information collected as a whole was processed through the statistical software SPSS Version 23., being shown in tables and statistical figures.

The data derived from the questionnaires were analyzed using the contingency coefficient of the Kendall Tau-b test statistic $\tau = 0.325$, with significance level less than 1% of standard significance ($P < 0.01$), and Spearman's Rho is of 0.501 which indicates that there is a moderate positive correlation (average); for which the general hypothesis is affirmed, management for results significantly influences social services. The level that predominates in the variable management for results, is the deficient level with 75.4%, followed by the regular level with 23%. And the level that exceeds in the social services variable is the regular level with 58.7% followed by the average level with 27.8%. The research is very important because the actual situation of the population is analyzed, we know the needs closely to offer suggestions that will be very beneficial for them.

Management for Results, Social Services, Technical and Organization, Social Welfare.

I. INTRODUCCIÓN

A medida que avanza el tiempo, el estado peruano se ha propuesto mejorar los servicios de atención al ciudadano. A través de una serie de herramientas y estrategias para cubrir la gran demanda de la población que exige una mejor gestión para resultados y un buen uso de los recursos del estado; cada inicio de año se escucha el presupuesto anual, indicando el crecimiento económico y desarrollo social para la población, pero el uso de recursos se ve manipulado puesto que no llegan a los lugares que se encuentran alejados de la capital. Uno de los objetivos de la gestión para resultados es disminuir los índices de pobreza e incrementar el desarrollo económico sostenible y una gestión de servicio social igualitaria que dé una solución a la problemática de la población. Las diversas situaciones de pobreza han limitado a ciertos servicios sociales que brindan la municipalidad de Laredo, la cual se ha visto en necesidad de tomar acciones que no estaban planificadas ni coordinadas para dar solución al decadente servicio social.

Ante esta realidad, el objetivo central de la investigación es determinar la incidencia de la gestión para resultados en la gestión de servicio social en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017; con el motivo de conocer los resultados en las condiciones de vida de los pobladores durante un tiempo determinado, siendo un principio esencial mejorar los servicios a los ciudadanos. Diversos estudios certifican que se ha incrementado la pobreza, por lo cual, el perfil del poblador que requiere ayuda es distinto, a pesar que la municipalidad proponga nuevos planes, programas, proyectos, los recursos son limitados e insuficientes ante la gran demanda que solicita una mejor gestión de servicios sociales. Ofrecer una óptima atención a los ciudadanos comprende brindar servicios de calidad, verificando que los planes y acciones sean de utilidad durante el horizonte establecido.

1.1 Realidad problemática

La administración pública posee como principio general la gestión para resultados (GpR), la cual permite optar por disposiciones que fortifiquen el cometido de los trabajadores siendo legitimizado por el ciudadano como usuario directo, siendo el fin menguar la pobreza y beneficiar a los pobladores en los diversos servicios proveyendo eficiencia y eficacia para lograr el propósito de la planificación gubernamental y la mejora continua en las entidades del estado. A pesar de ello existe una gran brecha de perspectivas entre la petición de los pobladores para recibir una atención de calidad, pidiendo los ciudadanos que se mejoren los servicios al público debido a la incapacidad de los gobiernos. Una investigación sobre gobiernos efectivos, señala que veinticuatro países en América Latina y el Caribe entre el 2007 y el 2013 han desarrollado un crecimiento positivo en las capacidades institucionales; De los cinco pilares del ciclo de gestión, el pilar de planificación es más empleado y el más difícil en desarrollar es el presupuesto por resultados. (Kaufmann, 2015)

Los países en desarrollo de América Latina y el Caribe, anualmente investigan los motivos del crecimiento del sistema de la gestión para resultados en el sector público para impulsar una mayor efectividad. Debido al lento crecimiento en la Gestión para Resultados, se denota la existencia de una grieta en la transparencia de la atención al público, falta elaboración de políticas con responsabilidad en recursos humanos y una evaluación constante en la transparencia, interactividad y asistencia de las entidades estatales con la sociedad civil, es por ello, que una disposición política implicada en la gestión para resultados puede ayudar para dejar de lado las desigualdades monetarias, culturales, sociales, educativas, si es que los gobiernos asumieran los diversos planos que se requiere para desechar o disminuir las resistencias, derribando barreras, la población podrá participar con libertad en un gobierno abierto. (Oszlak, 2013)

Parte de la problemática que evita el crecimiento de la gestión para resultados, es: la desaparición de información fidedigna y precisa o la abundancia de datos, que en algunas ocasiones son incompatibles; Escasa

medidas de supervisión y valoración de impacto que afirmen el crecimiento de la gestión para resultados; la política comercial, la cual conlleva a decisiones manipuladas con favoritismo, lejos de la disminución de necesidades priorizadas; desconocimiento de funciones de los trabajadores públicos, como tecnologías de información e insuficiente capacidad de liderazgo para la gestión de dirección; Los países en América Latina que han tomado mayor interés por la gestión para resultados son: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, cada gobierno elige un modelo de gestión que se adecue a su realidad problemática y emplea el que más le conviene, los resultados son invariables y sobresalientes para los habitantes de cada jurisdicción. (La fuente, 2017)

En América Latina y el Caribe se ha desarrollado un escenario de múltiples cambios con el objetivo de mejorar la gestión para resultados, con motivo de fortalecer la distribución de dinero; en muchos países de América Latina falta políticas que integren y generen inclusión social, logrando mejorar las situaciones de pobreza y vulnerabilidad; detectando que el origen de ello, se encuentra en la deficiente gestión de los servicios sociales como: Desarrollo económico, generación de empleo, vivienda e infraestructura, salud y educación; es por ello ineludible referir los servicios que contribuyan a conseguir la dirección correcta de los pobladores con necesidades que se encuentran alejados de los servicios que brinda el estado, asimismo brindar soporte exclusivo a las personas que tengan una dificultad física o psicológica y no puedan desempeñar sus actividades regulares. (Stampini, 2016, p.123)

Para que las sociedades puedan avanzar se necesita que exista una relación cercana entre la población y el estado, que abunde la confianza y el bien común en la convivencia, pero a medida que los años avanzan se denota que los esfuerzos por querer mejorar la gestión ha sido en vano, así se registra en un ranking en América Latina en el año 2016, donde más de dos tercios de los 176 países se encuentran en el índice de atraso impidiendo una buena atención de los servicios básicos a la sociedad civil, reflejando las instituciones del estado un desarrollo continuo por el

incremento de la corrupción, falta de eficiencia en su trabajo y un lento desarrollo de los objetivos de gestión con beneficio al poblador para mejorar la calidad de vida, un reflejo de ello, se encuentra en el país que encabeza el ranking con cinco años consecutivos, Venezuela, así mismo once países tuvieron una calificación menor al año pasado indicando su descenso: Nicaragua, México, Honduras, República Dominicana, Ecuador, Bolivia, Perú, El Salvador, Panamá, Chile y Uruguay, asimismo se visualiza que cinco países mejoraron con el objetivo de ayudar a los pobladores de sus jurisdicciones como: Haití, Paraguay, Argentina, Brasil y Costa Rica. (Transparencia Internacional, 2017)

A medida que transcurre el tiempo, aumenta el índice de escenarios de pobreza, por más que se diga que los indicadores de pobreza disminuyen, la realidad muestra lo contrario porque los servicios que brinda el estado no tienen la capacidad de atender la gran demanda de la población con múltiples problemas, si se analiza sobre los recursos y la estrategia para aplicar la estructura de servicios en el modelo social, se denota que es deficiente. Los servicios sociales carecen de estrategias y modelos que brinden un cambio, principalmente en el servicio educativo y de salud; para plantear los cambios necesarios se tiene que mejorar los estudios de las problemáticas por jurisdicción, actualmente no existe un parámetro que indique completamente las necesidades de la población; sin embargo, a pesar de los esfuerzos por mejorar los servicios que brinda el estado, el procedimiento del cambio es lento porque los servicios sociales están enfocados tradicionalmente a un grupo de personas de una sociedad económica media o alta para tener un mejor beneficio y un rápido acceso a los servicios o prestaciones, además para que los pobladores puedan ser partícipes de los múltiples servicios existen ciertos requisitos, por lo cual existe una comprobación si realmente el nivel económico es bajo y las condiciones de vida son paupérrimas para recibir el servicio social gratis. (Recio, 2016)

El Perú ha pasado por múltiples cambios en los últimos 15 años, el incremento económico ha evidenciado el paso de ellos en el sector público y privado, en ese sentido los pobladores igualmente empezaron a solicitar más servicios públicos de calidad, por lo cual implementaron algunos procesos con Ecuador el País hermano, logrando el Perú una distinción por ocupar el primer puesto en la fase Cooperación Sur – Sur del premio de Gestión para Resultados en el Desarrollo, GpRD, 2015, por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), este premio se le otorgó al Perú por implementar mejores prácticas de gestión en el crecimiento del país, mejorando los métodos de inclusión social, incremento sostenible. (RPP Noticias, 2015). A pesar de ello, las entidades públicas presentan lentos e inexistentes resultados de gestión; efectuar una guía de gestión para resultados no es sencillo, cada provincia y distrito presenta una realidad problemática diferente la cual influye en la eficiencia de las potencialidades de la Gestión para Resultados.

En el marco del transcurso de transformación en el estado, la ejecución de la innovación en la gestión pública, requiere mejorar las áreas o gerencias de recursos humanos, evaluando el desempeño laboral brindándoles las herramientas necesarias para su desenvolvimiento, otro reto es reformar las circunstancias de vida de la población, ofreciendo servicios de calidad que sean de uso y de beneficio de la mayor parte la población, proporcionando una mejor calidad de vida a los pobladores de extrema pobreza. Existe un 53 por ciento de ciudadanos que considera que la distribución de los recursos en el país es injusta. Así mismo se afirma que el estado peruano carece de un procedimiento sólido de planeamiento estratégico y operativo, en muchos de los casos los informes de planificación no llegan a cumplir sus objetivos de utilidad debido a una mala estructura, perdiendo dinero y tiempo, siendo los más desatendidos la población. (León, 2016)

La administración pública cuenta con cien procesos administrativos para atender a la población, así lo afirma la catedrática Claudia Salaverry docente de Maestría de Servicio Público y Gestión de Infraestructura de la

Universidad del Pacífico, es por esa razón, que existen extensas colas de personas en espera para ser atendidas en las ventanillas de las entidades públicas; a pesar que la gestión pública cuenta con varias áreas las cuales se encuentran entrelazadas es notoria la deficiente comunicación y coordinación internamente lo cual origina retrasos en la atención al público y retraso a los proveedores de bienes y servicio quienes son los aliados estratégicos para la gestión brindando servicios de calidad. (La Republica, 2016)

Las entidades estatales suelen ser el centro de reclamos por los pobladores quienes afirman un mal servicio debido a los múltiples procedimientos para realizar un pedido o ejecutar una gestión, resulta ser agobiante para el poblador y el funcionario público, según la Defensoría del Pueblo, en el año lectivo 2014, las entidades gubernamentales manifestaron 33 748 quejas, las instituciones del estado que incidían en un mayor nivel de reclamos fueron en un 22,4 por ciento las municipalidades provinciales seguido con un 14,7 por ciento las gerencias o direcciones regionales de educación y con un 14,2 por ciento la Oficina de Normalización Previsional (ONP). (León, 2015). Asimismo se afirma por un sondeo ejecutado por la Cámara de Comercio de Lima en el año 2015, las instituciones públicas manifiestan más barreras burocráticas en el Perú, como: lentitud en las operación de trámites 29 por ciento, multas y altos precios el 15 por ciento y un 13 por ciento de abundante documentación; las entidades estatales donde obstaculizan con mayor frecuencia los tramites son: Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) y las Municipalidades, en un segundo lugar la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), y en tercer puesto, las Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), Dirección de Salud (DISA), Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA). (Wedemeyer, 2016)

En el gobierno actual del presidente Pedro Pablo Kuczynski, pretende centrarse en la disminución de los impedimentos burocráticos que son trabas para lograr una buena gestión para resultados, señala el presidente

que el conjunto de barreras burocráticas lo compone: el impedimento, limitación cobro no establecido de los gobiernos regionales, municipalidades provinciales como distritales, ministerios, entre otros por acciones como tramites documentarios, licencias, confirmaciones de respuestas, copias innecesarias solo por cobrar, requisitos no establecidos en la norma y más; Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) aseguró que desde el inicio hasta finalizar el año 2015 el total del ahorro potencial de trabas burocráticas, sumando el sector empresarial, personas y la administración pública fue de S/ 1.008 millones. Para el 2016 este ahorro subió a S/ 1.169 millones equivalente a 0,213 por ciento del Producto Bruto Interno (PBI). Al finalizar el año 2015 INDECOPI identificó 1 578 impedimentos burocráticos y hasta el mes de diciembre del 2016 se registraron 2 219 barreras burocráticas. En el presente año lectivo en el primer semestre INDECOPI señala que 53 instituciones estatales hicieron prevalecer 323 impedimentos burocráticos relacionándose con la ilegalidad y corrupción, la municipalidad que tiene mayor incidencia en la gestión por resultados premiando la falta de transparencia y buen servicio al ciudadano es la Municipalidad de Moquegua, con 46 faltas en un 14,24 por ciento, en un segundo puesto la Municipalidad de Cutervo con 34 incidencias en un 10,53 por ciento, en sexto lugar aparece el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con 19 faltas con un 5,88 por ciento. (Bessombes, 2017)

En un convenio del diario El Comercio con Ipsos, detectaron en el presente año lectivo, el 67 por ciento de pobladores no se encuentran de acuerdo con la gestión para resultados y la pésima atención que se le brinda al ciudadano en los gobiernos regionales y solo el 26 por ciento de ciudadanos está conforme con el actuar de los gobiernos regionales, un 58 por ciento afirma tener una desconfianza en las municipalidades provinciales ante ello un 37 por ciento de población afirma, si confiar en ellas, mientras un 53 por ciento manifestó que carece de confianza en las municipalidades distritales y el 43 por ciento si la tiene. (Falen, 2017)

Se requiere promover las capacidades humanas que son fundamentales, un claro ejemplo son: el acceso que tienen los pobladores a recursos necesarios con el fin de obtener una condición de vida adecuada y correcta, interviniendo en la comunidad, así también se destaca que la entidad gubernamental, certifique los beneficios de los ciudadanos para que puedan sosegar las carencias básicas; los grupos poblaciones que en su diario vivir son marcados con pobreza, penurias y falta de conocimiento para hacer prevalecer sus derechos, debido a no lograr una educación de calidad, asimismo se privan de una buena atención médica y no tienen una vivienda segura así como carecen de los medios para transportarse, lo cual con lleva a un pausado desarrollo económico como social. (Sen, 2017)

A nivel nacional durante la última conferencia anual de ejecutivos (CADE) que pertenecen al sector educativo en el Perú, una empresa encuestadora informó que 124 ciudadanos, participando entre ellos: investigadores en educación, gerentes y representantes del sector público, gerentes de empresas privadas del área educativa, afirmaron con un 83 por ciento que la enseñanza en el Perú es deficiente porque lo profesores no tienen una sólida formación académica, así como no reconocen las habilidades socioemocionales de sus pupilos en clase, así también 58 por ciento manifiesta que la problemática del sector educativo es por la mínima capacidad de gestión que ejercen las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL); sumado a ello 7 entrevistados de 10, observan que no existe un progreso en la educación, aumentando el índice de preocupación por el atraso en la sociedad. (Neyra, 2017)

Las carencias y necesidades que tiene la población y el anhelo que mejore los servicios sociales va en aumento; en el Perú cada vez más la población pide y reclama a las autoridades que se mejore el servicio en el sector salud, en los establecimientos de salud, principalmente en el área de emergencias existen muchas personas esperando ser atendidos, algunos sentados en sillas, en el piso, o parados en los pasillos, baños, algunas áreas como laboratorios, salas de espera, son convertidos en cuartos de

atención debido al insuficiente espacio para atender a los convalecientes, también se añade la incapacidad de infraestructura, la burocracia y una serie de requisitos que se pide al paciente para ser atendido, por esos requisitos varios pacientes han fallecido en las puertas de los hospitales, por la falta de atención medica varias madres dieron a luz a sus bebes en los baños de los hospitales; según la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), el sector en mención carece de herramientas necesarias así como de talento humano para atender a la población, hasta el fin de mes de septiembre del año actual, existieron 47 009 expedientes de rechazo por el servicio que brinda el sector salud, siendo atendidas el 97 por ciento, mientras 643 situaciones de consultas resultaron en quejas que finalizaron en un proceso de investigación, en un 44 por ciento se registra en los incidentes de malestar son por una pésima atención médica o quirúrgica , seguido de un 28 por ciento por la mala o errada información que se brinda al usuario o paciente, debido a las múltiples situación presentadas, SUSALUD hasta lo que va del año ha implantado 51 sanciones con multas que superan a S/. 6 065 882. De las sanciones impuestas, el 31 por ciento corresponde a instituciones públicas y el 69 por ciento instituciones privadas. (Sausa, 2017, s.f.)

Entre las múltiples carencias que tienen los más de 31 millones de peruanos, más de ocho millones no cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado; La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) afirma que una persona tiene que contar con 50 litros de agua diariamente; Contrarrestando la información por la SUNASS y la realidad de las familias que se encuentran directamente en el centro de lima las cuales tienen agua en grandes cantidades mientras que los pobladores que se encuentran alejados de la provincia de Lima, tienen agua en sus hogares solo por horas y con cantidades mínimas. El gerente de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL), menciona que si el gobierno quisiera mejorar el suministro de agua tendría que invertir 15 800 millones de dólares para lograr que todos los pobladores cuenten con este recurso vital. Es lamentable que los pobladores que no cuenten con el recurso hídrico paguen seis veces más

al precio establecido por obtener agua para subsistir, arriesgándose a contraer diversas enfermedades por consumir agua de camiones cisternas; aun así, el Perú ocupa el octavo lugar a nivel mundial por tener diversas fuentes de recursos hídricos, a pesar de ello, en la región de Amazonas, en la provincia de Utcubamba, de los cincuenta y nueve mil pobladores, solo veintisiete mil de ellos cuentan con agua potable dos hora durante la semana, el resto de personas, que vive en las localidades de Conchillo alto, Conchillo Bajo, La Esperanza, Pueblo Viejo, La Esperanza Baja, San Luis, Los Libertadores y La Unión, para sobrevivir consumen el agua del río Utcubamba, en él se vierten las aguas residuales de Bagua Grande, ocasionando infecciones estomacales y enfermedades como la tifoidea y el cólera. Así como el problema descrito sucede a nivel nacional, porque el agua cada vez se vuelve más escasa. Otro ejemplo es el caso que presentan los pobladores del Departamento del cuzco, en el distrito de inkahuasi, con un año de fundación, el estado no puede brindarles el servicio de agua potable, viéndose forzados los ciudadanos a realizar conexiones informales para extraer agua de manantiales y otros extraen agua de los pequeños ríos, aumentando las infecciones estomacales. (Pimentel, 2017)

Así también a nivel local encontramos la misma problemática; el distrito de Laredo, cuenta con una extensión territorial de 335 kilómetros cuadrados, constituido por zona urbana y zona rural; La zona urbana en 1 por ciento, representada por la ciudad de Laredo y la zona rural en el 99 por ciento, representado por trece centros poblados como: Barraza, Bello Horizonte, Cerro Blanco, Conache, Galindo, Jesús María, Las Cocas, Menocucho, La Merced, Quirihuac, San Carlos, Santa Rosa, Santo Domingo. A la municipalidad lo preside el Alcalde Abog. Javier A. Rodríguez Vásquez, con un grupo selecto de 187 trabajadores distribuidos en las siguientes oficinas: Servicio Sociales, Administración y Finanzas, Servicios Comunales, Desarrollo Urbano y Rural Desarrollo Económico y Social, Administración Tributaria, la gestión del alcalde inició el año lectivo 2015 y culminará el 2018. Han pasado tres años de la gestión, la cual ha podido gestionar 66 millones de soles en obras que se ejecutarán a través de 11 proyectos vía

rural que han sido aprobados y hay dos puentes que se están efectuando en Menocucho y Jesús María, asimismo de la construcción de un puente en la zona de Casique la cual permite el flujo comercial como la exportación de maracuyá y facilitará el turismo, pero a pesar de todos los esfuerzos de la municipalidad por menguar las necesidades de los múltiples pobladores aún es insuficiente el apoyo que se brinda hacia los centros poblados, dentro de las problemáticas más comunes son: agua potable y alcantarillado en los caseríos más distantes. Los ciudadanos al ver la falta de resultados en la gestión local y sus consecuencias en la vida cotidiana pagando sus impuestos, se preguntan si ese dinero es usado correctamente para garantizar la seguridad de vida de los ciudadanos o se usa ineficientemente y se malgasta pagando sobrepagos, por lo cual ellos exigen resultados y control al servidor público. Se observa que en algunas gerencias de la municipalidad distrital hay escasa planificación debido que el personal que labora son personas muy adultas que les falta capacitación en las actividades que ejecutan, su falta de desempeño se refleja en la falta de planificación en los proyectos a ejecutar, logrando una brecha negativa en la vida de las personas debido que algunos proyectos de la gestión anterior han fracasado y no alcanzan ciertas expectativas básicas de gestión, porque falta planificación, procesos claros y eficientes; por todo lo descrito, la importancia de la tesis para poder analizar y conocer las distintas posibilidades de poder sugerir cambios que beneficien la atención del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Laredo.

El propósito de la investigación es analizar la gestión para resultados en los servicios sociales de la municipalidad distrital de Laredo, durante el año 2017.

1.2 Trabajos previos

Los antecedentes o trabajos previos, son investigaciones plasmadas y ejecutadas anteriormente, alineada a la variable independiente gestión para resultados y la variable dependiente servicios sociales; la consideración de los antecedentes es de guía a nuestra investigación para conocer las variables en diferentes áreas de estudios con base y argumentos sólidos, desde diferentes ámbitos internacional, nacional y

local, analizando con mayor amplitud los temas mencionados. Se logró una amplitud de conocimientos indagando diversas investigaciones, las cuales se presentan a continuación:

1.2.4. A nivel internacional

Asimismo la tesista Fernández (2015) "*La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales comunitarios*", memoria para optar el grado de doctora. Universidad de Huelva. España. El fin de la investigación es investigar el grado de categoría que presenta competitividad en las diversas culturas de personas que presiden los servicios sociales con parámetros como las buenas y efectivas relaciones; asimismo el estudio pretende analizar las etapas de compromiso intercultural. La población que participa para analizar los servicios sociales comunitarios son 298 profesionales, interviniendo en el estudio 139 proyectos. Como instrumentos de medición se empleó el cuestionario con una escala de Likert, asimismo se empleó las pruebas de análisis como la T de Student y Anova. Dando como resultados un alto nivel de competencia entre las diversas culturas de los trabajadores profesionales, caracterizándose con alto nivel en la disposición por contribuir en el trabajo eficiente de los servicios sociales, asimismo se afirma que el 70 por ciento de proyectos que se brinda a la ciudadanía si son de beneficio para sosegar la realidad problemática que los aqueja; así también el 30 por ciento de ellos indica que aún los profesionales encargados de difundir los programas de ayuda no llegan a ellos por la distancia y la falta de transporte.

La presente tesis contribuye en brindar opciones de mejoría en los múltiples servicios a la comunidad, logrando priorizar la necesidad de las personas, sin importar las culturas y creencias, menguando así las brechas económicas y sociales

Mediante la tesis de Gonzalez (2015) "*Sistemas de gestión para resultados y su influencia en la presentación de servicios en el hospital IESS Ambato*", para obtener la tesis de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Regional Autónoma de los Andes. México. Busca como

objetivo, proponer nuevos parámetros de calificación al sistema de gestión para resultados los cuales garanticen la eficacia de la prestación de servicio. La investigación ocupa los métodos de nivel inductivo – deductivo y la medición, el análisis documental y la observación científica lo que ayudará a obtener y valorar los resultados. El tipo de diseño es transversal, por alcance es descriptiva, los métodos a nivel teórico de conocimiento son histórico, lógico y su proceso secuencial es sintético analítico. Como conclusión de la investigación se busca llegar a los objetivos planteados pero no se plantea soluciones a los problemas detectados. No existe el manejo verídico de información, se ocultan datos para no perjudicar al servicio o al personal de salud. No se difunde adecuadamente los problemas con el personal de salud para poder eliminarlos o bajar el índice de incidencia. Se conoce la problemática en cada área valorada pero no existe el medio de contrarrestar a la misma creando solo problema o deficiencia y no soluciones a estos. Recomendando el autor realizar un circuito de talleres de capacitación al personal que labora en la entidad para poder satisfacer las necesidades y/o requerimientos de los pacientes.

Es importante porque la investigación considera opciones de mejora en la gestión para resultados del hospital de Ambato, logrando que las autoridades del hospital puedan tomar las medidas necesarias para que la atención a usuarios sea de calidad, al igual que la población laderina de la presente tesis, los cuales carecen en un buen servicio en salud.

Se analiza en la investigación de Nuñez (2015) *“Participación y servicios sociales, los órganos participativos para personas mayores en los servicios sociales de la Provincia de Sevilla”*, para optar el grado de doctor. Universidad Pablo de Olavide. España. Asimismo el fin primordial buscar la conexión entre los servicios sociales con las personas mayores, mediante la ayuda de cuatro pilares fundamentales, analizar, explicar, prever y actuar. Por lo cual emplearon un análisis de naturaleza cualitativo y un enfoque cuantitativo con una metodología triangular, concluyendo que los adultos mayores tienen gran conocimiento, experiencias vividas las cuales suman a dejar un legado en la sociedad por lo cual los servicios sociales

ayudan a conservar y mantener a los ancianos. El 40 por ciento de adultos mayores afirman que los servicios sociales no satisfacen sus necesidades y el 30 por ciento indica que desconocen los programas o servicios de ayuda.

La investigación contribuye en conocer y mejorar los servicios sociales que requieren los ancianos, extrayendo sugerencias y alternativas para mejorar el trato a los ancianos de la jurisdicción en la Municipalidad de Laredo.

A través del estudio de Romanela (2015) *“Los aportes del programa de evaluación de políticas públicas a la implementación de la gestión para resultados en el desarrollo en la administración pública nacional”*. Para obtener la licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Buenos Aires. Argentina. Se analiza la función que tiene el esquema de supervisión de políticas públicas en la consolidación de la valoración en la gestión para resultados, en el crecimiento y desenvolvimiento de la dirección pública en todo el País. Para el desarrollo de la investigación se empleó un estudio cualitativo para analizar los resultados de las evaluaciones y lo que suscita el crecimiento de las destrezas del estado las cuales brindan un acceso a catalogar un valor en el esquema como: energía, validez en los métodos sistemáticos; así también como en el cumplimiento de metas, los resultados afirman que la gestión para resultados intenta guiar a las organizaciones para mejorar las problemáticas ocasionadas por los malos gestores desarrollando estrategias para mejorar la planificación, presupuesto, administración, evaluación y control, con el propósito de generar un vínculo de autonomía en el trabajo, logrando una retroalimentación en el proceso de trabajo, fortaleciendo así el resultado. Se denota en el análisis que para aplicar o desarrollar los pilares de la gestión para resultados existen muchas normativas y políticas que ocasionan en algunas oportunidades retrasos en las obras o programas por los amplios requisitos que se piden para desarrollar o promover una acción.

La investigación del autor afirma la importancia de un desarrollo adecuado de la gestión para resultados, sugiriendo en las recomendaciones de nuestra investigación un especialista en cada área de la municipalidad, logrando que la administración pública pueda preocuparse en su totalidad por cubrir las necesidades de la población.

A través de la tesis de Tamayo (2015) *“Diseño de una propuesta de gestión para resultados que no afecte al talento humano del sector público”*, Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Se propone un modelo de gestión para resultados, que logre un impacto adecuado para los trabajadores. Para el mencionado estudio, emplearon un análisis hipotético deductivo. Las estructuras estudiadas son configurables a la situación, enfocándose a cambiar las estrategias que brinden resultados en herramientas operativas que beneficien a los trabajadores para cumplir los objetivos institucionales. Como conclusión se denota que las actividades mineras de gran magnitud, aun no se realizan debido que carece de capital para la inversión y personal que tenga experiencias en algunos rubros de estudio además falta la contribución y respaldo del estado para generar inversión con capital extranjero por lo cual el talento humano se ve afectado.

La investigación presente, no permite generar un mejor plan de trabajo para el talento humano del sector público, los cuales requieren estar capacitados y tener las herramientas necesarias para cumplir sus funciones y contribuir con la sociedad.

A través de la tesis de Flores (2014) *“Aplicación de un sistema de control de gestión para resultados para el Municipio de Santiago”*, Tesis para optar el grado de magister en control de gestión. Universidad Nacional de Chile. Se analiza la aplicación de una propuesta de control para mejorar los servicios de los habitantes del municipio de Santiago. El desenvolvimiento del esquema de trabajo, tiene como base teórica a Kaplan y Norton en *The Execution Premium* (2008), donde primero se analizan los aspectos negativos para luego presentar soluciones estratégicas que son

sistemáticas ante los objetivos institucionales de la municipalidad de Santiago. Los resultados de la investigación señalan que es difícil plasmar el concepto de gestión para la ejecución de una planificación estratégica, porque no se puede obtener información de primera instancia, además los constantes reclamos por pobladores quienes exigen una mejoría en los servicios de: Seguridad, educación, salud, electricidad, agua y saneamiento; interrumpe el proceso. Recomendando el investigador que se debe volver a plasmar los programas y proyectos para mejorar positivamente la gestión para resultados incentivando intrínsecamente a los trabajadores.

La tesis establecida ayuda a contribuir en el mejoramiento del sistema de control de gestión de la Municipalidad de Laredo, lo cual beneficia en el estudio debido a la similitud de la información y a las necesidades que presenta la jurisdicción.

Según el análisis del presente trabajo de investigación, Mestre (2013) *“Reconceptualizando los servicios sociales. Recuperar el trabajo social comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis”*. Universidad de España. La investigación que se empleo tuvo un enfoque cualitativo, utilizando como instrumento entrevistas, aplicando a una población y muestra de siete personas que laboran como trabajadoras sociales de servicios sociales comunitarios, pertenecientes en distintos municipios, dando como resultados después de la recopilación de datos que las trabajadoras no cuentan con herramientas para cumplir su trabajo en los servicios sociales, asimismo el 35,7 por ciento de ellas afirma que no cuentan con especializaciones adecuadas para poder sosegar las necesidad de las personas, así también el 17,8 por ciento señala que los servicios sociales que se plantea a la población tiene muchos requisitos, es por ello la inasistencia de la población por falta de conocimiento en hacer prevalecer sus derechos, solo el 37,6 por ciento de la población encuestada manifiesta que los servicios sociales si contribuyen a las necesidad de la jurisdicción en crisis.

En la presente tesis analiza los diversos problemas existentes para lograr un cambio adecuado a la necesidad, reestructurando las estrategias con el fin de establecer una mejor conexión entre el poblador y el estado.

1.2.5. A nivel nacional

Para lograr el estudio de la variable servicios sociales Mayta (2017) *“Requisito obligatorio del servicio social en salud del Perú: discriminatorio e incondicional”*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Perú. Se empleó una metodología de estudio cualitativa descriptiva, con una población de 185 personas, concluyendo que no existe pruebas que certifiquen la eficiencia de los servicios sociales, también se denota una mínima participación de profesionales que contribuyen a sosegar las problemáticas de la sociedad, un 39,40 por ciento de la población señala que las zonas rurales son discriminadas en el hecho que no existen indicadores que se adecue a su realidad problemática, explicando el autor que se debería otorgar herramientas y capacitaciones para un buen desarrollo mientras se lleven a cabo las actividades del servicio social en el sector salud.

La presente investigación señala que se debe erradicar el trato discriminatorio a pacientes con carencias económicas, así se conocerá la medicación y real y se podrá dar solución a las necesidades de los pacientes. La inclusión es importante para que el servicio social llegue a todos los puntos del país.

Según la investigación de Gonzales (2016) *“El presupuesto institucional como herramienta de la gestión pública para resultados en del gobierno local de la Provincia de Lauricocha, departamento de Huánuco, periodo 2014-2015”*. Para optar el título profesional de contador público. Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”. Huánuco – Perú. La finalidad es saber si el presupuesto institucional como instrumento por resultado sirve como herramienta de gestión pública para resultados en el Gobierno Local en la Provincia de Lauricocha. Para determinar el método de solución se aplicó la investigación científica, herramienta que fue de ayuda para

desarrollar características resaltantes de la investigación. Con respecto a la disertación en el área de trabajo se empleó como herramienta el cuestionario, el cual estuvo conformada por 10 items, siendo la población de estudio los alcalde, regidores, funcionarios y servidores del Gobierno Local de la Provincia de Lauricocha que están inmersos dentro de la Gestión Pública para Resultados, a través de las diversas preguntas que se manifestaron para este propósito, se pudo observar que la población exige una mejor gestión con resultados positivos, a su vez los funcionarios públicos manifiestan que el presupuesto institucional no es suficiente para menguar las necesidades más profundas de los pobladores.

En la presente tesis se denota la importancia de un correcto uso del presupuesto institucional como herramienta de la gestión pública logrando llevar a cabo los planes de la municipalidad, adquiriendo la importancia de la investigación en nuestra tesis con la finalidad que la población laderina pueda ver la buena administración del presupuesto institucional del a municipalidad.

Así también se analiza la tesis de Valentin (2015) *“Propuesta de diseño del sistema de saneamiento básico de agua potable y letrinas en la comunidad de Angara alto distrito de Pucara-Lampa-Puno-2014”*, para optar el título profesional de Ingeniero Sanitario y Ambiental. Universidad Andina “Nestor Cáceres Velásquez”. Juliaca – Perú. La intención de la investigación es determinar un esquema de saneamiento básico de agua potable y brindar el servicio de letrinas, porque la comunidad carece de redes de alcantarillado, lo que origina enfermedades, resaltando que el de agua que consumen los pobladores es el agua que la municipalidad riega las plantas. La investigación estuvo constituida por un tipo de tesis cualitativa con diseño descriptivo, histórico, la población estuvo constituida por los planos del distrito de Pucara. Mediante el análisis de los planos y propuestas de mejora para el saneamiento de agua se busca incrementar opciones de satisfacción de los pobladores en su vida cotidiana, tal como se especifica en los documentos de gestión de la Municipalidad, como el Plan de Desarrollo Concertado Local.

A través de la tesis se puede comprender la importancia de los servicios básicos para población, la cual contribuye en la disminución de enfermedades de los pobladores, siendo un eje importante para el desarrollo de lo mencionado la gestión para resultados.

Asimismo mediante la investigación de Carpio (2014) *“Implementación de la gestión para resultados una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la Municipalidad Provincial de Talara”*. Tesis para optar el título profesional de economista. Universidad de San Martín de Porres. Lima – Perú. Como objetivo esencial conocer la capacidad organizacional e institucional de la Municipalidad Provincial de Talara para incrementar las estrategias de gestión para resultados con el objetivo de añadir valor público enfocado a menguar las necesidades de los pobladores. Para el estudio se empleó una investigación aplicada, con un tipo de análisis cualitativo exploratorio. Dando como resultado entre los pilares de la gestión para resultados diferencias muy notorias, el primer pilar “planificación para resultados”, se encuentra en un nivel de medio, mientras que el pilar “seguimiento y evaluación” tiene un nivel bajo, lo cual indica que se pueden planificar acciones las cuales pueden dar resultados pero como no existe un seguimiento y una evaluación constante la inversión y proyectos establecidos no dan mucho resultado. Otro pilar es “la gestión financiera”, con respecto a este pilar la población se encuentra en un nivel indeciso debido al desconocimiento de las inversiones que realizar la municipalidad.

La presente investigación proporciona una amplia y profunda perspectiva que tiene la población con respecto a la gestión de la municipalidad, la cual no ha mejorado. La investigación tiene una metodología parecida a nuestra información la cual permitirá hacer un comparativo entre los pilares de la gestión para resultados.

Mediante el estudio del tesista Galeno (2014) *“Programas sociales y participación comunitaria en el AA.HH. de manzanas 4^{ta} etapa Huacho – 2014”*, para optar el título profesional de licenciado en sociología.

Universidad Nacional José Faustina Sánchez Carrión. Lima – Perú. El estudio tiene como fin establecer el vínculo entre los programas sociales y la participación de la sociedad, como requisito principal del objetivo es investigar detalladamente las peculiaridades de los diversos programas sociales en todos los ámbitos (interno como externos), con el motivo de conocer la cantidad de población que tiene interés y participa de ellos, así brindar prontas soluciones. Debido al tipo de investigación se empleó un cuestionario con preguntas cerradas. Los resultados de la recopilación de datos, manifiestan que el 52 por ciento de los encuestados afirma que no hay participación en las actividades sociales por parte de ellos, el 46, 67 por ciento señala que existen pocos beneficiarios, el 96 por ciento indica que los medios y las estrategias de comunicación ayudarían a solucionar la problemática suscitada, el 48 por ciento afirma que no hay problemas internos entre los que reciben las atenciones y los organizadores de los programas.

La presente investigación indica que la población por falta de conocimiento no sabe los beneficios que otorgan los programas y proyectos en menguar sus necesidades. Resaltando que las herramientas de comunicación que se brinde a la comunidad deben de ser comprensible para cada uno de ellos.

Mediante la investigación de Tanaka (2013) *“Influencia del presupuesto por resultados en la gestión del Ministerio de Salud”*, Para optar el grado académico de magister en economía con mención en finanzas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. El propósito de la investigación es conocer la influencia del presupuesto por resultados en las actividades de salud en la provincia de Lima durante el año 2013. Se denota el fin que tiene el investigador en saber la atribución de la variable aplicación progresiva del presupuesto para resultados en la variable gestión financiera en el MINSA. El desarrollo de la investigación estuvo constituido por una metodología de estudio descriptivo – explicativo, vinculado con el método histórico, documental, con fuentes de información archivos, audios y videos. Dando como resultado después de la recopilación de información

que ambas variables de estudio tienen una influencia alta conjunta del gasto público. Así también se destaca que existen planes para prevalecer los resultados los cuales son dejados de lado, por el interés personal de las autoridades de la entidad estatal.

La presente tesis tiene como intención dar a conocer la importancia del presupuesto público en la gestión para del ministerio de salud, el cual su crecimiento es periódicamente.

1.2.6. A nivel regional

Debido a la importancia del tema Juárez (2016) *“Percepción de los usuarios del programa comedor universitario sobre la calidad de servicio en relación al aspecto técnico y funcional de la oficina de servicio social, oficina general de bienestar universitario. Universidad Nacional de Trujillo, distrito de Trujillo”*, para optar el título profesional de licencia en trabajo social. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Tuvo como propósito principal conocer la opinión de los clientes sobre la atención y las actividades directas que tiene el personal del comedor de la Universidad Nacional de Trujillo con los usuarios; así mismo con respecto a la calidad del servicio relacionado con el aspecto técnico y funcional de la oficina de servicios sociales de bienestar universitario. Para la investigación se empleó como metodología de estudio de tipo descriptivo-aplicada, un análisis sistemático de los caracteres que intervienen en cada fase, asimismo se utilizó como herramientas de trabajo la entrevista y el cuestionario. Durante la comprensión sobre la calidad de servicio se analizó el aspecto técnico, considerando indicadores como: conocimiento de la información, aplicación de la información en las diversas circunstancias, gestión de la información, soporte institucional, atención a clientes y usuarios. Concluyendo el autor como resultado más relevante que la calidad de servicio por el área de servicio social tiene un nivel alto con un 88 por ciento de insatisfacción, quejándose los alumnos que bienestar universitario siempre promete mejorar los servicios pero no cumplen. La atención que reciben los alumnos es deficiente, así también resaltan que la infraestructura ya requiere una renovación, pidiendo los usuarios que lo modernicen los más pronto posible

y que puedan haber servicios de acuerdo a la realidad de distancia de cada joven.

La presente investigación indica que la población por falta de conocimiento no sabe los beneficios que otorgan los programas y proyectos en menguar sus necesidades.

A través de la investigación de Márquez (2015) "*Vigilancia en salud como mecanismo de participación ciudadana, servicios de salud, Trujillo 2014*", para optar el grado de maestría en gerencia social y realizaciones comunitarias. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. El propósito principal de la investigación que analizar la vigilancia de salud así como la participación de la población en el servicio de salud en el I y III nivel de atención en los distritos de Moche, Laredo, Víctor Larco y Trujillo. Para analizar la información se empleó un estudio básica descriptiva, mixto (cuantitativo – cualitativo). El estudio estuvo compuesto por tres variables: Lineamientos de control social, participación y prácticas de buen gobierno. Como herramienta estratégica de estudio emplearon la entrevista debido a la amplitud de respuesta, asimismo se empleó el focus group, con 15 grupos de personas, cada grupo consto de 18 personas. Concluyendo que se debiera mejorar la estructura de los principios de vigilancia para un mejor control social donde la afluencia de la población para atenderse en el servicio de salud pudiera ser rápido y sin obstáculos. En un 55 a un 66 por ciento los participantes manifiestan que el servicio de salud no les atiende con eficiencia, haciéndoles esperar en exceso, no hay atención en todos los consultorios, se termina rápido las citas, hacen demasiadas colas, cobros indebidos y el maltrato verbal de parte del personal de cada institución.

La presente investigación proporciona la herramienta para mejorar las prácticas de buen gobierno que radica en el ejercicio de ciudadanía y la transparencia de la gestión de la calidad en los servicios de salud.

A través de la investigación de Reaño (2014) *“Propuesta de implementación de la gestión basada en resultados para mejorar la gestión académica, creativa y financiera de la Universidad Nacional de Trujillo”*, para optar el grado académico de doctor en planificación y gestión. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. El objetivo general de la investigación es proponer un plan para realizar una gestión basada en el cumplimiento de los resultados en el área administrativa, contable-financiera y en el área académica. La población y muestra que se consideró para la investigación estuvo compuesta por doce profesores directivos de cada facultada de la universidad. Se utilizó una metodología de estudio lógico – inductivo, y las herramientas que se emplearon fueron: La encuestas y la entrevista; asimismo el diseño de investigación fue no experimental. El resultado de la investigación manifiesta que la Universidad Nacional de Trujillo requiere con urgencia mejorar la gestión institucional a través de los sistemas de planeamiento estratégico y operativo; presupuesto para resultados, gestión financiera y riesgos; abastecimiento para resultados, monitoreo y evaluación a través de indicadores de desempeño y rendición de cuentas; que faciliten conocer los efectos e impactos de la gestión institucional de la Universidad Nacional de Trujillo.

Es importante conocer cuáles son los resultados que ocasionan las empresas y/o organizaciones públicas y privadas con el fin de saber cuáles el camino o decisiones a tomar con el fin de prevenir dificultades empresariales.

En el aspecto local la investigación de Balmaceda & Vejarano (2013) *“Influencia del presupuesto público en la eficiencia de la gestión para resultados de la municipal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el 2012”*, tesis para obtener el título profesional de contador público. Universidad Privada Antenor Orrego. Tiene como fin principal manifestar la relación entre los ingresos y egresos del presupuesto de la Municipalidad Provincial de Trujillo; para un mejor análisis se empleó un diseño de contrastación no experimental de tipo descriptivo transversal retrospectiva, fundamentándose con la opinión de tres trabajadores de la municipalidad

por medio de una entrevista personalizada, adicionando a la información primaria, información secundaria como: documentos contables, periódicos, videos informativos. La recopilación de datos señalo que si existe un vínculo entre el presupuesto público y la gestión para resultados en la municipalidad, demostrando la opinión de los trabajadores un 59,16 por ciento la eficiencia del uso del presupuesto público, según los entrevistados dieron un puntaje de 60,56 por ciento en el empleo correcto de los requerimientos de la municipalidad.

La presente investigación da un reflejo sobre el uso de los recursos del estado en la municipalidad, calificando los empleados como buena, pero el sentir real es de los ciudadanos y al escuchar las noticias siempre existe queja de los pobladores que en ocasiones desconocen el trabajo de sus autoridades.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión para resultados

1.3.1.1. Enfoque de la reforma y modernización en el Perú: La gestión pública por resultados:

INCISPP (2016) La Administración por objetivos es usado como un patrón en el Perú, para la transformación y renovación del Estado, cuyos patrones son vistos y/ o analizados como un bagaje teórico, que es perfilado por los organizamos internacionales, en donde orienta a que el actuar de la Administración Pública, sea una secuencia de instauración de la cuantía gubernamental. Es por ello que la Administración por objetivos se orienta a generar un cambio en el padrón de la Administración Pública, como aquel cúmulo de órganos y secuencias dadas al beneficio del patriota. Consecuentemente si se quiere generar la cuantía publica (elevar las situaciones de existencia de los individuos), implicaría la participación activa de los Organismos y usar diversos instrumentos para el periodo de mandato.

1.3.1.2. Definición de la gestión para resultados

Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016). La Administración por objetivos es visto como una cambio de la Nueva Gestión Pública, además de ello fue elaborada por los organismos mundiales, tales como: El (Banco Interamericano de Desarrollo, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Banco Mundial), conceptualizándolo así: la ocupación de la administración por resultados consiste en brindar facilidades y/o beneficios a los organismos del sector público, la guía eficiente y conjunta de la secuencia de instauración de valor, contribuyendo en elevar la validez, eficacia y certeza de su actuar funcional, la sucesión de metas, planteadas por el Estado y la mejora de aquellas instituciones. Se concluyó: para el enfoque "gestionar" tiene como significado fomentar, establecer la cuantía pública.

Según Piscoya, (2017, p. 53). Pasado los años, el gobierno es visto como un ente creador de la Cuantía Pública, dicha permutación según la función del gobierno, es catalogado de manera más frecuente por cada ciudadano, ya que cada uno de ellos sule un padrón de unidad de análisis de servicios, cambiando diversos aspectos en la administración pública, dicha transformación generan novísimos retos frente a los patrones de orientación y comisión del gobierno y al patrón de correspondencia entre el gobierno y los ciudadanos. Dichos aspectos generan el papel de suplir a la Administración Pública en el aspecto público, articulado en tres variables importantes:

Optimizar la labor del Gobierno en la secuencia de instauración del valor y de elaboración de resultados. Elevar frente a la colectividad el sistema de rendición de cuentas y la claridad de su actuar. Establecer regímenes de orientación y encargo (constituido como la acción de responsabilidad y "derecho a gestionar" es así los dirigentes, mediante esto se fomentaría el alcance óptimo de aquellas labores de los servidores públicos, siendo visto como un instrumento clave. El método de Gestión Pública, canaliza la importancia de enfrentar novísimas metas a través del refuerzo de la lógica gerencial, en otras palabras, generar eficacia a partir de la lógica financiera.

Encontramos; contar con el óptimo y frecuente empleo de los patrimonios públicos tanto en la elaboración y repartición de bienes públicos, respondiendo a los parámetros impuestos, para así generar más servicios, disminuir los tributos, una mayor eficacia, ecuanimidad y aptitud. Promover que la producción de Bienes y Servicios públicos, los momentos de retribución y distribución y aquellas acciones para elevar la producción son factores transparentes, imparciales y que se puedan controlar. Para elevar la producción tanto de dirigentes y colaboradores públicos, es necesario el desarrollo de los componentes intrínsecos y la eficiencia de las instituciones públicas. Se constituye como el pilar de mayor importancia de la legalidad del Gobierno hoy en día aquellas peticiones ciudadanas y a las que ubica la Administración Pública, encaminadas junto con el liberalismo. Es así que la nueva gestión de la administración pública brinda las recapitulaciones importantes para poder elevar el contenido de gestión de la administración pública, y así mismo se mejora el grado de gobernabilidad del sistema político. La administración por objetivos es visto como un enfoque de gestión que a partir de una mejor responsabilidad por parte de los funcionarios eleva la eficiencia y el impacto de las políticas de la institución. A partir del empresario, la administración por objetivos es analizado con total dinamismo que conexas el desarrollo y la parquedad de la Compañía para lograr las metas previstas para su desarrollo. Es una forma ecuanime y rígida de administrar empresas, la elevación de recursos, sistemas de gestión y estructura de responsabilidad, conceptualizado con anterioridad, son peculiaridades de la Administración por objetivos. (Piscoya, 2017, p. 55)

Con la ejecución, se pretende brindar una administración pública y privada, a partir de un conglomerado de métodos e instrumentos y poder lograr estabilidad y relación entre los proyectos y objetivos de estrategias en cada entidad, tomando como punto principal al sector primario. La administración por objetivos es vista como una de los puntos institucionales más ininteligibles: si se quiere medir la gestión operativa se hace uso de los bienes y servicios inmateriales, para medir la gestión estratégica se hace uso de las variantes que estos bienes producen y para qué producen, y por

ultimo para medir las secuelas se debe entender los impactos que se produce en la humanidad. Es necesario establecer y utilizar los indicadores con validez y legitimizados, ya que cada indicador es definido como la visión compartida en la que se persiguen las metas. Estrategia Gerenciales (Piscoya, 2017, p. 56)

1.3.1.3. Beneficios de la gestión para resultados

Según Pablo (2008, p. 120). Existe una comunicación asertiva entre administradores y empleados. Se plasman metas al que hacer de los gerentes, ayudando a los métodos de planeación. Permite que las personas evalúen y tengan noción sobre las metas de la Organización. La secuencia de evaluación es imparcial tomando como base el logro eficaz de resultados. Instaurar discernimientos de retribución de riquezas presupuestarias tomando como base el provecho eficaz de resultados. Optimizar la correlación entre los recursos logrados y los recursos de inversión. Mejorar el servicio de diferentes unidades orgánicas de cada entidad, al ras de resultados e impactos, tomando énfasis en las habilidades de cada institución y su producción propia.

1.3.1.4. Presupuestos para resultados; avances y perspectivas

Según Pablo (2008, p. 99). Uno de los grandes dilemas y complicaciones en el Perú es el gasto público y su capacidad para lograr sus efectos. A pesar de la disminución de las muertes en los infantes, no significa que dejen de ser una variable aislada y que sea arraigada de una guía de mandato que suscite la coyuntura de actores y la previsión de recursos enmarcados a conseguir los efectos. En la parte interior del estado del Perú un modelo de fuente estandarizada, ha hecho uso de distintos instrumentos buscando elevar la calidad del gasto público y avanzar en miras a un enfoque por resultados de gestión pública: La Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal. El Sistema Nacional de Inversión Pública. El Sistema Integrado de Administración Financiera. Los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales. Los Planes Estratégicos Institucionales. Los Convenios de Administración por Resultados. Convenios de Gestión (FONAFE-Empresas Estatales). Pero aun así es necesario arraigar

aquellas variables para desplegarlas y mejorarlas con un sistema presupuestario que promueva la identificación de dificultades, capacidades, compromisos y el desarrollo de la administración por objetivos. Las primordiales enseñanzas estudiadas de la secuencia de implementar una gestión orientada por los corolarios en el Perú tenemos: Precariedad de establecimiento de un memorándum de preferencias en cada sector. Escasez de habilidades institucionales para una organización factible de los sectores públicos en función de los efectos. Los órganos presupuestales y responsables del abastecimiento de la asistencia no existe una enajenación de metas, dificultando la selección de operaciones en un ambiente inercial. Elevados costos y precios de avenencia en la coordinación. La separación de la secuencia que contenga la programación del territorio en los tres horizontes del gobierno, etc.

1.3.1.5. Monitoreo y evaluación de la gestión para resultados

Mediante Piscoya (2017, p, 75). La administración por objetivos tiene la tarea de preparar a los organismos del Sector público, todas las direcciones eficaces e integradoras de la secuencia de instauración de la cuantía oficial, con el fin de lograr una validez, empuje y certeza en el desempeño, elevar y mejorar los objetivos del Estado y sus instituciones.

Los objetivos del monitoreo y evaluación son: Avalar la unidad y consolidar las actividades del estado y democracia. Certificar el lapso de tiempo del derecho de estado. Consolidar el marco institucional y mostrar una congruencia entre cultura, derecho y legalidad. Lograr un desarrollo monetario estable en el tiempo. Fomentar un patrimonio rico, que se encuentre acorde con el avance tecnológico brindando calidad y precios de rápido alcance al consumidor. Disminuir el índice de familias en extrema pobreza y brindarles oportunidades de crecimiento. Menguar las necesidades colectivas sociales. Asegurar que la ciudadanía cuente con oportunidades efectivas. Salvaguardar un gobierno donde prime la democracia. Conscientemente aprovechar y valorar los recursos a nivel nacional para promover el sector empresarial para lograr un desarrollo nacional.

1.3.1.6. Elementos de la gestión pública para resultados

a) Planeamiento estratégico. Se edifica en base al contexto presente y la visión orientada a una proyección, generando ideas hacia un futuro para la adecuada toma de arbitrajes, logrando así las metas de estrategias preestablecidas. Esta proyección consta de cuatro periodos: Prospectiva, de estrategias, de institución, de seguimiento. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

b) Presupuesto por resultados. Es canalizado como una táctica de acometido público, vinculando tanto a la retribución de capitales a bienes y respuestas de medición en protección de la comunidad, además es importante el análisis de una significación acerca de las variables que se pretenden lograr. Este instrumento es efectuado a partir de Programas Presupuestarios, estímulos y variables de servicio. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

c) Gestión financiera. Constituyen todos los pilares de la administración de las instituciones del sector público, asignando la atracción de patrimonios y la concentración de metas privadas. Según el Banco Internacional de Desarrollo (BID), se conforma en base a los reglamentos, patrimonios, subsistema y/o sistemas, principios, instituciones y secuencias que intervienen en las sistematizaciones de simbolización, misión e inspección para la adecuada atracción y el consumo de patrimonios. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

d) Gestión de programas y proyectos. Como el pilar que a partir de esto el Gobierno, origina los bienes y servicios para conseguir y lograr las metas propuestas en el plan de gobierno. Para así conseguir que el sistema educativo sea mejor para los infantes y sobre todo mejorar la incorporación de componentes jurídicos y respeten sus derechos, cuando estos son menospreciados, pero en cambio con el deficiente sistema de salud, pésima enseñanza en las Instituciones Educativas, inseguridad ciudadana, el país no progresaría. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

e) Monitoreo y evaluación. Es considerado como aquella ocupación secuencial que hace uso del sondeo sistémico de variables sobre hitos preestablecidos, y poder entregar a los funcionarios y lados que tiene interés sobre este tema, una adecuada interposición para el progreso de indicaciones acerca del adelanto y los frutos de las metas a tratar, así mismo el uso de todos los capitales encomendados. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

1.3.1.7. Enfoque sistémico para la creación de valor público

A través de Piscoya, (2017, p. 78). Dichas gestiones que son orientadas a efectos y génesis de cuantías gubernamentales, se encuentran basadas en los parámetros de los resultados generados por los organismos del sector público en un parámetro de tiempo establecido.

El porte del método que es usado por la organización debe ser eficaz con respecto a costos. El pilar fundamental del monitoreo y evaluación es el análisis de la elaboración de los productos y resultados de dicho mandato, y sobre todos como esto impacta sobre la sociedad. La mirada holística de la cuantía gubernamental describe las diversas fases de la gestión, haciendo mediciones de su ocupación, buscando así prevenir si lo conocido se adecua a lo preestablecido en la secuencia de proyección y clasificación a partir de variables que calculen la rutina y gastos de patrimonios en finanzas, humanistas y materiales, fomentar una eficiencia en la producción y el impacto de los efectos sobre la comunidad.

Otro aspecto a tratar es la visión interna de la institución acerca de las materias para el desarrollo de secuencias y producción visto desde un punto holístico, dando lugar a los bienes y servicios, que son elaborados por los programas. En la visión externa de la institución se canaliza los impactos que generan los bienes y servicios, que son elaborados por los favorecidos resultantes de corto y mediano plazo, y mejorar la situación de vida, resultantes a largo plazo.

1.3.2 Servicios sociales

1.3.2.1 Definición servicios sociales

Para el Ingeniero Metcalfe, gestión significa, adjudicarse compromisos para un adecuado rendimiento de un régimen o gobierno, también es el trascurso de actividades operativas en diligencia o movimiento propio de las empresa u organización. Las metodologías esenciales de gestión inician desde los procesos operativos, que son: planificación, interlocución, evaluación. (Metcalfe, 1996)

La peculiaridad más resaltante de la gestión de servicios sociales se encuentra vinculada con el objetivo; debido a la amplitud de la definición, la gestión de servicios sociales se refiere a lo siguiente:

Despliegue de acciones anticipadas para generar independencia y lograr; aumentar los fundamentos para erradicar la exclusión social. Suscitar la unión de las personas en los grupos de convivencia. Satisfacer las necesidades a través de ayuda social. Brindar soporte a personas que requieren ayuda para subsistir. Apoyar la intervención de los ciudadanos cuando incentivan el crecimiento comunitario (Fantova, 2000)

Otra particularidad es el eje de responsabilidad en gestión pública, lo cual indica que en la edificación y centro de la problemática se tiene que dar una pronta solución a través de servicios sociales que sean efectivos desde un primer momento, iniciando con leyes que permitan que los procedimientos sean igualitarios; se plasma que los ciudadanos y personas que requiera cubrir una necesidad son (*stakeholders*) por ejemplo:

Los individuos, familiares, colectividades, asociaciones; quienes son los beneficiarios directos de los servicios sociales. Las entidades privadas, públicas y/u ONGs, que brinden servicio o estén inmersos en las actividades a la ciudadanía. Sujetos que laboren de manera destacada recibiendo una compensación monetaria en diferentes cargos en los servicios sociales. Las agrupaciones sociales con el motivo de ganancia en las diferentes formas. (Fantova, 2000)

La tercera característica resaltante es que el servicio puede ser impalpable y recíproco, el cual se refiere en la relación intrapersonal. En la teoría de gestión de servicios suele enmarcar que la participación entre, el que brinda el servicio, el que recibe y el beneficiario, dan como resultado la difícil estandarización de los procesos en los diferentes servicios; cada situación aporta en la supervisión de la calidad y gestión, aunque a veces, inmersos en los servicios sociales resulta indicadores distintos. (Fantova, 2000)

1.3.2.2 Tipos de servicio

Los servicios sociales se enfocan a las numerosas familias con niños y adolescentes, si se analiza, anteriormente los servicios sociales han tenido la responsabilidad de cuidar y proteger a personas en circunstancias de peligro y riesgo social. En los últimos años en los países altos se origina el cuidado a los niños en un ambiente familiar con la finalidad de responder a los horizontes cardinales de consumo y acceso a servicios del ciclo vital. (Stampini, 2016)

Existen diversas instituciones a nivel mundial que transfieren dinero a países bajos con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en condiciones muy precarias, el sector que recibe más apoyo, es el sector educativo logrando incluir a los niños que se encuentran en zonas muy alejadas donde emplear el transporte aun es un lujo, ante tal problemática las organizaciones privadas en conjunto con las oficinas descentralizadas del estado buscan en conjunto trabajar para desechar la problemática que los aqueja. Los servicios sociales para individuos en situaciones de exclusión social, son de gran ayuda, el 60 por ciento de ayuda social se recibe de países extranjeros, siendo repartido en la educación y alimentación de mejores de edad; el 20 por ciento de la transferencia es distribuido en programas de ayuda económica para personas entre 18 y 59 años, fortaleciendo sus potencialidades y puedan sostener su hogar. (Stampini, 2016)

1.3.2.3 Servicios sociales diferenciados

Los servicios sociales diferenciados cumplen una acción especial, empleando herramientas para complementar a los servicios sectoriales que son: vivienda, educación, salud, trabajo; lo cual beneficia a la población en precaria situación. Es decir, los servicios diferenciados son dependientes del incremento del desarrollo en los servicios sectoriales, funcionando intrínsecamente. (Stampini, 2016)

1.3.2.4 Servicios sociales como factor de sostenibilidad

Según Fernando (2014). Un elemento importante para el servicio social es la sostenibilidad del proyecto o servicio que se ofrezca, logrado ese requisito el compromiso de las instituciones públicas e implicados; cuando se menciona compromiso, se refiere a lo siguiente:

La unión del beneficiario y los agentes de apoyo, logran propósitos efectivos porque colaboran activamente en ello. Participar de los pactos o alianzas entre los múltiples aportantes, sobresaliendo de inconvenientes y segmentaciones apresuradas que causan la desunión. También se refiere al aporte que se ejecuta para salvaguardar la vida de una persona que lo requiera ya sea en el eje laboral y familiar. Asimismo el equitativo y creativo método de aporte en el aspecto financiero de manera personal o grupal para mejorar los servicios sociales. Los servicios sociales como factor sostenible administran y unen a la población de diferente creencia, raza, cultura, orientación sexual u otra índole. Así también lograr establecer una instrucción en el comportamiento de cultura cívica en la población. Y por último coordinar y disponer en línea horizontal la asistencia para el eje de educación, salud, vivienda, empleo y el nivel económico, generando que las autoridades se encuentren comprometidas con su trabajo y pueda aumentar las personas que reciben una ayuda completa en la solvatación de necesidades básicas.

1.3.2.5 Objetivos de servicios sociales

Al comprender el argumento de las dificultades y las metas propuestas para el crecimiento de los servicios sociales; se reconoce el propósito de los servicios sociales en el esquema de las diferentes estrategias políticas

sociales y sus movimientos de valor agregado. Perfeccionar el sistema de registro de las personas que requieren ayuda es difícil por la lejanía, capacidad de comprensión u herramientas tecnológicas. Cimentar fundamentos horizontales para el crecimiento paralelo de los servicios sociales y disminuir con el contexto de crisis en cada lugar. (Stampini, 2016)

1.3.2.6 Crisis de servicio social

Se da a raíz de varios indicios en la familia, cuando la cabeza de hogar no tiene un trabajo y no puede cubrir las necesidades básicas de su familia; también cuando algún integrante de la familia especialmente el que sustenta el hogar tiene una incapacidad, asimismo cuando las familias emigran de un lugar a otro lo cual conlleva a empezar adquirir una propiedad para vivir, así como elementos necesarios para su rutina de vida. (Fernando, 2014, p. 45)

1.3.2.7 Consecuencias para la gestión de servicios sociales

Perspectivas fuera de contexto e inmensa cola en ventanillas de atención de los servicios públicos, se denota maltrato verbal en algunas ocasiones, debido a la incapacidad de conocimiento con respecto al tema o seguridad laboral en sus puestos de trabajo, creyendo que eso les da autoridad para tratar a las personas como ellas decidan. Debido a la lejanía de las localidades existen ciudadanos que desconocen sus derechos o los beneficios que les brinda el estado es por ello la descentralización en los servicios sociales para ellos se sientan incluidos. (Fernando, 2014, p. 35)

1.3.2.8 Los servicios y otras ramas de actividades de fin u objeto social

Habitualmente se caracterizan por constituir tres grandes áreas del eje económico: Minería, agricultura, industrial o manufacturera. En la primera y segunda área se caracterizan porque localizan y empuja que los bienes y riquezas naturales; en la tercera área se encarga de convertir la materia prima en tejidos, alimentos, casas, etc., el servicio social que se genera en

las ramas de la distribución de bienes, el transporte, el bienestar y otras. (Stampini, 2016)

Claramente, los servicios sociales son localizados en el sector de los servicios que van paralelamente con otras áreas o ejes políticos-sociales. Últimamente se genera un consentimiento en priorizar los servicios como: Servicios sanitarios, Servicios de educación, Protección social del trabajo, Seguros y subsidios de renta, Protección social de la vivienda, Servicios sociales.

1.3.2.9 Dimensiones de los servicios sociales

a) Técnica y organizacional: En la dimensión de estudio se analiza las siguientes características: Propiciar a las empresas u organizaciones que inculquen valores. Buscar que la población participe en todos los procesos y programas que brinda el estado. Fomentar en la entidad estatal diversas organizaciones sociales con ayudas voluntarias. Responder las necesidades de la población. Constituir medidas que favorezcan en la intervención de las mujeres en el área política, social, cultural y económico en la municipalidad. Ejecutar un análisis sobre las insuficiencias de formación de los especialistas en servicios sociales. Brindar un aporte científico para mejor los objetivos de investigación. Realizar actividades que generen valores en el trabajo y prácticas positivas en los servicios sociales. (European Social Network, 2014)

b) Bienestar social. Delegar y fomentar la integración entre los pueblos o distritos. Generar opciones que permitan que los ciudadanos que se encuentren alejados puedan conseguir un empleo con facilidad. Brindar apoyo a las personas naturales o jurídicas para el progreso de sus capacidades interpersonales. Dar opciones de accesibilidad en los servicios para cuidar y proteger a la población en su totalidad sin excepción. Gestionar posibilidades de recreación sana en los espacios públicos para integrar a los asistentes. Se establecen los propósitos a los cuales se quieren llegar. Se toma en cuenta el lugar donde se realizaran las actividades de bien común. De acuerdo a las necesidades

de la actividad se conforma el equipo de personas que cumplan con el perfil de la actividad. Se instituyen los materiales que se requieren para la sistematización. Se crean los indicadores de medición adecuados para llegar los resultados. Se elabora y se programan al detalle las actividades en las fechas previstas. (European Social Network, 2014)

c) Planificación. Se identifica la red organizacional o unidad de intervención social. Se precisa el periodo en que están interviniendo. Toman en cuenta los factores externos para tomar decisiones. Conocen la misión de la red, sistema u organización. Identifican la misión y visión para elaborar una reacción con un valor agregado que se estratégico para guiar a la entidad con la sociedad. Asumen y practican valores. Se aprecia las debilidades y ventajas que se presentan en las organizaciones u entidades para mejorar. Se toma en cuenta los factores críticos, fortalezas y debilidades de la red y organización. Se programa líneas estratégicas de trabajo con una proyección de futuro. Determinar acciones que identifiquen las necesidades más urgentes de cada localidad para elaborar un plan de rápida intervención. Elaborar planes individuales de intervención. Analizar la información para brindar herramientas que ayude a reducir las brechas en casa localidad (European Social Network, 2014)

d) Intervención social. Aplica políticas sociales. Se enmarca dentro de las necesidades sociales normativas establecidas. Es un trabajo participativo y de transformación social. Contribuye a reestructurar los modelos adaptados a las personas y las comunidades. Es el proceso cíclico incorporando la planificación complementación, implementación en la ejecución y control. Generar el involucramiento entre las personas y grupo de familias que se encuentren en el área objetivo. (European Social Network, 2014)

e) Evaluación. Se formulan indicadores de necesidades. Se formulan indicadores de impacto. Se formulan indicadores de resultados. Observan la solución y desarrollo de la realidad social. Se utiliza

herramientas de evaluación para revisar el cumplimiento de criterios. Promueven la generación de protocolos, procedimientos y criterios para procesos básicos. Desarrollan algún sistema de medición de la satisfacción del usuario. Promueven la transparencia de la red de los servicios sociales con respecto a la atención de las personas. (European Social Network, 2014)

f) Difusión. Realizan publicaciones a través de guías prácticas de todos aquellos programas y actividades. Desarrollan campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio. Difunden a través de campañas de sensibilización los aspectos que se trabajan desde servicios sociales. Trabaja con los medios de comunicación para hacer llegar una información veraz y efectiva a la población. Participan en jornadas, cursos, charlas, con personas, usuarios, de los recursos que se gestionan de los servicios sociales. Flexibilizan el contenido de la web del área de servicios sociales. (European Social Network, 2014)

1.3.3 Paradigmas

El doctor en física Thomas Samuel Kuhn, reconocido por sus grandes aportes en la sociología científica señala que los “paradigmas” se refieren a un nuevo conocimiento científico o reglas de conducta; hoy en día se emplea para conocer una actitud ante un tipo de método de investigación, elección que se manifiesta en diversos tipos de vía técnico-instrumentales, lo cual responde a una base filosófica de la noción que tienen las personas. Según Juan Luis Álvarez Gayou, investigador en ciencias sociales y sexólogo, indica que el aprovechamiento de una teoría nueva u operaciones mentales, rechaza al conocimiento establecido anteriormente, si no fuera así Álvarez, indica que el crecimiento y desarrollo científico fuera acopilar información, resaltando que los estudios normal son de acopilación pero eso no coopera para que exista el desarrollo científico. Comparando las opiniones de ambos investigadores Kuhn señala que el nuevo paradigma sustituye el conocimiento anterior. (Angulo, 2013)

Según los investigadores Taylor y Bogdan de ciencias sociales manifiestan que en la metodología es la manera que se estudia las dificultades y se busca las soluciones, mientras que el autor Rodríguez Peñuelas conceptualiza que la metodología como el grupo de terminologías que las personas deben de seguir durante la secuencia de la investigación, demostrando los resultados con total veracidad, lo que consentirá emplear la información o conocimiento observando, analizando, detallando la realidad. (Angulo, 2013)

Según Carlos Sandoval Casilimas, especialista de las ciencias sociales, manifiesta que los paradigmas se encuentran estructurados en positivistas, pospositivista, crítico social, constructivistas y dialogo. Al referirse al estudio positivista y pospositivista, quiere decir que las orientaciones y/o estudios son cuantitativos; y cuando se estudia la investigación crítico social, constructivista y dialogo se refieren a indagaciones cualitativas. Lo que caracteriza a los análisis positivistas, es la amplitud del estudio relativamente independiente en el periodo de tiempo así como del argumento en la teoría y/o principios causales de perfil absoluto factibles en sistematizar. Asimismo la peculiaridad del pospositivismo, muestra que será difícil la comprensión total debido que los principios naturales son cambiantes entendiéndose en ocasiones de manera incompleta. Mientras que los paradigmas crítico social, constructivista y dialógico, afirman que el conocimiento camina paralelamente entre el investigador con la población de estudio, siendo los únicos que pueden intervenir en la generación de la información, lo que significa que se involucran en la realidad, para entenderla con mayor precisión. (Angulo, 2013)

1.4 Formulación del problema

El distrito de Laredo, está constituido por zona urbana y zona rural; La zona urbana en 1 por ciento, representada por la ciudad de Laredo y la zona rural en el 99 por ciento, representado por trece centros poblados, la gestión del alcalde inició el año lectivo 2015 y culminará el 2018. Han pasado tres años de la gestión municipal y en el transcurso del periodo han apoyado a los diferentes servicios sociales como: programa de vaso de leche, comedores

populares, brindaron locales a cuna más, clases para personas adultas analfabetas, se brindó sillas de ruedas a personas que no podían caminar, se promovió el programa negocio propio con talleres intensivos; pero pesar de todos los esfuerzos de la municipalidad por menguar las necesidades de los múltiples pobladores aún es insuficiente el apoyo que se brinda hacia los centros poblados, principalmente por en los sectores que fueron perjudicados por el fenómeno de la niña, dentro de las problemáticas más comunes son: agua potable, alcantarillado y programas básicos para el desarrollo agricultura, falta de carreteras en los centros poblados más alejados. Algunos ciudadanos al ver la falta de resultados en la gestión local y sus consecuencias en la vida cotidiana pagando sus impuestos, se preguntan si ese dinero es usado correctamente para garantizar la seguridad de vida de los ciudadanos o se usa ineficientemente y se malgasta pagando sobrepagos, por lo cual, ellos exigen resultados y control al servidor público. Se observa que en algunas gerencias de la municipalidad distrital hay escasa planificación debido que el personal que labora son personas muy adultas que les falta capacitación en las actividades que ejecutan, su falta de desempeño se refleja en la falta de planificación en los proyectos a ejecutar, logrando una brecha negativa en la vida de las personas debido que algunos proyectos de la gestión anterior han fracasado y no alcanzan ciertas expectativas básicas de gestión, porque falta planificación, procesos claros y eficientes; por todo lo descrito, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación surgió por la necesidad de analizar si la gestión para resultados influye en los servicios sociales de la municipalidad de Laredo; además se justifica ya que habiendo sido identificada la realidad problemática de la población laderina, permite entender de la urgente necesidad de cubrir o menguar las diversas necesidad básicas de la población con gestiones sólidas y sostenibles; así también se justifica por:

Valor teórico. Se justificó porque tiene como objetivo analizar la teoría en relación con los resultados de la investigación, para que los diversos principios teóricos brinden soluciones y alternativas de mejora; la recopilación de información servirá como antecedentes para estudios posteriores en la gestión para resultados y servicios sociales, en la solución de una serie de inconvenientes que afecten verticalmente como horizontalmente a la Municipalidad de Laredo. Asimismo la justificación teórica permitirá analizar con detenimiento los porque ante cada situación de incumplimiento de funciones en la municipalidad.

Implicancias prácticas. Se origina a partir de los resultados que brindaron los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, con respecto a la gestión para resultados y servicios sociales, los resultados son de utilidad como indicadores para otras investigaciones; las medidas de cada variable son importantes porque tienen como propósito mejorar la gestión para resultados y servicios sociales, para que los pobladores noten los cambios y la preocupación que tiene la municipalidad por ellos en cuanto al crecimiento económico y social; los cambios serán puestos en práctica por los trabajadores de la entidad en mención, siendo los más beneficiados toda la población laderina.

Utilidad Metodología. Tomando en cuenta el tipo de procedimiento y las matrices para la investigación se afirma que la utilidad metodológica, es científica porque sirvió como herramienta de recolección de datos (cuestionario), siendo validad y obtuvo una óptima confiabilidad, contribuyendo para que las soluciones de los problemas latentes puedan solucionarse con rapidez para el crecimiento de la institución.

Relevancia social. Se justifica porque ayudará a mejorar la gestión para resultados favoreciendo a los ciudadanos de la municipalidad. En dicho contexto para que los pobladores del Distrito de Laredo presencien una efectiva gestión de servicios sociales, se requiere que la gestión para resultados tenga una correcta planificación que genere impacto de

desarrollo en el distrito; asimismo el valor de la justificación para la población laderina es la seguridad con la que conocerán las actividades sociales en su totalidad para saber los beneficios que tienen y a su vez, fiscalizar el correcto uso de los recursos y ante una irregularización, la población pueda hacer uso de sus facultades como beneficiarios.

Legal. Se menciona como justificación legal, porque los resultados de la investigación afirman la consolidación de la normativa y leyes, las cuales inciden en los resultados del estudio, certificando que se debería analizar la problemática de cada jurisdicción para que las leyes puedan ser de beneficio en el rápido crecimiento y desarrollo de la población en vez de un estancamiento y retraso para el pueblo.

O.M. N 04-2017-CM/MDL: "Aprueba la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la MDL"

O.M. N 09-2017_CM/MDL: "Aprueba el Plan de Desarrollo Local Concertad 2017-2024".

A.C. N 002-2017-CM/MDL "Aprobar donación a favor de la Asociación de Vivienda del centro poblado "Pampas de San Juan" de conache, para la construcción del puesto de Salud de Pampas de San Juan"

2017-CM/MDL:" Conceder el apoyo a 16 cuidadoras de niños del programa CUNAMAS del distrito de Laredo".

Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Conveniencia: Desde hace años atrás el estado se preocupa por integrar todas las herramientas y estrategias de la gestión para resultados, con el beneficio que los servicios sociales sean aprovechados por la población. Es por ello, de suma importancia que la gestión para resultados se mantenga y se desarrolle en condiciones óptimas y eficientes, para generar una transformación sucesiva en los servicios sociales elevando los quínteles más bajos. Por tanto es importante la gestión para resultados en los servicios sociales para garantizar que los recursos sean bien utilizados en la Municipalidad de Laredo.

Epistemológica: Se justifica porque debido a la amplitud de los conocimientos, se establecen más estrategias para analizar la problemática latente de la investigación, a su vez contribuye en soluciones a través de teorías, permitiendo mejorar las estrategias de gestión para que la población pueda tener en un gran porcentaje las necesidades básicas cubiertas. Así también se justifica porque permitirá diferenciar entre el conocimiento y la opinión, brindando la tesis teorías y razones por las cuales permiten con certeza afirmar y comprobar el rumbo de la investigación. Reflexionando ante cada situación y buscando un vínculo con la teoría para fundamentar y dar explicaciones posteriores.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general (Hi)

La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

1.6.2. Hipótesis nula (H0)

La gestión para resultados no influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

1.6.3. Hipótesis específicas

H₁: La gestión para resultados en cuanto al planeamiento estratégico influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H₂: La gestión para resultados en cuanto al presupuesto para resultado influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H₃: La gestión para resultados en cuanto a la gestión financiera influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H4: La gestión para resultados en cuanto a la gestión de programas y proyectos influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H5: La gestión para resultados en cuanto al monitoreo y la evaluación influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H6: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H7: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto al bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H8: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H9: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H10: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

H11: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la difusión que realiza la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

1.7.1. Objetivos

1.7.2. Objetivo general

Analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

1.7.3. Objetivos específicos

O₁: Precisar el nivel de la gestión para resultados de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

O₂: Precisar el nivel de la gestión de servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

O₃: Precisar el nivel de las dimensiones; planeamiento estratégico, presupuesto para resultados, gestión financiera, gestión de programas y proyectos, monitoreo y evaluación de la gestión para resultados de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

O₄: Precisar el nivel de las dimensiones; técnica y organización, bienestar social, planificación, intervención social, evaluación y difusión de los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

O₅: Determinar la influencia de la dimensión planeamiento estratégico de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

O₆: Determinar la influencia de la dimensión presupuesto para resultados de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

O₇: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017

- O₈: Determinar la influencia de la dimensión gestión de programas y proyectos de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- O₉: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- O₁₀: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- O₁₁: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- O₁₂: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- O₁₃: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- O₁₄: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión difusión de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

II. MÉTODO

Se utilizó el método inductivo-deductivo; el método inductivo se refiere al funcionamiento del razonamiento para llegar a terminaciones valederas en un marco general, empezando con un análisis individual de los actos concretando conclusiones generales que demanden un análisis previo individualizado de las actividades manifestando después conclusiones generales; mientras que el método deductivo radica en optar por conclusiones amplias para luego extraerlas desde el grupo más pequeño, empezando con el estudio de temas, leyes, principios que tengan validez para dar soluciones o sugerencias particulares. (Carrasco, 2017, p. 200)

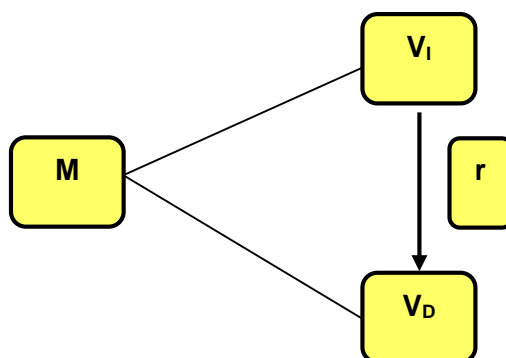
El tipo de estudio es, no experimental, porque la investigación carece de administración premeditada en las variables y no posee control sobre ellas, teniendo como función el diseño no experimental analizar y estudiar los sucesos, acontecimientos de realidad después de su ejecución. (Carrasco, 2017, p. 71)

La Indagación de la tesis se realizó a través de un enfoque cuantitativo, debido a la peculiaridad primordial de la investigación en curso, el cual midió objetivamente a la variable independiente gestión por resultados y la variable dependiente atención a la ciudadanía, es por ello que, se realizó una recolección de datos e información para afirmar la hipótesis general y específica basado en la comprobación numérica y el análisis estadístico para constituir estándares de procedimiento. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

El tipo de investigación es aplicada porque busca la concentración, aplicación o manejo de lo aprendido, la investigación con finalidad aplicada, se basa en la teoría para relacionarlo con los resultados dando una pronta solución al problema en estudio, lo cual puede sugerir el fortalecimiento de los aspectos que pueden con llevar al declive del centro de estudio. (Gianechini, 2013)

2.1. Diseño de investigación

El diseño es correlacional causal transversal, correlacional causal porque tuvo como propósito relacionar dos variables y analizar las similitudes entre ellas, el cruce del análisis puede ser dependiendo el grado de profundidad del investigador. La correlación causal se debe si el primer tema que se describe tiene inferencia en el tema siguiente; el primer suceso se le llama causa y al segundo suceso es llamado efecto. Asimismo afirma el autor que una correlación entre dos temas no necesariamente genera causalidad y si en caso lo hubiera se demuestra estadísticamente la correlación. (Carrasco, 2017, p. 73). Se dice que es transversal o transeccional debido que se recopiló información en un momento o tiempo establecido, con la intención de describir a la variable independiente gestión por resultados y la variable dependiente gestión de servicios sociales y analizar su influencia en el momento dado. (Carrasco, 2017, p. 72)



Dónde:

M : Muestra (Trabajadores de la Municipalidad del Laredo, La Libertad)

V_i : Variable independiente: Gestión para resultados.

V_D : Variable dependiente: Servicios sociales.

r : Relación de causalidad entre las variables .

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable independiente: Gestión para resultados:

Marco conceptual que facilita la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor, con la finalidad de optimizarlo asegurando la máxima eficiencia (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

Variable dependiente: Servicios sociales:

Prestaciones básicas que ofrecen el estado para que exista un bienestar en la sociedad como: salud, educación, ayudas económicas o por cualquier situación que tenga una persona y que le impida valerse por sí mismo para subsistir. (Metcalf, 1996)

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Gestión para resultados	La gestión para resultados tiene como definición proporcionar a las entidades estatales la orientación segura que vaya de la mano de un proceso sistematizado en el origen de valor con el fin de optimizarlo, brindando confianza y eficiencia y efectividad en el desarrollo de las actividades del gobierno logrando que las instituciones públicas puedan asegurar la eficacia en el desempeño de sus funciones. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)	Se midió a las variable mediante las dimensiones: Planeamiento estratégico, Presupuesto por resultados, Gestión financiera, Gestión de programas y proyectos, Monitoreo y Evaluación; con un total de 25 ítems que se midieron a través de una de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) Las escalas de la variable total son: Muy deficiente 0 - 25 Deficiente 26 - 50 Regular 51 - 75 Bueno 76 - 100 Muy Bueno 101 - 125	Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidades de crecimiento • Político descentralizada • Territorio integrado • Ciudadanía involucrada • Trabajo en conjunto para el cumplimiento de las metas 	Ordinal de tipo Likert: Muy Deficiente Deficiente Regular Bueno Muy Bueno
			Presupuesto para resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto descentralizado • Sector privado y sus vínculos con el sector público • Control social del gasto público • Transparencia de la inversión pública • Impulso del desarrollo económico regional 	
			Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de bienes públicas • Negocios en las familias • Programas económicos • Beneficio económico hasta culminar el proyecto • Escases de comercio ambulatorio 	
			Gestión de programas y proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de capacitación • Asistencia técnica • Competencias y administración • Programas descentralizados 	
			Monitoreo y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta rápida • Consulta ciudadana • Mecanismo tecnológicos • Desarrollo potencial humano • Evaluación de impacto 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Servicios sociales	Para Metcalfe es "asumir responsabilidades para el funcionamiento de un sistema" en el que podría llamar proceso operativo, en la actividad originaria de la que se trate en cada caso. La gestión de servicios sociales está relacionada con su objeto o misión. Las frecuentes controversias al respecto, tanto escritas en la literatura como habladas en la práctica cotidiana de los servicios, nos invitan, como mínimo, a prestar algo de atención a esta cuestión. (Metcalfe, 1996).	Se midió a través de seis dimensiones (técnica y organización, bienestar social, planificación, intervención social, evaluación, difusión) con 49 indicadores, con una escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) Las escalas de la variable total son: Muy deficiente 0 - 58 Deficiente 59 - 116 Regular 117 - 174 Bueno 175 - 233 Muy Bueno 234 - 294	Técnica y organización	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de libertad, igualdad y de respeto. • Inclusión de sectores donde hay problemas. • Recursos de ayuda mutua y voluntaria. • Integración de las demandas sociales. • Medidas que favorezcan la participación. • Disertación de necesidades. • Desarrollo de líneas de investigación. • Materia de servicios sociales. 	Ordinal de tipo Likert: Muy Deficiente Deficiente Regular Bueno Muy Bueno
			Bienestar social	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de un entorno integrador. • Grupos de capacidades personales y relacionales. • Acceso a los sistemas de proyección social. • Espacios públicos utilizados • Objetivos de bienestar social logrados • Ámbito de aplicación. • Asigna al responsable de personas adecuadamente. • insumos necesarios para el bienes social • Indicadores y estándares de resultados. • Frecuentes actividades y los plazos. 	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de intervención social. • Periodo de intervención. • Factores para toma de decisiones. • Red del sistema organizacional. • Buscan encaminar la red u organización. • Factores críticos, fortalezas y debilidades de la red y organizacional. • Líneas estratégicas de trabajo con una proyección de futuro. • Situación de necesidad de las personas o comunidades para abordar las intervenciones. • Planes individuales de intervención. • Registrar datos para proveer de material que sirva para la intervención social. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Gestión de servicios sociales			Intervención social	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas sociales. • Necesidades sociales normativas establecidas. • En el trabajo participativo y de transformación social. • Modelos adaptados de las personas y las comunidades. • Es el proceso cíclico incorporando la planificación complementación en la ejecución y control. • Participación de las personas en las unidades familiares. 	
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de indicadores de necesidades. • Formulación de indicadores de impacto. • Formulación de indicadores de resultados. • Formulación de indicadores sociales. • Solución y desarrollo de la realidad social. • Herramientas de solución para revisar el cumplimiento de criterios. • Generación de protocolos, procedimientos y criterios. • Sistema de medición de la satisfacción del usuario. • Transparencia de la red de los servicios sociales con respecto a la atención de las personas. 	
			Difusión	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones a través de guías prácticas de todos aquellos programas y actividades. • Campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio. • Campañas de sensibilización para servicios sociales. • Medios de comunicación para hacer llegar una información y efectiva a la población. • Jornadas, cursos, charlas de los recursos que se gestionan. • Contenido de la Web del área de servicios sociales. 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población consta de 187 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, la que se encuentra distribuida en la tabla 1:

Tabla 1

Distribución de la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo.

Oficinas	Trabajadores		Población	Porcentaje
	Hombre	Mujeres		
Servicio sociales	18	23	41	22
Administración y finanzas	14	8	22	12
Servicios comunales	23	9	32	17
Desarrollo urbano y rural	25	12	37	20
Desarrollo económico y social	15	17	32	17
Administración tributaria	12	11	23	12
TOTAL	107	80	187	100%

Fuente. Organigrama de la Municipalidad de Laredo.

2.3.2. Muestra

Teniendo como población 187 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, determinando la muestra por el método de muestreo “Aleatorio Simple”

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Nº = Tamaño de la muestra

N = Población = 187

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

$$n_o = \frac{(1.96)^2(187)(0.5)(0.5)}{(187 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_o = 125.9$$

Tabla 2

Distribución de la muestra de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Oficinas	Trabajadores		Población	Porcentaje
	Hombre	Mujeres		
Servicio sociales	16	15	31	25
Administración y finanzas	10	11	21	17
Servicios comunales	10	10	20	16
Desarrollo urbano y rural	9	8	17	13
Desarrollo económico y social	10	11	21	17
Administración tributaria	7	9	16	13
TOTAL	62	64	126	100%

Fuente. Organigrama de la Municipalidad de Laredo.

Se trabajó con 126 trabajadores de las diferentes oficinas de la Municipalidad Distrital de Laredo.

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

Se aplicó lo siguiente:

2.4.1. Técnicas

Se recolectó datos cuantitativos en físico y virtuales de la Municipalidad Distrital de Laredo, a través de los resultados se brindó una solución ante el inconveniente de la investigación mediante diversas técnicas estadísticas corroborando la hipótesis de estudio.

La encuesta. Se empleó la encuesta, adquiriendo datos de primer nivel de la variable independiente gestión para resultados y la variable dependiente servicios sociales.

Análisis documental. Se desplegó el estudio documental en las áreas de la municipalidad de Laredo, vinculado con las variables de estudio, variable independiente gestión para resultados y la variable dependiente servicios sociales.

2.4.2. Instrumentos

El cuestionario, se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas sobre las variables:

Variable independiente: Gestión para resultados. La variable tiene un medida ordinal con cinco dimensiones: Planeamiento estratégico, Presupuesto por resultados, Gestión financiera, Gestión de programas y proyectos, Monitoreo y Evaluación. Cada dimensión estuvo compuesto por 5 ítems, llegando un total de 25 ítems o preguntas con una escala de Likert: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Variable dependiente: Servicios sociales. Se midió a través de seis dimensiones, técnica y organización (con 8 ítems), bienestar social (con 10 ítems), planificación (con 10 ítems), intervención social (con 6 ítems), evaluación (con 9 ítems), difusión (con 6 ítems), con 49 ítems y una escala de Likert: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

2.4.3. Confiabilidad y validez de instrumentos de recolección de datos

a) Validez

Se llevó a cabo con el juicio de expertos en investigación del área de gestión pública.

Contenido. Fue ejecutado mediante la prueba de razón de validez de contenido de Lawsche, la valoración de un grupo de conocedores del tema a investigar, siendo los expertos: Mg. Felipe Nureña, Dr. Godofredo Gonzalez y Mg. Constante Castillo, Mg. Paúl Guarniz los expertos, emplearon el coeficiente de V de Aiken como mínimo 9

expertos. Se calculó de la Razón de Validez de Contenido (Content Validity Ratio, CVR) de Lawshe:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

Donde:

n_e = número de expertos

N = número total de expertos

El cálculo de validez de contenido con el Coeficiente de V de Aiken, estuvo definido por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Donde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

S = Sumatoria = Número de expertos.

C = Número de datos.

Terminado la verificación de los cuestionarios se validaron las variables, aplicando una prueba piloto en una muestra de 20 personas.

Validez de constructo. Consiste en la medición de una fuente de información a través de un instrumento que lo simboliza; a esta validez le concierne en particular el significado del instrumento. (Bostwick & Kyte, 2005)

b) Confiabilidad

Luego de la validez por los expertos se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de la municipalidad de Laredo, determinando la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual fue calculado según la puntuación a cada pregunta mediante el software de estadística SPSS V23. Según George y Mallery (1995) menciona que el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un

nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente. Después de aplicar la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach del Software Estadístico para Ciencias Sociales SPSS, se denota un coeficiente de 0,813 entre ambas variables, así también se presente el coeficiente de cronbach de la variable gestión para resultados (0,846) y de sus dimensiones, planeamiento estratégico (0,606), presupuesto por resultados (0,621), gestión financiera (0,606), gestión de programas y proyectos (0,716), monitoreo y evaluación (0,685). Mediante la prueba del Coeficiente Alfa de Cronbach del Software Estadístico para Ciencias Sociales SPSS también se analizó las la variable servicios social, la cual tuvo una confiabilidad de (0,911) y sus dimensiones: Técnica y organización (0,603), bienestar social (0,735), planificación (0,642), intervención social (0,631), evaluación (0,578), difusión (0,524).

2.5. Métodos de análisis de datos

a) Técnicas de procesamiento de datos

Se agrupar la información que se requiere.

Se aplicó dos cuestionarios de acuerdo a la información que se requiere conocer.

Se estructuró una matriz de puntuación para colocar los resultados de los instrumentos.

Se empleó tablas figuras estadísticas para mostrar con claridad los resultados del Excel y del software estadístico SPSS 23.

b) Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de los resultados se organizaron en:

Estadística descriptiva. Estadísticos descriptivos: Se empleó la desviación estándar, media aritmética y varianza. Logrando interpretar mediante tablas y figuras estas estadísticas.

Inferencia estadística. A través del instructivo estadístico de Morales, (2015) se realizó la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, dando como resultado la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, observando valores Sig. $P < 0.05$ en la prueba de ajuste, por lo cual, se usó la Estadística inferencial: Para la prueba de las hipótesis general y específica se usó la distribución Tau – b de Kendal debido a que los valores tienen una distribución no normal que nos facilitará para hacer el análisis.

2.6. Aspectos éticos

Todos los pobladores y trabajadores fueron informados del procedimiento y el motivo de la investigación, participando voluntariamente, corroborando ellos con respuestas veraces ante las preguntas y por parte del investigador manteniendo en reserva la identidad del participante.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo se describe los resultados derivados del instrumento de estudio de cada variable, enfocados en los objetivos e hipótesis planteados en la tesis; por este motivo se empleó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall. Para una mejor comprensión de los resultados se utilizó tablas y figuras estadísticas, los cuales se detallan a continuación:

3.1. Descripción de resultados

Tabla 3

Comparación de los niveles de la gestión para resultados y servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

NIVELES	Gestión para Resultados		Servicios Sociales	
	F	%	F	%
Muy deficiente	0	0	0	0
Deficiente	95	75,4	35	27,8
Regular	29	23	74	58,7
Bueno	2	1,6	12	9,5
Muy bueno	0	0	5	4
TOTAL	126	100	126	100

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Descripción:

Se visualiza en la tabla 3, a la variable independiente gestión para resultados con un nivel deficiente con una frecuencia de 95 con un 75,4 por ciento, seguido del nivel regular con una frecuencia de 29 con un 23 por ciento; asimismo la variable dependiente servicios sociales tiene como nivel más resaltante regular con una frecuencia de 74 con un 58,7 por ciento, seguido por el nivel deficiente con una frecuencia de 35 con el 27,8 por ciento. Según Hernández & Baptista (2014, pág. 237-250), menciona que en la escala de Likert, según la línea horizontal el nivel

muy deficiente, deficiente, regular, se encuentran en el lado izquierdo que representa al nivel negativo y los niveles bueno y muy bueno se encuentran en el lado derecho son positivos. Es por ello, que se confirma que la variable independiente gestión para resultado, se encuentra en nivel negativo con un 98.4 por ciento, así también la variable dependiente servicios sociales tienen un nivel negativo con un 87 por ciento.

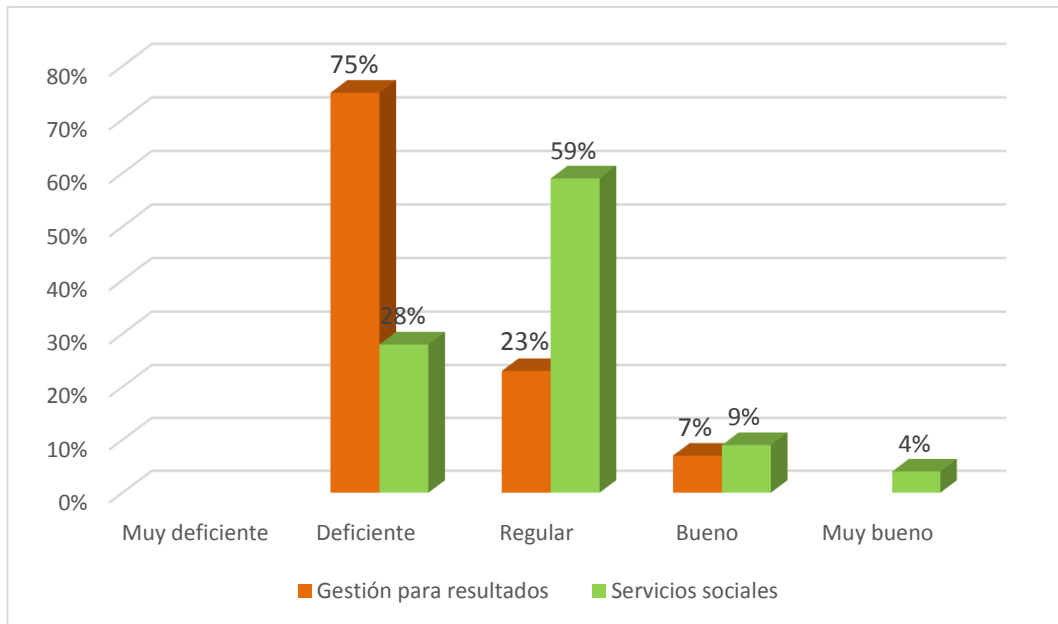


Figura 1. Comparación de los nivel de la gestión para resultados y servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tabla 4.

Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable gestión para resultados de la Municipalidad Distrital, 2017.

NIVELES	Planeamiento Estratégico		Presupuesto para Resultados		Gestión financiera		Gestión de Programa y Proyectos		Monitoreo y Evaluación	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy deficiente	0	0	0	0	0	0	1	0.8	0	0
Deficiente	2	1,6	25	19,8	29	23	36	28.6	25	19.8
Regular	65	51,6	76	60,3	68	54	66	52.4	71	56.3
Bueno	47	37,3	25	19,8	27	21,4	18	14.3	24	19
Muy bueno	12	9,5	0	0	2	1,6	5	4.0	6	4.8
TOTAL	126	100	126	100	126	100	126	100	126	100

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Descripción

A través de la tabla, se observa que la dimensión que tiene un nivel más alto es presupuesto para resultado, afirmando 76 (60.3%) que regularmente existe un buen presupuesto para resultados; así también 71 (56.3%) trabajadores afirman que regularmente hay un monitoreo y evaluación en los proyectos o programas que dirige la municipalidad y 68 (54%) trabajadores afirman regularmente existe un buena gestión financiera.

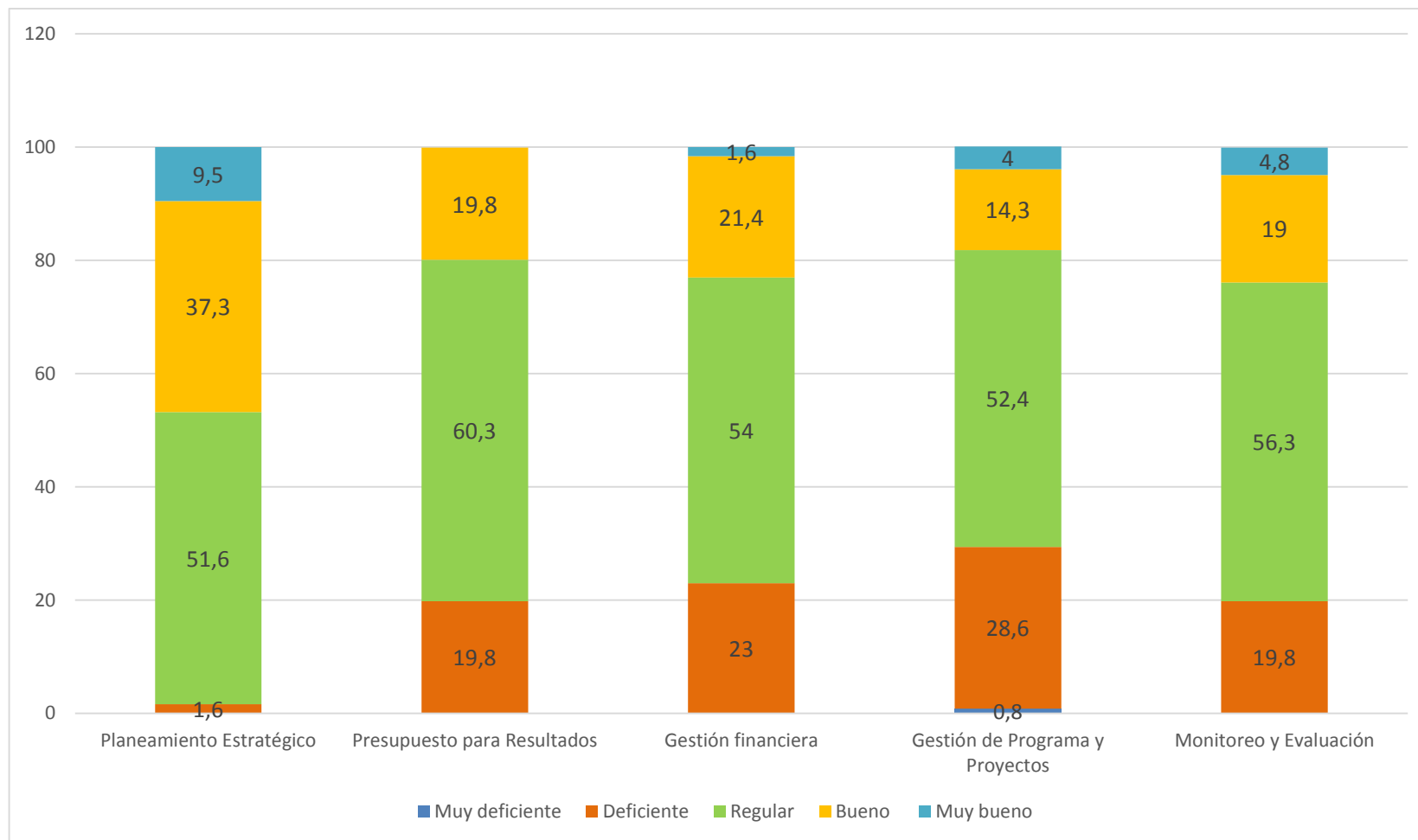


Figura 2.

Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable gestión para resultados de la Municipalidad Distrital, 2017.

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tabla 5.

Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable servicios sociales de la Municipalidad Distrital, 2017.

NIVELES	Técnica y Organización		Bienestar Social		Planificación		Intervención Social		Evaluación		Difusión	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy deficiente	1	0,8	0	0	0	0	40	31,7	3	2,4	17	13,5
Deficiente	40	31,7	15	11,9	22	17,5	80	63,5	108	85,7	101	80,2
Regular	73	57,9	73	57,9	86	68,3	5	4	13	10,3	7	5,6
Bueno	10	7,9	37	29,4	14	11,1	1	0,8	2	1,6	1	0,8
Muy bueno	2	1,6	1	8	4	3,2	0	0	0	0	0	0
TOTAL	126	100	126	100	126	100	126	100	126	100	126	100

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Descripción

Mediante la tabla 5, se denota que 108 colaboradores de las diferentes oficinas de la Municipalidad de Laredo manifiestan que es deficiente la evaluación de proyecto o programas sociales en la mencionada entidad, asimismo 101 personas señalan que es deficiente la difusión de programas sociales y 86 trabajadores indican que es deficiente la intervención social en el distrito.

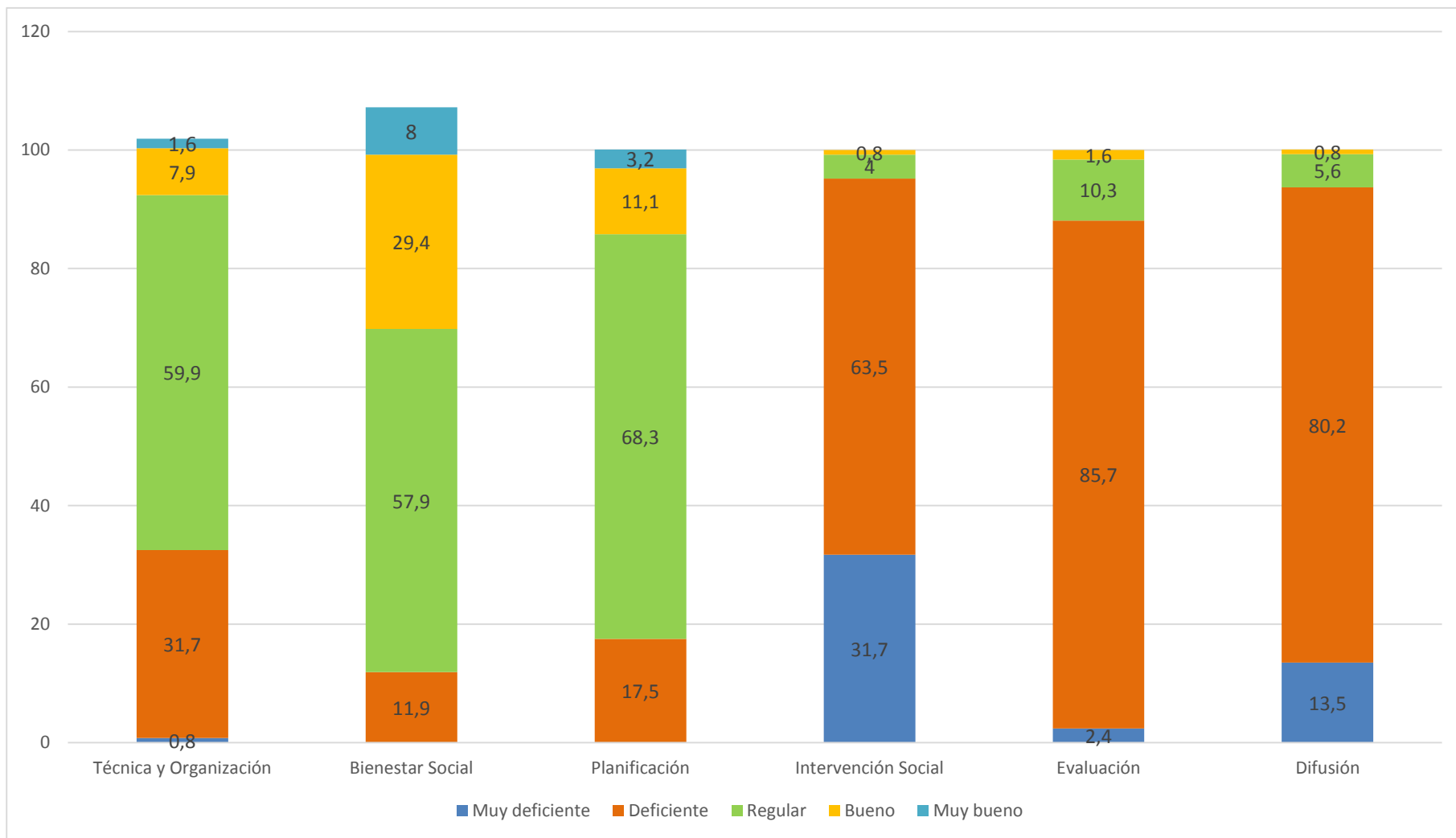


Figura 3.

Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable servicios sociales de la Municipalidad Distrital, 2017.

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

3.2. Prueba de hipótesis

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la variable independiente Gestión para resultados y sus dimensiones.

		Gestión para Resultados	Servicios Sociales	Planeamiento Estratégico	Presupuestos para Resultados	Gestión Financiera	Gestión de Programas y Proyectos	Monitoreo y Evaluación
N		126	126	126	126	126	126	126
Parámetros normales ^{a,b}	Media	53,83	69,37	12,32	10,38	10,59	10,08	10,47
	Desviación estándar	10,457	15,619	2,830	2,201	2,648	2,990	2,819
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,095	,143	,143	,124	,089	,101	,254
	Positivo	,095	,143	,143	,124	,089	,101	,254
	Negativo	-,061	-,072	-,105	-,086	-,078	-,065	-,103
Estadístico de prueba		,095	,143	,143	,124	,089	,101	,254
Sig. asintótica (bilateral)		,007 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,016 ^c	,003 ^c	,000 ^c

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Descripción

Según el contenido de los resultados de la prueba de normalidad kolmogorov – Smirnov, de la variable independiente gestión para resultados con sus dimensiones y la variable dependiente servicios sociales, indica que los valores obtenidos son menos al 5 por ciento de significancia estándar ($p < 0.05$), distribuyéndose de manera no normal, por lo cual se implantó pruebas no paramétricas para analizar la influencia entre las variables mencionadas, se utilizó el Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall y Spearman.

Tabla 7

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la variable dependiente servicios sociales y sus dimensiones.

		Servicios Sociales	Gestión para Resultados	Técnicas y Organización	Bienestar Social	Planificación	Intervención Social	Evaluación Social	Difusión
N		126	126	126	126	126	126	126	126
Parámetros normales ^{a,b}	Media	69,37	53,83	15,45	18,29	16,90	8,29	10,45	9,18
	Desviación estándar	15,619	10,457	4,158	4,265	4,141	3,035	3,324	3,016
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,143	,095	,115	,103	,149	,149	,220	,183
	Positivo	,143	,095	,115	,103	,149	,149	,220	,183
	Negativo	-,072	-,061	-,063	-,064	-,078	-,115	-,199	-,100
Estadístico de prueba		,143	,095	,115	,103	,149	,149	,220	,183
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,007 ^c	,000 ^c	,002 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Descripción

Según los resultados de la prueba de normalidad kolmogorov – Smirnov, de la variable dependiente servicios sociales con sus dimensiones, indica que los valores obtenidos son menos al 5 por ciento de significancia estándar ($p < 0.05$), distribuyéndose de manera no normal, por lo cual se empleó pruebas no paramétricas para analizar la influencia entre las variables gestión para resultados y servicios sociales; utilizando el Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall y Spearman.

3.2.1. Prueba de Hipótesis general

Tabla 8

Analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

			Servicio social				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	35	57	3	0	95
		% del total	27,8%	45,2%	2,4%	0,0%	75,4%
	Regular	Recuento	0	16	8	5	29
		% del total	0,0%	12,7%	6,3%	4,0%	23,0%
	Bueno	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	1,6%
Total	Recuento	35	74	12	5	126	
	% del total	27,8%	58,7%	9,5%	4,0%	100,0%	

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.325 Rho de Spearman = 0.501

Descripción

Se observa que el 45,2 por ciento de los trabajadores indican que la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel deficiente y a la variable servicios sociales la ubican en un nivel regular; asimismo el talento humano califica con un 27,8 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la gestión para resultados. Mediante los resultados se obtiene que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.325$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.501 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual se afirma que la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales.

3.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Tabla 9

Determinar la influencia de la dimensión planeamiento estratégico en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

		Servicio social			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Planeamiento estratégico	Deficiente	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%
	Regular	Recuento	63	2	0	65
		% del total	50,0%	1,6%	0,0%	51,6%
	Bueno	Recuento	31	16	0	47
		% del total	24,6%	12,7%	0,0%	37,3%
	Muy Bueno	Recuento	6	4	2	12
		% del total	4,8%	3,2%	1,6%	9,5%
	Total	Recuento	102	22	2	126
		% del total	81,0%	17,5%	1,6%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.437 Rho de Spearman = 0.453

Descripción

A través de los resultados se denota que el 50 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión planeamiento estratégico de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y a la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 24,6 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la dimensión planeamiento estratégico en un nivel bueno; así también se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T= 0.437$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.453 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual se afirma que la gestión para resultados en cuanto al planeamiento estratégico influye significativamente en los servicios sociales.

Tabla 10

Influencia de la dimensión presupuestos para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

		Servicio social			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Presupuestos para resultados	Deficiente	Recuento	25	0	0	25
		% del total	19,8%	0,0%	0,0%	19,8%
	Regular	Recuento	67	9	0	76
		% del total	53,2%	7,1%	0,0%	60,3%
	Bueno	Recuento	10	13	2	25
		% del total	7,9%	10,3%	1,6%	19,8%
Total	Recuento	102	22	2	126	
	% del total	81,0%	17,5%	1,6%	100,0%	

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.408 Rho de Spearman = 0.431

Descripción

Se observa que el 53,2 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión presupuestos para resultados de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 19,8 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la dimensión presupuestos para resultados de la variable independiente. Según los resultados detallados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.462$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.485 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados en cuanto al presupuesto para resultado influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 11

Influencia de la dimensión gestión financiera en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

		Servicio social			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Gestión financiera	Deficiente	Recuento	29	0	0	29
		% del total	23,0%	0,0%	0,0%	23,0%
	Regular	Recuento	58	10	0	68
		% del total	46,0%	7,9%	0,0%	54,0%
	Bueno	Recuento	15	11	1	27
		% del total	11,9%	8,7%	0,8%	21,4%
	Muy Bueno	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,8%	0,8%	1,6%
	Total	Recuento	102	22	2	126
		% del total	81,0%	17,5%	1,6%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.437 Rho de Spearman = 0.453

Descripción

A través de los resultados se denota que el 46 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión gestión financiera de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 23 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la dimensión gestión financiera de la variable independiente. Según los resultados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.437$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.453 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la gestión para resultados en cuanto a la gestión financiera influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 12

Influencia de la dimensión gestión de programas y proyectos en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

		Servicio social			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Gestión de programas y proyectos	Muy deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%
	Deficiente	Recuento	34	2	0	36
		% del total	27,0%	1,6%	0,0%	28,6%
	Regular	Recuento	58	8	0	66
		% del total	46,0%	6,3%	0,0%	52,4%
	Bueno	Recuento	8	10	0	18
		% del total	6,3%	7,9%	0,0%	14,3%
	Muy Bueno	Recuento	1	2	2	5
		% del total	0,8%	1,6%	1,6%	4,0%
	Total	Recuento	102	22	2	126
		% del total	81,0%	17,5%	1,6%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.411 Rho de Spearman = 0.433

Descripción

Se observa que el 46 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión gestión de programas y proyecto de la variable independiente se encuentra en un nivel regular y la variable servicios sociales se ubica en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 27 por ciento en un nivel deficiente a la variable servicios sociales y la dimensión gestión de programas y proyectos. Según los resultados, el coeficiente de contingencia de la prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.411$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.433 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la gestión de programas y proyectos influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 13

Influencia de la dimensión monitoreo y evaluación en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

			Servicio social			Total	
			Deficiente	Regular	Bueno		
Monitoreo y evaluación	Deficiente	Recuento	25	0	0	25	
		% del total	19,8%	0,0%	0,0%	19,8%	
	Regular	Recuento	64	7	0	71	
		% del total	50,8%	5,6%	0,0%	56,3%	
	Bueno	Recuento	12	12	0	24	
		% del total	9,5%	9,5%	0,0%	19,0%	
	Muy Bueno	Recuento	1	3	2	6	
		% del total	0,8%	2,4%	1,6%	4,8%	
	Total		Recuento	102	22	2	126
			% del total	81,0%	17,5%	1,6%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.487 Rho de Spearman = 0.514

Descripción

Se observa que el 50,8 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión monitoreo y evaluación de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 19,8 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la dimensión monitoreo y evaluación de la variable independiente. Según los resultados detallados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.487$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.514 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados en cuanto al monitoreo y la evaluación influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 14

Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

		Técnicas y organización		Total	
		Muy deficiente	Deficiente		
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	95	0	95
		% del total	75,4%	0,0%	75,4%
	Regular	Recuento	18	11	29
		% del total	14,3%	8,7%	23,0%
	Bueno	Recuento	1	1	2
		% del total	0,8%	0,8%	1,6%
Total		Recuento	114	12	126
		% del total	90,5%	9,5%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.566 Rho de Spearman = 0.570

Descripción

A través de los resultados se denota que el 75.4 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión técnicas y organización de la variable servicios sociales se encuentra en un nivel muy deficiente y la variable gestión para resultados la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 14.3 por ciento en un nivel regular a la variable gestión para resultados y a la dimensión técnicas y organización en un nivel muy deficiente. Según los resultados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.566$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.570 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 15

Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

		Bienestar social		Total	
		Muy deficiente	Deficiente		
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	75	20	95
		% del total	59,5%	15,9%	75,4%
	Regular	Recuento	13	16	29
		% del total	10,3%	12,7%	23,0%
	Bueno	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Total	Recuento	88	38	126	
	% del total	69,8%	30,2%	100,0%	

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.352 Rho de Spearman = 0.355

Descripción

Se observa que el 59.7 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión bienestar social de la variable dependiente servicios sociales se encuentra en un nivel muy deficiente y la variable gestión para resultados la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 15.9 por ciento en un nivel deficiente a la variable independiente gestión para resultados y a la dimensión bienestar social. Según los resultados detallados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $T=0.352$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.355, la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto al bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 16

Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017

			Planificación		Total
			Muy deficiente	Deficiente	
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	91	4	95
		% del total	72,2%	3,2%	75,4%
	Regular	Recuento	17	12	29
		% del total	13,5%	9,5%	23,0%
	Bueno	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	1,6%	1,6%
Total		Recuento	108	18	126
		% del total	85,7%	14,3%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.513 Rho de Spearman = 0.517

Descripción

A través de los resultados se denota que el 72.2 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión planificación de la variable servicios sociales se encuentra en un nivel muy deficiente al igual que la variable gestión para resultados es deficiente; asimismo el talento humano califica con un 13.5 por ciento en un nivel regular a la variable gestión para resultados y la dimensión planificación tiene un nivel de muy deficiente. Según los resultados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $T= 0.513$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.517 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 17

Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

			Intervención social		Total
			Muy deficiente	Deficiente	
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	95	0	95
		% del total	75,4%	0,0%	75,4%
	Regular	Recuento	29	0	29
		% del total	23,0%	0,0%	23,0%
	Bueno	Recuento	1	1	2
		% del total	0,8%	0,8%	1,6%
Total		Recuento	125	1	126
		% del total	99,2%	0,8%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.398 Rho de Spearman = 0.408

Descripción

Se observa que el 75.4 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión intervención social de la variable servicios sociales se encuentra en un nivel muy deficiente y la variable gestión para resultados esta en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 23 por ciento en un nivel regular a la variable independiente gestión para resultados y a la dimensión intervención social un nivel muy deficiente. Según los resultados detallados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $\tau= 0.398$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.408, la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media);por lo cual, la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 18

Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017

		Evaluación social		Total	
		Muy deficiente	Deficiente		
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	95	0	95
		% del total	75,4%	0,0%	75,4%
	Regular	Recuento	28	1	29
		% del total	22,2%	0,8%	23,0%
	Bueno	Recuento	1	1	2
		% del total	0,8%	0,8%	1,6%
Total	Recuento	124	2	126	
	% del total	98,4%	1,6%	100,0%	

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.399 Rho de Spearman = 0.407

Descripción

A través de los resultados se denota que el 75,4 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión evaluación de la variable servicios sociales tiene un nivel muy deficiente y la variable gestión para resultados se ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 22 por ciento en un nivel regular de la variable gestión para resultados y a la dimensión evaluación tienen un nivel de muy deficiente. Según los resultados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $\tau = 0.399$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.407 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Tabla 19

Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión difusión de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017

			Difusión		Total
			Muy deficiente	Deficiente	
Gestión para resultados	Deficiente	Recuento	7	0	7
		% del total	5,6%	0,0%	5,6%
	Regular	Recuento	88	0	88
		% del total	69,8%	0,0%	69,8%
	Bueno	Recuento	29	0	29
		% del total	23,0%	0,0%	23,0%
	Muy Bueno	Recuento	1	1	2
		% del total	0,8%	0,8%	1,6%
	Total	Recuento	125	1	126
		% del total	99,2%	0,8%	100,0%

Fuente. Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Municipalidad de Laredo, 2017.

Tau-b de Kendall (τ) = 0.290 Rho de Spearman = 0.301

Descripción

A través de los resultados se denota que el 69.8 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión difusión de la variable servicios sociales está en un nivel muy deficiente y la variable gestión para resultados se ubican en un nivel regular; asimismo el talento humano califica con un 23 por ciento en un nivel bueno a la variable gestión para resultados y a la dimensión difusión le dan un nivel de muy deficiente. Según los resultados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T= 0.290$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.301 lo cual indica que existe una correlación positiva baja (débil); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la difusión de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

IV. DISCUSIÓN

La administración pública posee como principio general la gestión para resultados (GpR), la cual permite optar por disposiciones que fortifiquen el cometido de los trabajadores siendo legitimizado por el ciudadano como usuario directo, con el propósito de disminuir la pobreza y beneficiar a los pobladores en los diversos servicios proveyendo eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos de la planificación gubernamental y la mejora continua en las entidades del estado. A pesar de ello existe una gran brecha de perspectivas entre la petición de los pobladores para recibir los servicios sociales de calidad, pidiendo los ciudadanos que se mejoren los servicios al público debido a la incapacidad de los gobiernos.

Las entidades estatales suelen ser el centro de reclamos por los pobladores quienes afirman un mal servicio debido a los múltiples procedimientos para realizar un pedido o ejecutar una gestión, resulta ser agobiante para el poblador y el funcionario público, según la Defensoría del Pueblo, en el año lectivo 2014, las entidades gubernamentales manifestaron 33 748 quejas, las instituciones del estado que incidían en un mayor nivel de reclamos fueron en un 22,4 por ciento las municipalidades provinciales seguido con un 14,7 por ciento las gerencias o direcciones regionales de educación y con un 14,2 por ciento la Oficina de Normalización Previsional (ONP). (León, 2015).

Ante la problemática latente el estudio de la presente investigación manifiesta que la variable independiente gestión para resultados se encuentra en nivel deficiente con una frecuencia de 95 con un 75,4 por ciento, seguido del nivel regular con una frecuencia de 29 con un 23 por ciento; asimismo la variable dependiente servicios sociales tiene como nivel más resaltante regular con una frecuencia de 74 con un 58,7 por ciento, seguido por el nivel deficiente con una frecuencia de 35 con el 27,8 por ciento. Según Hernández & Baptista (2014), menciona que en la escala de Likert, según la línea horizontal el nivel muy deficiente, deficiente, regular, se encuentran en el lado izquierdo que representa al nivel negativo y los

niveles bueno y muy bueno se encuentran en el lado derecho son positivos. Es por ello, que se confirma que la variable independiente gestión para resultado, se encuentra en nivel negativo con un 98.4 por ciento, así también la variable dependiente servicios sociales tienen un nivel negativo con un 87 por ciento. Estos datos corroboran y confirman los estudios sobre las gestiones de resultados de las entidades públicas.

Asimismo se afirma por un sondeo ejecutado por la Cámara de Comercio de Lima en el año 2015, las instituciones públicas manifiestan más barreras burocráticas en el Perú, como: lentitud en las operación de trámites 29 por ciento, multas y altos precios el 15 por ciento y un 13 por ciento de abundante documentación; las entidades estatales donde obstaculizan con mayor frecuencia los tramites son: Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) y las Municipalidades (Wedemeyer, 2016), siendo firmado ese sondeo por la realidad que atraviesa la población de la Municipalidad de Laredo, observando que la dimensión o características de la variable gestión para resultados tienen un nivel más alto de inconformidad en el presupuesto para resultado, afirmando 76 trabajadores que regularmente existe un buen presupuesto para resultados; así también 71 trabajadores afirman que regularmente hay un monitoreo y evaluación en los proyectos o programas que dirige la municipalidad y 68 trabajadores afirman regularmente existe un buena gestión financiera.

Las carencias y necesidades que tiene la población y el anhelo que mejore los servicios sociales va en aumento; en el Perú cada vez más la población pide y reclama a las autoridades que se mejoren los servicios sociales, dando una corroboración a ello, las puntuación que dan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo a la variable de estudio servicios sociales, denotando que 108 colaboradores manifiestan que es deficiente la evaluación de proyecto o programas sociales en la mencionada entidad, asimismo 101 personas señalan que es deficiente la difusión de programas sociales y 86 trabajadores indican que es deficiente la intervención social en el distrito.

Debido a la gran problemática que se observa, se determinó como objetivo general de la investigación, analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017, para lo cual se empleó el diseño correlacional causal transversal, porque tuvo como propósito relacionar dos variables y analizar las similitudes entre ellas, el cruce del análisis puede ser dependiendo el grado de profundidad del investigador. (Carrasco, 2017, p. 73). Asimismo se corroboró las hipótesis a través de la distribución Tau – b de Kendal debido a que los valores tienen una distribución no normal que facilitó el análisis.

Si bien El Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016). Indica que la Administración por objetivos es visto como la ocupación de la administración por resultados la cual consiste en brindar facilidades y/o beneficios a los organismos del sector público, la guía eficiente y conjunta de la secuencia de instauración de valor, contribuyendo en elevar la validez, eficacia y certeza de su actuar funcional, la sucesión de metas, planteadas por el Estado y la mejora de aquellas instituciones. La realidad es distinta, así lo manifiesta el estudio por, Transparencia Internacional (2017), lo cual indica que las sociedades para puedan avanzar requieren que exista una relación cercana entre la población y el estado, que abunde la confianza y el bien común en la convivencia, pero a medida que los años avanzan se denota que los esfuerzos por querer mejorar la gestión ha sido en vano, así se registra en un ranking en américa latina en el año 2016, donde más de dos tercios de los 176 países se encuentran en el índice de atraso impidiendo una buena atención de los servicios básicos a la sociedad civil. Ante esta noticia alarmante, los resultados de la investigación coinciden, en la nuestra la tabla nº 8 donde se observa que el 45,2 por ciento de los trabajadores indican que la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel deficiente y a la variable servicios sociales la ubican en un nivel regular; asimismo el talento humano califica con un 27,8 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la gestión para resultados. Mediante los resultados se obtiene que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $\tau = 0.325$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia

estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.501 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual se afirma que la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales. Así también mediante la tesis de Gonzalez (2015) *“Sistemas de gestión para resultados y su influencia en la presentación de servicios en el hospital IESS Ambato”*, tiene como fin que la gestión para resultados pueda mejorar los servicios sociales específicamente de salud; porque no existe el manejo verídico de información, se ocultan datos para no perjudicar al servicio o al personal de salud. No se difunde adecuadamente los problemas con el personal de salud para poder eliminarlos o bajar el índice de incidencia. Se conoce la problemática en cada área valorada pero no existe el medio de contrarrestar a la misma creando solo problema o deficiencia y no soluciones a estos, afirmando que la gestión para resultados en un 87 por ciento influye en los servicios sociales.

Según Pablo (2008, p. 99). Uno de los grandes dilemas y complicaciones en el Perú es el gasto público y su capacidad para lograr sus efectos. En la parte interior del estado del Perú un modelo de fuente estandarizada, ha hecho uso de distintos instrumentos buscando elevar la calidad del gasto público y avanzar en miras a un enfoque por resultados de gestión pública: La Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal. El Sistema Nacional de Inversión Pública y los Planes Estratégicos Institucionales para lo cual es necesario arraigar aquellas variables para desplegarlas mejorarlas con un sistema presupuestario que promueva la identificación de dificultades, capacidades, compromisos y el desarrollo de la administración por objetivos. Esta situación es la misma por la que atraviesan los pobladores laderinos, a través de los resultados de la tabla 09 se denota que el 50 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión planeamiento estratégico de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y a la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 24,6 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la dimensión planeamiento estratégico en un nivel bueno; así también se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b

de kendall es de $\tau = 0.437$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.453 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual se afirma que la gestión para resultados en cuanto al planeamiento estratégico influye significativamente en los servicios sociales.

Según las Estrategia Gerenciales (Piscoya, 2017, p. 56) El presupuesto por resultados pretende brindar una administración pública y privada, a partir de un conglomerado de métodos e instrumentos y poder lograr estabilidad y relación entre los proyectos y objetivos de estrategias en cada entidad, tomando como punto principal al sector primario. Pero las situaciones a nivel nacional requieren de un planteamiento distinto adecuado a su necesidad y problemática con herramientas y metodologías adecuadas a su jurisdicción, así se observa en la tabla 10 donde el 53,2 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión presupuestos para resultados de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente; asimismo el talento humano califica con un 19,8 por ciento en un nivel deficiente a la variable dependiente servicios sociales y a la dimensión presupuestos para resultados de la variable independiente. Según los resultados detallados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $\tau = 0.462$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.485 la cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados en cuanto al presupuesto para resultado influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017. Afirmando esta situación caótica el estudio de Gonzales (2016) “El presupuesto institucional como herramienta de la gestión pública para resultados en del gobierno local de la Provincia de Lauricocha, departamento de Huánuco, periodo 2014-2015”. Quien referente al estudio de campo utilizó la técnica de la encuesta la misma que estuvo conformada por 10 preguntas, que posteriormente fue procesada en la parte estadística como gráfica para efectuar la contrastación de hipótesis, afirmando con un 86 por ciento que el presupuesto institucional es

deficiente y no ayuda como herramienta de resultados para los gobiernos locales.

En un convenio del diario El Comercio con Ipsos, detectaron en el presente año lectivo, el 67 por ciento de pobladores no se encuentran de acuerdo con la gestión para resultados y el pésimo servicio que se le brinda al ciudadano en los gobiernos regionales y solo el 26 por ciento de ciudadanos está conforme con el actuar de los gobiernos regionales, un 58 por ciento afirma tener una desconfianza en las municipalidades provinciales ante ello un 37 por ciento de población afirma, si confiar en ellas, mientras un 53 por ciento manifestó que carece de confianza en las municipalidades distritales y el 43 por ciento si la tiene. (Falen, 2017). Según el Banco Internacional de Desarrollo (BID), la gestión financiera de las entidades estatales se conforman en base a los reglamentos, patrimonios, subsistema y/o sistemas, principios, instituciones y secuencias que intervienen en las sistematizaciones de simbolización, misión e inspección para la adecuada atracción y el consumo de patrimonios. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016). En la tabla 11 de observa que los resultados muestran que el 46 por ciento de los trabajadores indican que la dimensión gestión financiera de la variable independiente gestión para resultados se encuentra en un nivel regular y la variable servicios sociales la ubican en un nivel deficiente. Según los resultados, el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $\tau = 0.437$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.453 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la gestión para resultados en cuanto a la gestión financiera influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017

V. CONCLUSIÓN

- Se analizó que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $T= 0.325$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.501 la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual se afirma que la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales.
- Se precisa que gestión para resultados tiene una frecuencia de 95 con un 75,4 por ciento en un nivel deficiente, seguido del nivel regular con una frecuencia de 29 con un 23 por ciento en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- Se precisa que el nivel de la gestión de servicios sociales tiene como nivel más resaltante, regular, con una frecuencia de 74 con un 58,7 por ciento, seguido por el nivel deficiente con una frecuencia de 35 con el 27,8 por ciento en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- Se determinar a través del coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $T= 0.437$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.453 la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media);por lo cual se afirma que la gestión para resultados en cuanto al planeamiento estratégico influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.
- Se determina que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es de $\tau= 0.462$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.485 la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados en cuanto al presupuesto para resultado influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se determina el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.437$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.453 lo cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la gestión para resultados en cuanto a la gestión financiera influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se observa que el coeficiente de contingencia de la prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.411$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.433 lo cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica, la gestión de programas y proyectos influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se describe que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.487$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.514 lo cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados en cuanto al monitoreo y la evaluación influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se analizó que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.566$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.570 lo cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se determina que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.352$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.355, la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto al bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.513$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.517 lo cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se describe que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba $T = 0.398$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.408, la cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, la gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se analiza que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.399$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.407 lo cual indica que existe una correlación causal positiva moderada (media); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

- Se determina que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es de $T = 0.290$, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), y el Rho de Spearman es de 0.301 lo cual indica que existe una correlación causal positiva baja (débil); por lo cual, se afirma la hipótesis específica: La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la difusión de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad de Laredo que identifique los propósitos de los planes sectoriales y se establezcan mecanismos de coordinación interinstitucional.
- Realizar un mapa parlante para implementar instrumentos (matrices) de indicadores de seguimiento del gasto de los programas. Para lo cual, se requiere un esfuerzo conjunto, primero a nivel del ente rector presupuestario, para luego decantar a nivel sectorial.
- La municipalidad debe de contribuir de manera efectiva con el proceso decisorio de la asignación y ejecución del gasto público, así también se recomienda la transparencia en la rendición de cuentas y que realice cada cierto tiempo, teniendo como reto la municipalidad articular toda la información que manejan como instrumento de la ciudadanía, poniéndola a disposición de una manera ágil, útil y “amigable”.
- Se recomienda a la Municipalidad tener elementos que proporcionen la definición de estándares y/o normas de calidad que regulen la prestación de bienes y servicios; la recolección de información sobre la calidad de los bienes y servicios que produce el sector; y la existencia de procedimientos y criterios institucionalizados para mejorar la calidad.
- De acuerdo a las necesidades de la población se recomienda brindar organizar en los caseríos más alejados el club de madres donde los pobladores con más carencias puedan tener el alimento 3 veces diarios, así también que todos los pobladores puedan tener agua potabilizada y luz durante las 24 horas del día.
- Se recomienda a la municipalidad de Laredo mejorar la difusión, si bien la difusión de los programas y proyectos en Internet permite que el público los conozca, no lo garantiza. De todas formas, es la principal forma de difusión. La preparación de notas breves que resuman el

contenido de los proyectos y/o programas facilitará su uso y comprensión por parte de los ciudadanos. La segunda herramienta de difusión es el radio parlante especialmente para los caseríos que se encuentran en la limitante del distrito.

VII. REFERENCIAS

Angulo, E., (2013) “*Política fiscal y estrategia como factor desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense un estudio de caso*”.
Recopilado en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/indice.htm>

Bessombes. (15 de septiembre de 2017). *Caminando hacia la eliminación de las barreras burocráticas*. Economía. Lima, Perú: La República. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/1098892-caminando-hacia-la-eliminacion-de-las-barreras-burocraticas>

Blanco. (2010). *Atención al Cliente*. Madrid, España: Piramide.

Carrasco, S. (abril de 2017). *Metodología de la Investigación Científica* (Decimotercera reimpresión ed.). Lima, Perú: Printed in Perú.

Estrategias Gerenciales. (2012). *Gestión por Resultados*. Colombia: Institución Universitaria de Envigado.

European Social Network, (2014) “*Red de servicios sociales de Europa*”.
Comisión Europea. Victoria House

Falen. (19 de octubre de 2017). *Cifras en rojo: 67% de peruanos desapruueba la gestión de los gobiernos regionales*. Lima, Perú: Diario El Comercio. Obtenido de <http://elcomercio.pe/peru/cifras-rojo-67-peruanos-desapruueba-gestion-gobiernos-regionales-noticia-459186>

Fantova, F. (2000). *Perspectivas en Gestión de Servicios Social*.
Recuperado de http://www.unavarra.es/puresoc/pdfs/c_lecciones/LM-Fantova.pdf

Fernández C. & Baptista P. (2014). *"Metodología de la Investigación"*. Sexta. (M. Á. Castellano, Ed.) México: Interamericana Editores S.A.

Fernández, M. (2015). *La competencia intercultural en el ámbito de los servicios*. Memoria para optar al grado de doctora. España: Universidad de Huelva. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11504/La_competencia_intercultural.pdf?sequence=4

Fernando, F. (27 de enero de 2014). *Recomendaciones del Consejo Vasco de España*. Recuperado de [file:///C:/Users/Sarita/Downloads/Recomendaciones%20del%20Consejo%20Vasco%20de%20Servicios%20Sociales%20\(2014\).pdf](file:///C:/Users/Sarita/Downloads/Recomendaciones%20del%20Consejo%20Vasco%20de%20Servicios%20Sociales%20(2014).pdf)

Gianechini, O. (2013). *Investigación Básica e Investigación Aplicada*. Proyectoorue's Blog: <https://proyectoorue.wordpress.com/2009/04/02/metodo-cualitativo-y-cuantitativo/>.

Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, J. (10 de octubre de 2016). *Este material cuenta con derechos de propiedad intelectual*. De no existir previa autorización por escrito de EL UNIVERSAL, Compañía Periodística Nacional S. A. de C. V., queda expresamente prohibida la publicación, retransmisión, distribución, venta, edic. (O. N. Ciudadano, Ed.) Mexico: EL Universal. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/blogs/observatorio-nacional-ciudadano/2016/10/10/el-ciudadano-un-beneficio-y-obstaculo-entre>

Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (15 de noviembre de 2016). *La Gestión Pública por Resultados. Concepto y elementos*. Lima, Perú: Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas. Recuperado de <http://incispp.edu.pe/blog/la-gestion-publica-resultados-concepto-elementos/>

INEI. (2013). Perú: *Características Socio Económicas de Hogares*. Centro de Investigación y Desarrollo. Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Kaufmann, J. (15 de junio de 2015). *¿Porque es importante seguir hablando de Gestión para Resultados en America Latina y el Caribe? Ideas innovadoras para mejores gobiernos*. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/blogs/blogs-del-bid/2015/06/15/por-que-es-importante-seguir-hablando-de-gestion-para-resultados-en>.

La República. (24 de mayo de 2016). *El servicio público que espera el usuario*. Lima, Perú. Recuperado de <http://larepublica.pe/imprensa/sociedad/770113-el-servicio-publico-que-espera-el-usuario>

La fuente, M. (10 de junio de 2017). *¿Gobernar por intuición o gobernar con evidencia? Gobernante - Ideas innovadoras para mejores gobiernos*. (D. Bruff, Ed., & A. d. miembros., Trad.) Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/gobernarte/2017/01/10/gobernar-por-intuicion-o-gobernar-con-evidencia/>

León. (10 de noviembre de 2016). *La gestión del rendimiento como herramienta de cambio en el marco del proceso*. 2. Lima, Perú: XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Recuperado de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/43DFA C01E301083505257FAF0051D38B/\\$FILE/levicri.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/43DFA C01E301083505257FAF0051D38B/$FILE/levicri.pdf)

León, L. (31 de junio de 2015). *¿Dónde quejarse si un servicio público es ineficiente?* (Z. Ysla, Ed.) Lima, Perú: Diario El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/quejarse-servicio-publico-ineficiente-191708>

Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. (Setiembre de 2015). Primera. (P. d.–S. Pública, Ed.) Lima, Perú: NEVA STUDIO SAC.

Mestre, J. (2013). *Reconceptualizando los Servicios Sociales*. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis. España. Recuperado de <file:///C:/Users/Sarita/Downloads/Dialnet-ReconceptualizandoLosServiciosSocialesRecuperarEIT-4641793.pdf>

Neyra, E. (11 de octubre de 2017). *La deficiente formación de los docentes es el principal problema de la educación básica en Perú*. Lima, Perú: Universidad Privada Ricardo Palma. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2017/10/11/1156127/deficiente-formacion-docentes-principal-problema-educacion-basica-peru.html>

Nuñez, C. (2015). *Mayores, participación y Servicios Sociales. Los órganos participativos para personas mayores en los Servicios Sociales de la provincia de Sevilla*. Memoria para optar al Grado de Doctor. Sevilla, España: Universidad Pablo de Olavide. Recuperado de <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2735/nu%C3%B1ez-gomez-tesis16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oszlak, O. (Septiembre de 2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe - Red GEALC. Recuperado de los Estados Americanos: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=eofri9FtNTo%3D&tabid=811>.

Pablo, J. (2008): *Hacia un presupuesto por resultados; Avances y Perspectivas*". Program in Economic Policy Management. Columbia: Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP.

Pimentel, G. (22 de marzo de 2017). *El agua es un bien escaso que el Perú no sabe administrar*. Lima: RPP Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/la-falta-de-agua-potable-afecta-a-8-millones-de-peruanos-noticia-998969>

Piscoya. (2017). *Modelo de gestión para gobiernos regionales con enfoque a gerencia para resultados*. Para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en gestión empresarial. Lima, Perú: Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.

Presidencia de Consejos de Ministros. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: Perú.

Recio, C. (2016). *Una reflexión sobre los servicios sociales en un contexto de crisis*. España: Perspetiva. Recuperado de <https://perspectiva.ccoo.cat/una-reflexion-sobre-los-servicios-sociales-en-un-contexto-de-crisis/>

RPP Noticias. (10 de diciembre de 2015). *BID premió al Ceplan por gestión para resultados en desarrollo*. (Andina, Ed.) Lima: Radio Programa del Perú. Recuperado de <http://rpp.pe/politica/estado/bid-premio->

al-ceplan-por-gestion-para-resultados-en-desarrollo-noticia-920919

Sandoval, C. A. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá Colombia. Ed. Instituto colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES.

Sausa, M. (02 de septiembre de 2017). *Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año*. Ministerio de Salud. Lima, Perú: Perú 21. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>

Sen, A. (14 de septiembre de 2017). *Desarrollo Humano en América Latina*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/como-afecta-la-corrupcion-al-desarrollo-del-peru/>

Stampini, M. (2016). + *Inclusión Social*. (B. I. Salud, Ed.) España: Circulo Salvo Comunicación.

Stiglitz, J. (2009). Report by The Commission on the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. Francia.

Transparencia Internacional. (25 de enero de 2017). *Conoce el nuevo ranking de corrupción en América Latina*. Lima, Perú: RPP Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/mundo/latinoamerica/conoce-el-nuevo-ranking-de-corrupcion-en-america-latina-noticia-1026247>

Wedemeyer, J. V. (27 de enero de 2016). *Municipios e Indeci son las entidades más burocráticas, según encuesta de CCL*. (J. Hernández, Ed.) Lima, Perú: Diario Perú 21. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/municipios-e-indeci-son-entidades-burocraticas-encuesta-ccl-209543>.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de puntuación de la variable Gestión para resultado.

Preguntas	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	PRESUPUESTO PARA RESULTADO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	MONITOREO Y EVALUACIÓN	SUMA TOTAL
Pobladores						
1	9	6	7	5	6	33
2	12	10	11	9	8	50
3	13	7	10	10	8	48
4	13	7	10	7	6	43
5	13	8	13	10	9	53
6	13	8	11	3	7	42
7	14	9	14	10	8	55
8	16	9	12	12	8	57
9	14	7	12	11	9	53
10	13	9	11	12	8	53
11	13	7	9	11	8	48
12	14	11	11	12	9	57
13	14	8	10	11	7	50
14	17	12	12	11	9	61
15	16	8	14	11	6	55
16	17	11	11	15	6	60
17	15	8	11	13	9	56
18	13	10	8	9	7	47
19	13	10	9	12	9	53
20	15	8	11	11	9	54
21	16	6	14	12	9	57
22	15	10	12	13	9	59
23	18	7	15	12	8	60
24	14	9	10	11	9	53
25	18	7	15	15	9	64
26	16	10	13	13	9	61
27	15	8	11	12	9	55
28	18	9	13	17	9	66
29	19	8	14	13	9	63
30	9	10	8	9	9	45
31	9	9	8	9	8	43
32	9	9	10	8	9	45
33	9	11	13	9	7	49
34	10	7	10	11	7	45
35	9	11	10	8	9	47
36	9	8	8	7	9	41
37	9	9	7	9	8	42
38	9	9	6	5	9	38
39	9	10	5	9	9	42
40	9	8	8	8	9	42
41	8	9	7	5	8	37
42	9	6	10	10	7	42
43	9	9	9	10	9	46
44	9	9	8	7	9	42
45	9	8	7	7	8	39
46	9	9	6	7	9	40
47	9	9	5	9	9	41
48	8	10	8	8	9	43
49	9	10	9	10	8	46
50	9	10	7	7	9	42
51	9	7	9	6	9	40
52	9	9	8	8	9	43
53	9	6	9	8	8	40
54	9	10	6	9	9	43
55	10	9	8	9	9	45
56	11	9	8	10	9	47
57	11	8	5	9	9	42
58	11	10	7	11	9	48
59	11	9	11	9	9	49
60	11	10	12	7	9	49
61	13	12	12	11	10	58
62	12	11	11	7	9	50
63	12	8	8	8	8	44

Preguntas						
Pobladores	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	PRESUPUESTO PARA RESULTADO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	MONITOREO Y EVALUACIÓN	SUMA TOTAL
64	11	9	9	10	9	48
65	11	9	9	6	9	44
66	12	10	10	11	10	53
67	11	11	9	9	9	49
68	13	10	14	13	9	59
69	10	11	10	5	9	45
70	10	9	10	7	9	45
71	10	13	10	8	9	50
72	11	11	9	8	10	49
73	10	12	11	7	7	47
74	10	9	8	10	10	47
75	12	13	10	10	11	56
76	13	12	10	9	11	55
77	10	14	12	5	10	51
78	10	10	6	5	11	42
79	12	13	9	10	13	57
80	12	11	10	9	13	55
81	12	11	9	10	13	55
82	12	10	6	9	13	50
83	10	12	9	8	11	50
84	10	12	8	8	11	49
85	13	13	12	13	12	63
86	10	10	9	6	10	45
87	12	12	11	9	11	55
88	11	11	12	9	12	55
89	11	13	12	7	10	53
90	10	11	11	11	10	53
91	13	13	12	9	14	61
92	10	14	8	7	11	50
93	11	12	11	9	12	55
94	10	15	11	10	11	57
95	10	14	11	10	11	56
96	10	15	11	8	11	55
97	10	12	11	7	12	52
98	9	13	8	6	12	48
99	12	10	12	11	12	57
100	13	13	12	11	12	61
101	13	10	13	9	14	59
102	13	13	13	11	13	63
103	13	10	11	5	14	53
104	14	14	15	12	14	69
105	16	11	15	16	17	75
106	14	11	15	12	15	67
107	13	13	15	15	14	70
108	13	13	10	12	12	60
109	14	14	14	13	15	70
110	14	15	14	11	14	68
111	17	12	11	12	15	67
112	16	11	15	13	13	68
113	17	13	13	18	17	78
114	15	12	12	13	14	66
115	13	14	9	12	15	63
116	13	12	11	12	13	61
117	15	10	13	13	15	66
118	16	11	15	16	16	74
119	15	13	13	12	16	69
120	18	12	14	14	17	75
121	14	12	12	12	13	63
122	18	14	17	18	16	83
123	16	12	14	13	15	70
124	16	10	9	14	17	66
125	18	13	14	17	17	79
126	19	15	18	18	18	88

Matriz de puntuación de la variable servicios sociales

Preguntas	TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN	BIENESTAR SOCIAL	PLANIFICACIÓN	INTERVENCIÓN SOCIAL	EVALUACIÓN	DIFUSIÓN	SUMA TOTAL
Pobladores							
1	8	12	10	7	9	7	46
2	9	14	12	7	7	5	49
3	8	11	13	6	8	6	46
4	15	12	15	8	9	8	59
5	11	12	15	12	9	9	59
6	11	14	10	6	8	8	49
7	8	12	15	7	8	5	50
8	17	15	14	10	9	8	65
9	17	12	12	5	8	8	54
10	15	12	13	8	9	10	57
11	12	14	14	7	9	8	56
12	6	14	11	7	8	4	46
13	17	15	17	6	9	9	64
14	15	18	19	9	8	9	69
15	13	12	12	6	8	8	51
16	13	15	16	4	9	7	57
17	20	14	13	5	9	10	61
18	14	16	16	11	5	7	62
19	13	16	14	10	11	7	64
20	12	14	13	6	9	7	54
21	10	10	16	7	9	6	52
22	19	17	16	8	8	10	68
23	9	13	16	6	8	6	52
24	17	16	14	6	8	7	61
25	19	13	17	6	9	8	64
26	20	16	22	13	9	10	80
27	10	14	19	9	9	5	61
28	18	15	19	9	9	9	70
29	15	17	17	8	9	9	66
30	9	19	16	9	9	5	62
31	13	14	14	10	9	7	60
32	8	15	17	7	8	5	55
33	15	21	18	7	9	9	70
34	9	13	17	8	11	8	58
35	14	19	16	5	9	7	63
36	15	16	15	8	10	9	64
37	13	15	14	10	10	8	62
38	14	17	13	5	9	7	58
39	12	17	12	6	8	4	55
40	14	15	16	8	11	9	64
41	11	15	13	6	8	5	53
42	12	12	17	9	11	9	61
43	13	19	16	8	11	10	67
44	13	15	16	9	9	8	62
45	13	14	14	7	9	7	57
46	12	17	13	6	11	5	59
47	12	15	10	5	9	5	51
48	11	17	14	7	10	7	59
49	13	16	17	10	10	9	66
50	15	17	15	8	8	8	63
51	12	13	17	8	9	8	59
52	14	19	17	8	9	8	67
53	13	12	17	11	10	9	63
54	13	19	13	9	10	8	64
55	14	14	14	9	11	9	62
56	16	17	15	6	9	9	63
57	11	14	10	6	9	6	50
58	14	16	15	10	10	8	65
59	14	20	17	7	11	9	69
60	11	17	16	4	10	6	58
61	19	20	22	10	11	10	82
62	18	20	19	8	11	10	76
63	15	14	10	5	8	7	52

Preguntas	TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN	BIENESTAR SOCIAL	PLANIFICACIÓN	INTERVENCIÓN SOCIAL	EVALUACIÓN	DIFUSIÓN	SUMA TOTAL
Pobladores							
64	15	16	17	11	11	9	70
65	12	16	14	6	11	7	59
66	15	18	13	6	8	7	60
67	19	21	18	10	10	9	78
68	8	17	23	9	12	8	69
69	17	22	18	8	9	9	74
70	15	17	15	9	9	9	65
71	15	23	17	6	9	8	70
72	12	18	17	7	11	7	65
73	16	22	14	6	9	9	67
74	14	17	13	6	10	8	60
75	20	21	17	8	10	10	76
76	18	21	18	8	9	9	74
77	16	25	20	7	9	10	77
78	15	17	12	4	6	6	54
79	18	23	14	5	8	8	68
80	19	20	20	11	9	12	79
81	14	22	18	5	10	8	69
82	20	21	15	10	12	11	78
83	14	20	19	7	9	9	69
84	14	23	15	9	9	9	70
85	14	25	19	13	12	11	83
86	15	18	17	8	9	10	67
87	13	18	16	7	10	7	64
88	16	20	18	6	10	9	70
89	19	25	23	12	9	9	88
90	16	21	18	11	8	9	74
91	18	24	18	6	9	9	75
92	15	22	15	6	11	7	69
93	16	23	17	6	12	10	74
94	15	19	17	11	12	13	74
95	18	26	15	6	9	10	74
96	18	26	21	9	11	12	85
97	17	23	14	6	8	10	68
98	13	19	14	8	12	9	66
99	20	22	18	4	6	11	70
100	19	23	20	11	9	12	82
101	14	15	19	6	12	11	66
102	17	22	14	8	13	9	74
103	13	18	11	0	8	4	50
104	22	25	25	14	12	16	98
105	22	18	19	5	10	15	74
106	15	20	21	7	10	7	73
107	22	25	26	14	15	16	102
108	16	19	18	13	14	13	80
109	19	26	22	8	13	11	88
110	20	26	27	11	12	12	96
111	18	18	18	10	17	13	81
112	17	16	17	12	15	11	77
113	19	20	21	6	15	12	81
114	24	24	25	13	18	16	104
115	21	25	18	8	14	12	86
116	17	19	16	9	15	11	76
117	21	21	26	12	17	13	97
118	18	23	19	10	10	13	80
119	23	26	25	11	11	13	96
120	27	25	20	12	13	16	97
121	17	18	17	7	14	11	73
122	18	25	26	15	20	13	104
123	25	25	27	15	18	17	110
124	23	19	17	10	14	13	83
125	26	23	29	20	27	19	125
126	29	31	34	22	29	22	145

ANEXO 2: Validez de instrumentos

VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017; a partir de la percepción de los trabajadores de la municipalidad en mención. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) Redacción. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) Pertinencia. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) Coherencia O Congruencia. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) Adecuación. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) Comprensión. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)
ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el

Se agradece su tiempo.

Matriz de validación de contenido

TITULO DE LA TESIS: *Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.*

VARIABLE: Gestión para resultados												
DIMENSIÓN 1: Planeamiento estratégico												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Capacidades de crecimiento	¿Los trabajadores de la entidad pública desarrollan las capacidades y conocimiento en el desempeño de sus funciones?											
Político descentralizada	¿Los trabajadores desarrollan sus funciones de una manera descentralizada?											
Territorio integrado	¿Cómo trabajador atiende a todos los ciudadanos de la jurisdicción sin importar la distancia o múltiples diferencias?											
Ciudadanía involucrada	¿Cuándo se organiza programas de capacitación o quiere realizar una proyección en beneficio para la localidad, el poblador participa con gusto?											

Trabajo en conjunto para el cumplimiento de las metas	¿Cuándo un ciudadano tiene un problema y/o necesidad, los trabajadores de la entidad muestran un sincero interés en resolverlo y contribuir con la tranquilidad del mismo?												
DIMENSIÓN 2: Presupuesto para resultados													
Presupuesto descentralizado	¿El presupuesto que recibe la municipalidad es de acuerdo a la distribución que realiza el Estado?												
Sector privado y sus vínculos con el sector público	¿Las empresas privadas trabajan en conjunto con la municipalidad para que los resultados del presupuesto sean de impacto positivo en la población?												
Control social del gasto público	¿La municipalidad tiene un control social con respecto al gasto público de cada gerencia?												
Transparencia de la inversión pública	¿La municipalidad, de acuerdo con la transparencia de información y gasto público, brinda información a la población con respecto a documentos y gastos de obras o procesos de postulación?												
Impulso del desarrollo económico regional	¿La municipalidad promueve el desarrollo económico para beneficiar a las familias laderinas?												

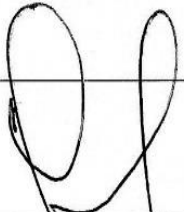
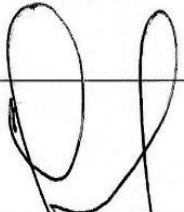
DIMENSIÓN 3: Gestión financiera												
Infraestructura de bienes públicos	¿Se preocupan por mejorar la infraestructura de los establecimientos públicos para brindar seguridad y un mejor servicio a la población?											
Negocios en las familias	¿Ayudan a generar ingresos económicos para los pobladores que se encuentran en situación de pobreza extrema?											
Programas económicos	¿Desarrollan programas que ayuden a un desarrollo social y económico para los ciudadanos de la mencionada jurisdicción?											
Beneficio económico hasta culminar el proyecto	¿Cada obra que ejecuta la municipalidad genera ingresos económicos para los pobladores que se encuentran aledaños a la ejecución?											
Escases de comercio informal	¿Ud. cree que el comercio informal ha disminuido?											

DIMENSIÓN 4: Gestión de programas y proyectos												
Planes de capacitación	¿Se brinda capacitación a los trabajadores para conocer y manejar las tecnologías de informática y comunicaciones?											
	¿La municipalidad capacita a los trabajadores de la municipalidad para que puedan conocer todos los											

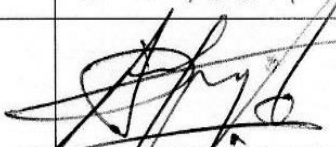
	procesos que se dan durante la etapa de un proyecto o un programa?											
Asistencia técnica	¿La municipalidad brinda una asistencia técnica en control interno a sus empleados para un mejor desenvolvimiento de sus funciones?											
Competencias y administración	¿Los trabajadores tienen todas las herramientas y recursos para poder desarrollar un buen trabajo y atender a los pobladores?											
Programas descentralizados	¿Es fácil contribuir con el crecimiento y desarrollo de la población debido que los programas del Estado son descentralizados?											
DIMENSIÓN 5: Monitoreo y evaluación												
Respuesta rápida	¿Cómo trabajador de la municipalidad brinda una pronta respuesta a los ciudadanos cuando consultan con respecto a un proyecto o programa de la misma entidad?											
Consulta ciudadana	¿Se preocupa por atender todas las consultas del ciudadano en el tiempo establecido por el TUPA?											
Mecanismo tecnológicos	¿A través de las herramientas tecnológicas se brinda una información adecuada a los pobladores sobre la gestión de la municipalidad?											

Desarrollo potencial humano	¿Es necesario que exista monitoreo y supervisión para que el personal de la municipalidad se esmere por realizar un eficiente trabajo?											
Evaluación de impacto	¿Después de una gestión, programa, proyecto o actividad que organice la municipalidad se realiza una evaluación para saber el nivel de impacto que causó en la población?											

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ		DNI N°	17889722
Nombre del instrumento	Gestión para Resultados en la Función Social de la Municipalidad Distrital de Laredo 2017			
Dirección domiciliaria	Calle San Andrés, N° 233- Dpto. 301		Teléfono domicilio	034376205
Título Profesional / Especialidad	Lic. en Antropología Social		Teléfono Celular	949999118
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD			
Mención				
FIRMA			Lugar y Fecha:	Trujillo, 18 de febrero 2018

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Felipe Nicolás Pérez Zavaleta		DNI N°	17989003
Nombre del instrumento	GESTION PARA RESULTADOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO 2017			
Dirección domiciliaria	Ji. Aldama N° 930 - La Esperanza Trujillo		Teléfono domicilio	044 549633
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA		Teléfono Celular	956996657
Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD			
Mención	GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD			
FIRMA			Lugar y Fecha:	Trujillo, 23 Feb. 2018

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	CONSTANTE GUILLERMO CASTILLO ALVA	DNI N°	18030241
Nombre del instrumento	GESTION PARA RESULTADOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO 2017		
Dirección domiciliaria	AV. JUAN PABLO II 551 SAN ANDRES	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	ARQUITECTO	Teléfono Celular	949910756
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	GESTION URBANO AMBIENTAL		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 23 de febrero

Matriz de validación de contenido

TÍTULO DE LA TESIS: *Influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.*

VARIABLE: Servicios sociales													
DIMENSIÓN 1: Técnica y organización													
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES	
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
Principios de libertad, igualdad y de respeto	¿Los trabajadores de la municipalidad promueven el respeto, libertad e igualdad?												
Inclusión de sectores donde hay problemas	¿Se promueve la inclusión en el proceso participativo de la mayoría de los sectores donde hay problemas?												
Recursos de ayuda mutua y voluntaria	¿Se promueve a la organización comunitaria en recursos de ayuda mutua y voluntariado?												
Integración de las demandas sociales	¿Se aborda de forma integral las demandas sociales de los grupos o personas?												

Medidas que favorezcan la participación	¿Se establece medidas que favorezcan la participación y la presencia de las mujeres en el sector social, económico, cultural y política del municipio?												
Disertación de necesidades	¿Se realiza un estudio de necesidades formativas de los profesionales de servicios sociales?												
Desarrollo de líneas de investigación.	¿La municipalidad favorece el desarrollo de líneas de investigación?												
Materia de servicios sociales	¿La municipalidad promueve la presentación de buenas prácticas de trabajo en materia de servicios sociales?												
DIMENSIÓN 2: Bienestar Social													
Construcción de un entorno integrador	¿Promueven la responsabilidad a la comunidad en la construcción de un entorno integrador?												
Grupos de capacidades personales y relacionales	¿Apoyan a los pobladores y grupos en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales?												
Acceso a los sistemas de proyección social	¿Favorecen el acceso a los recursos, derechos, bienes y servicios de los sistemas de protección social?												
Espacios públicos utilizados	¿Se promueve alternativas de ocio saludable a través de la utilización de espacios públicos?												

Objetivos de bienestar social logrados	¿Se plantea objetivos que se pretenden alcanzar corto y largo plazo?												
Ámbito de aplicación	¿Se establece un ámbito de aplicación en talleres sociales?												
Asigna al responsable de personas adecuadamente	¿Se asigna el responsable y el equipo de personas adecuadamente para los trabajos de ayuda social?												
Insumos necesarios para los bienes sociales	¿Se implantan las actividades con insumos necesarios para el proceso?												
Indicadores y estándares de resultados	¿Se formula indicadores y estándares de resultados para los proyectos sociales?												
Frecuentes actividades y los plazos	¿Se tiene frecuentes actividades las cuales se cumplen el los plazos establecidos?												
DIMENSIÓN 3: Planificación													
Unidad de intervención social	¿Se identifica la red organizacional o unidad de intervención social mas adecuada para la población?												
Periodo de intervención	¿Se considera los periodos de intervención en un plazo indicado?												
Factores para toma de decisiones	¿Se toma en cuenta los factores externos para tomar decisiones adecuadas?												

Red del sistema organizacional	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión de la red, sistema u organización?												
Buscan encaminar la red u organización	¿Los trabajadores conocen la visión sobre la que construyen la situación y la diferenciación estratégica sobre lo que están buscando encaminar la red u organización?												
Factores críticos, fortalezas y debilidades de la red y organizacional	¿Se toma en cuenta los factores críticos, fortalezas y debilidades de la organización?												
Líneas estratégicas de trabajo con una proyección de futuro	¿La municipalidad plantea programa y líneas estratégicas de trabajo con una proyección de futuro?												
Situación de necesidad de las personas o comunidades para abordar las intervenciones	¿Se diagnostica la situación de necesidad de las personas o comunidades para abordar las intervenciones?												
Planes individuales de intervención	¿La municipalidad elabora planes individuales de intervención?												
Registrar datos para proveer de material que sirva	¿Se registrar datos para proveer de material base que sirva para la intervención social?												

para la intervención social												
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

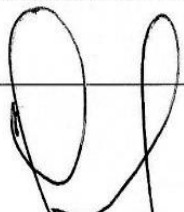
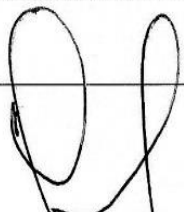
DIMENSIÓN 4: Intervención social												
Políticas sociales	¿En la municipalidad se aplica políticas sociales?											
Necesidades sociales normativas establecidas	¿Los proyectos se enmarca dentro de las necesidades sociales normativas establecidas?											
En el trabajo participativo y de transformación social	¿Se realiza un trabajo participativo y de transformación social?											
Modelos adaptados de las personas y las comunidades	¿Se contribuye a reestructurar los modelos de adaptados a las personas y las comunidades?											
Es el proceso cíclico incorporando la planificación complementación en la ejecución y control	¿Se práctica el proceso cíclico incorporando la planificación complementación, implementación en la ejecución y control?											
Participación de las personas en	¿Se promueve la participación de las personas y de las unidades familiares?											

las unidades familiares													
DIMENSIÓN 5: Evaluación													
Formulación de indicadores de necesidades	¿Se formula indicadores de necesidades de acuerdo a la realidad de la población?												
Formulación de indicadores de impacto	¿Se formula indicadores de impacto en la población?												
Formulación de indicadores de resultados	¿Se formula indicadores que los resultados son positivos?												
Formulación de indicadores sociales	¿La municipalidad se preocupa por la formulación y análisis de los indicadores sociales?												
Solución y desarrollo de la realidad social.	¿Se observa y se plantea la solución y desarrollo de la realidad social?												
Herramientas de solución para revisar el cumplimiento de criterios.	¿Se utiliza herramientas de evaluación para revisar el cumplimiento de criterios para los programa sociales?												
Generación de protocolos y procedimientos criterios	¿Se promueve la generación de protocolos, procedimientos y criterios para procesos básicos en la dirección administrativa?												

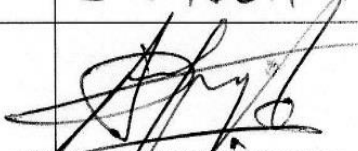
Sistema de medición de la satisfacción del usuario	¿Se desarrolla algún sistema de medición de la satisfacción del usuario?											
Transparencia de la red de los servicios sociales con respecto a la atención de las personas	¿La municipalidad promueve la transparencia de la red de los servicios sociales con respecto a la atención de las personas?											
DIMENSIÓN 6: Difusión												
Publicaciones a través de guías prácticas de programas y actividades.	¿Se realiza publicaciones a través de guías prácticas de todos aquellos programas y actividades?											
Campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio.	¿Se desarrolla campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio?											
Campañas de sensibilización los aspectos que se trabajan desde servicios sociales.	¿Se difunde a través de campañas de sensibilización los aspectos que se trabajan desde servicios sociales?											
Medios de comunicación	¿La municipalidad trabaja con los medios de comunicación para hacer											

para hacer llegar la información efectiva a la población	llegar una información veraz y efectiva a la población?											
Jornadas, cursos, charlas, de los recursos que se gestionan	¿Los pobladores del distrito de Laredo participan en jornadas, cursos, charlas, con personas, usuarios, de los recursos que se gestionan de los servicios sociales?											
Contenido de la Web del área de servicios sociales.	¿La municipalidad actualiza constantemente el contenido de la Web del área de servicios sociales?											


FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	GONZALEZ GONZALEZ GONZALEZ	DNI N°	17889722
Nombre del instrumento	Gestión para Resultados en la función Social de la Municipalidad Distrital de Laredo 2017		
Dirección domiciliaria	Calle San Andrés N° 233- Dpto. 301	Teléfono domicilio	054376205
Título Profesional / Especialidad	Lic. en Antropología Social	Teléfono Celular	949999118
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 18 de febrero 2018

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Felipe Nicolás PÉREZ ZAVALETA	DNI N°	17989003
Nombre del instrumento	GESTION PARA RESULTADOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO 2017		
Dirección domiciliaria	Ji Aldama N° 930 - LA ESPERANZA TRUJILLO	Teléfono domicilio	044 549633
Título Profesional / Especialidad	ECONOMISTA	Teléfono Celular	956996657
Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Mención	GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 23 Feb. 2018

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	CONSTANTE GUILLERMO CASTILLO ALVA	DNI N°	18030241
Nombre del instrumento	GESTION PARA RESULTADOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO 2017		
Dirección domiciliaria	AV. JUAN PABLO II 551 SAN ANDRES	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	ARQUITECTO	Teléfono Celular	949910756
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	GESTION URBANO AMBIENTAL		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 23 de febrero

ANEXO 4: Confiabilidad de los instrumentos

Gestión para Resultados

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los trabajadores de la entidad pública desarrollan las capacidades y conocimiento en el desempeño de sus funciones?	51,68	101,146	,456	,869
¿Los trabajadores desarrollan sus funciones de una manera descentralizada?	51,80	97,504	,586	,865
¿Cómo trabajador atiende a todos los ciudadanos de la jurisdicción sin importar la distancia o múltiples diferencias?	51,33	98,173	,549	,866
¿Cuándo se organiza programas de capacitación o quiere realizar una proyección en beneficio para la localidad, el poblador participa con gusto?	51,33	97,981	,512	,867
¿Cuándo un ciudadano tiene un problema y/o necesidad, los trabajadores de la entidad muestran un sincero interés en resolverlo y contribuir con la tranquilidad del mismo?	50,71	107,182	,092	,878
¿El presupuesto que recibe la municipalidad es de acuerdo a la distribución que realiza el Estado?	51,44	107,465	,161	,875
¿Las empresas privadas trabajan en conjunto con la municipalidad para que los resultados del presupuesto sean de impacto positivo en la población?	51,86	103,995	,311	,873
¿La municipalidad tiene un control social con respecto al gasto público de cada gerencia?	51,75	102,399	,461	,869
¿La municipalidad, de acuerdo con la transparencia de información y gasto público, brinda información a la población con respecto a documentos y gastos de obras o procesos de postulación?	51,92	105,114	,230	,875
¿La municipalidad promueve el desarrollo económico para beneficiar a las familias laderinas?	51,82	104,326	,291	,873
¿Se preocupan por mejorar la infraestructura de los establecimientos públicos para brindar seguridad y un mejor servicio a la población?	52,20	105,520	,273	,873
¿Ayudan a generar ingresos económicos para los pobladores que se encuentran en situación de pobreza extrema?	51,33	98,173	,549	,866
¿Desarrollan programas que ayuden a un desarrollo social y económico para los ciudadanos de la mencionada jurisdicción?	51,81	97,691	,590	,865

¿Cada obra que ejecuta la municipalidad genera ingresos económicos para los pobladores que se encuentran aledaños a la ejecución?	51,92	105,114	,230	,875
¿Ud. cree que el comercio informal ha disminuido?	51,33	98,173	,549	,866
¿Se brinda capacitación a los trabajadores para conocer y manejar las tecnologías de informática y comunicaciones?	51,94	103,557	,330	,872
¿La municipalidad capacita a los trabajadores de la municipalidad para que puedan conocer todos los procesos que se dan durante la etapa de un proyecto o un programa?	51,80	97,504	,586	,865
¿La municipalidad brinda una asistencia técnica en control interno a sus empleados para un mejor desenvolvimiento de sus funciones?	51,86	98,331	,593	,865
¿Los trabajadores tienen todas las herramientas y recursos para poder desarrollar un buen trabajo y atender a los pobladores?	51,68	101,146	,456	,869
¿Es fácil contribuir con el crecimiento y desarrollo de la población debido que los programas del Estado son descentralizados?	51,80	97,504	,586	,865
¿Cómo trabajador de la municipalidad brinda una pronta respuesta a los ciudadanos cuando consultan con respecto a un proyecto o programa de la misma entidad?	52,00	102,800	,396	,871
¿Se preocupa por atender todas las consultas del ciudadano en el tiempo establecido por el TUPA?	51,26	102,339	,317	,873
¿A través de las herramientas tecnológicas se brinda una información adecuada a los pobladores sobre la gestión de la municipalidad?	51,90	97,677	,631	,864
¿Es necesario que exista monitoreo y supervisión para que el personal de la municipalidad se esmere por realizar un eficiente trabajo?	51,68	98,826	,546	,866
¿Después de una gestión, programa, proyecto o actividad que organice la municipalidad se realiza una evaluación para saber el nivel de impacto que causó en la población?	51,86	102,763	,393	,871

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	25

Servicios sociales

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los trabajadores de la municipalidad promueven el respeto, libertad e igualdad?	76,97	325,647	,239	,911
¿Se promueve la inclusión en el proceso participativo de la mayoría de los sectores donde hay problemas?	76,94	319,221	,478	,908
¿Se promueve a la organización comunitaria en recursos de ayuda mutua y voluntariado?	76,76	322,695	,395	,909
¿Se aborda de forma integral las demandas sociales de los grupos o personas?	77,00	318,064	,497	,908
¿Se establece medidas que favorezcan la participación y la presencia de las mujeres en el sector social, económico, cultural y política del municipio?	76,79	316,693	,529	,907
¿Se realiza un estudio de necesidades formativas de los profesionales de servicios sociales?	76,51	317,916	,421	,909
¿La municipalidad favorece el desarrollo de líneas de investigación?	76,19	323,003	,351	,909
¿La municipalidad promueve la presentación de buenas prácticas de trabajo en materia de servicios sociales?	75,57	328,311	,242	,911
¿Promueven la responsabilidad a la comunidad en la construcción de un entorno integrador?	76,13	332,998	,192	,910
¿Apoyan a los pobladores y grupos en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales?	76,55	321,850	,527	,908
¿Favorecen el acceso a los recursos, derechos, bienes y servicios de los sistemas de protección social?	76,44	326,424	,390	,909
¿Se promueve alternativas de ocio saludable a través de la utilización de espacios públicos?	76,87	319,824	,452	,908
¿Se plantea objetivos que se pretenden alcanzar corto y largo plazo?	76,75	315,487	,534	,907
¿Se establece un ámbito de aplicación en talleres sociales?	76,98	331,648	,230	,910
¿Se asigna el responsable y el equipo de personas adecuadamente para los trabajo de ayuda social?	76,98	331,824	,228	,910
¿Se implantan las actividades con insumos necesarios para el proceso?	76,61	325,424	,384	,909
¿Se formula indicadores y estándares de resultados para los proyectos sociales?	77,13	320,672	,413	,909
¿Se tiene frecuentes actividades las cuales se cumplen el los plazos establecidos?	76,51	324,764	,421	,909
¿Se identifica la red organizacional o unidad de intervención social mas adecuada para la población?	76,89	329,924	,285	,910
¿Se considera los periodos de intervención en un plazo indicado?	76,86	324,155	,401	,909
¿Se toma en cuenta los factores externos para tomar decisiones adecuadas?	76,50	323,708	,364	,909
¿Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión de la red, sistema u organización?	76,96	321,110	,414	,909

¿Los trabajadores conocen la visión sobre la que construyen la situación y la diferenciación estratégica sobre lo que están buscando encaminar la red u organización?	76,76	322,695	,395	,909
¿Se toma en cuenta los factores críticos, fortalezas y debilidades de la organización?	77,25	322,415	,442	,908
¿La municipalidad plantea programa y líneas estratégicas de trabajo con una proyección de futuro?	76,61	325,424	,384	,909
¿Se diagnostica la situación de necesidad de las personas o comunidades para abordar las intervenciones?	76,71	325,662	,346	,909
¿La municipalidad elabora planes individuales de intervención?	77,08	325,194	,368	,909
¿Se registrar datos para proveer de material base que sirva para la intervención social?	76,71	318,414	,531	,907
¿En la municipalidad se aplica políticas sociales?	77,28	327,546	,303	,910
¿Los proyectos se enmarca dentro de las necesidades sociales normativas establecidas?	76,97	320,751	,464	,908
¿Se realiza un trabajo participativo y de transformación social?	77,21	324,026	,408	,909
¿Se contribuye a reestructurar los modelos de adaptados a las personas y las comunidades?	77,11	322,788	,410	,909
¿Se práctica el proceso cíclico incorporando la planificación complementación, implementación en la ejecución y control?	77,25	322,415	,442	,908
¿Se promueve la participación de las personas y de las unidades familiares?	77,03	320,943	,478	,908
¿Se formula indicadores de necesidades de acuerdo a la realidad de la población?	77,18	339,766	-,152	,913
¿Se formula indicadores de impacto en la población?	76,99	328,040	,294	,910
¿Se formula indicadores que los resultados son positivos?	77,43	325,495	,379	,909
¿La municipalidad se preocupa por la formulación y análisis de los indicadores sociales?	77,48	321,436	,499	,908
¿Se observa y se plantea la solución y desarrollo de la realidad social?	77,28	319,498	,573	,907
¿Se utiliza herramientas de evaluación para revisar el cumplimiento de criterios para los programa sociales?	77,35	324,565	,409	,909
¿Se promueve la generación de protocolos, procedimientos y criterios para procesos básicos en la dirección administrativa?	77,46	322,778	,523	,908
¿Se desarrolla algún sistema de medición de la satisfacción del usuario?	77,52	327,756	,246	,911
¿La municipalidad promueve la transparencia de la red de los servicios sociales con respecto a la atención de las personas?	77,57	327,383	,323	,910
¿Se realiza publicaciones a través de guías prácticas de todos aquellos programas y actividades?	77,35	324,565	,409	,909
¿Se desarrolla campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio?	77,47	322,987	,518	,908
¿Se difunde a través de campañas de sensibilización los aspectos que se trabajan desde servicios sociales?	76,82	316,678	,536	,907
¿La municipalidad trabaja con los medios de comunicación para hacer llegar una información veraz y efectiva a la población?	76,71	317,134	,457	,908

¿Los pobladores del distrito de Laredo participan en jornadas, cursos, charlas, con personas, usuarios, de los recursos que se gestionan de los servicios sociales?	77,01	318,664	,508	,908
¿La municipalidad actualiza constantemente el contenido de la Web del área de servicios sociales?	76,63	323,354	,388	,909

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	49

ANEXO 5: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN PARA RESULTADOS

Edad: _____

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de la gestión para resultados en la Municipalidad de Laredo. Así mismo se le pide ser honesto (a) en sus respuestas. Se agradece su participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán proponer estrategias de mejora.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 25 ítems. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- La alternativa **NUNCA** equivale a **0**
- La alternativa **CASI NUNCA** equivale a **1**
- La alternativa **A VECES** equivale a **2**
- La alternativa **CASI SIEMPRE** equivale a **3**
- La alternativa **SIEMPRE** equivale a **4**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO						
1	¿Los trabajadores de la entidad pública desarrollan las capacidades y conocimiento en el desempeño de sus funciones?					
2	¿Los trabajadores desarrollan sus funciones de una manera descentralizada?					
3	¿Cómo trabajador atiende a todos los ciudadanos de la jurisdicción sin importar la distancia o múltiples diferencias?					
4	¿Cuándo se organiza programas de capacitación o quiere realizar una					

	proyección en beneficio para la localidad, el poblador participa con gusto?					
5	¿Cuándo un ciudadano tiene un problema y/o necesidad, los trabajadores de la entidad muestran un sincero interés en resolverlo y contribuir con la tranquilidad del mismo?					
PRESUPUESTO PARA RESULTADOS		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
6	¿El presupuesto que recibe la municipalidad es de acuerdo a la distribución que realiza el Estado?					
7	¿Las empresas privadas trabajan en conjunto con la municipalidad para que los resultados del presupuesto sean de impacto positivo en la población?					
8	¿La municipalidad tiene un control social con respecto al gasto público de cada gerencia?					
9	¿La municipalidad, de acuerdo con la transparencia de información y gasto público, brinda información a la población con respecto a documentos y gastos de obras o procesos de postulación?					
10	¿La municipalidad promueve el desarrollo económico para beneficiar a las familias laderinas?					
GESTIÓN FINANCIERA		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
11	¿Se preocupan por mejorar la infraestructura de los establecimientos públicos para brindar seguridad y un mejor servicio a la población?					
12	¿Ayudan a generar ingresos económicos para los pobladores que se encuentran en situación de pobreza extrema?					
13	¿Desarrollan programas que ayuden a un desarrollo social y económico para los ciudadanos de la mencionada jurisdicción?					
14	¿Cada obra que ejecuta la municipalidad genera ingresos					

	económicos para los pobladores que se encuentran aledaños a la ejecución?					
15	¿Ud. cree que el comercio informal ha disminuido?					
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16	¿Se brinda capacitación a los trabajadores para conocer y manejar las tecnologías de informática y comunicaciones?					
17	¿La municipalidad capacita a los trabajadores de la municipalidad para que puedan conocer todos los procesos que se dan durante la etapa de un proyecto o un programa?					
18	¿La municipalidad brinda una asistencia técnica en control interno a sus empleados para un mejor desenvolvimiento de sus funciones?					
19	¿Los trabajadores tienen todas las herramientas y recursos para poder desarrollar un buen trabajo y atender a los pobladores?					
20	¿Es fácil contribuir con el crecimiento y desarrollo de la población debido que los programas del Estado son descentralizados?					
MONITOREO Y EVALUACIÓN		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
21	¿Cómo trabajador de la municipalidad brinda una pronta respuesta a los ciudadanos cuando consultan con respecto a un proyecto o programa de la misma entidad?					
22	¿Se preocupa por atender todas las consultas del ciudadano en el tiempo establecido por el TUPA?					
23	¿A través de las herramientas tecnológicas se brinda una información adecuada a los pobladores sobre la gestión de la municipalidad?					
24	¿Es necesario que exista monitoreo y supervisión para que el personal de la municipalidad se esmere por realizar un eficiente trabajo?					

25	¿Después de una gestión, programa, proyecto o actividad que organice la municipalidad se realiza una evaluación para saber el nivel de impacto que causó en la población?					
----	---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES

Edad: _____

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de los servicios sociales de la Municipalidad de Laredo. Así mismo se le pide ser extremadamente honesto (a) en sus respuestas. Se agradece su valiosa participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán proponer estrategias de mejora en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 49 ítems. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- La alternativa **NUNCA** equivale a **0**
- La alternativa **CASI NUNCA** equivale a **1**
- La alternativa **A VECES** equivale a **2**
- La alternativa **CASI SIEMPRE** equivale a **3**
- La alternativa **SIEMPRE** equivale a **4**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN						
1	¿Los trabajadores de la municipalidad promueven el respeto, libertad e igualdad?					
2	¿Se promueve la inclusión en el proceso participativo de la mayoría de los sectores donde hay problemas?					
3	¿Se promueve a la organización comunitaria en recursos de ayuda mutua y voluntariado?					
4	¿Se aborda de forma integral las demandas sociales de los grupos o personas?					
5	¿Se establece medidas que favorezcan la participación y la presencia de las mujeres en el sector					

	social, económico, cultural y política del municipio?					
6	¿Se realiza un estudio de necesidades formativas de los profesionales de servicios sociales?					
7	¿La municipalidad favorece el desarrollo de líneas de investigación?					
8	¿La municipalidad promueve la presentación de buenas prácticas de trabajo en materia de servicios sociales?					
BIENESTAR SOCIAL		NUN CA	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMP RE	SIEMP RE
9	¿Promueven la responsabilidad a la comunidad en la construcción de un entorno integrador?					
10	¿Apoyan a los pobladores y grupos en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales?					
11	¿Favorecen el acceso a los recursos, derechos, bienes y servicios de los sistemas de protección social?					
12	¿Se promueve alternativas de ocio saludable a través de la utilización de espacios públicos?					
13	¿Se plantea objetivos que se pretenden alcanzar corto y largo plazo?					
14	¿Se establece un ámbito de aplicación en talleres sociales?					
15	¿Se asigna el responsable y el equipo de personas adecuadamente para los trabajo de ayuda social?					
16	¿Se implantan las actividades con insumos necesarios para el proceso?					
17	¿Se formula indicadores y estándares de resultados para los proyectos sociales?					
18	¿Se tiene frecuentes actividades las cuales se cumplen el los plazos establecidos?					
PLANIFICACIÓN		NUN CA	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMP RE	SIEMP RE

19	¿Se identifica la red organizacional o unidad de intervención social mas adecuada para la población?					
20	¿Se considera los periodos de intervención en un plazo indicado?					
21	¿Se toma en cuenta los factores externos para tomar decisiones adecuadas?					
22	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión de la red, sistema u organización?					
23	¿Los trabajadores conocen la visión sobre la que construyen la situación y la diferenciación estratégica sobre lo que están buscando encaminar la red u organización?					
24	¿Se toma en cuenta los factores críticos, fortalezas y debilidades de la organización?					
25	¿La municipalidad plantea programa y líneas estratégicas de trabajo con una proyección de futuro?					
26	¿Se diagnostica la situación de necesidad de las personas o comunidades para abordar las intervenciones?					
27	¿La municipalidad elabora planes individuales de intervención?					
28	¿Se registrar datos para proveer de material base que sirva para la intervención social?					
INTERVENCIÓN SOCIAL		NUN CA	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMP RE	SIEMP RE
29	¿En la municipalidad se aplica políticas sociales?					
30	¿Los proyectos se enmarca dentro de las necesidades sociales normativas establecidas?					
31	¿Se realiza un trabajo participativo y de transformación social?					
32	¿Se contribuye a reestructurar los modelos de adaptados a las personas y las comunidades?					
33	¿Se práctica el proceso cíclico incorporando la planificación complementación, implementación en la ejecución y control?					

34	¿Se promueve la participación de las personas y de las unidades familiares?					
EVALUACIÓN		NUN CA	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMP RE	SIEMP RE
35	¿Se formula indicadores de necesidades de acuerdo a la realidad de la población?					
36	¿Se formula indicadores de impacto en la población?					
37	¿Se formula indicadores que los resultados son positivos?					
38	¿La municipalidad se preocupa por la formulación y análisis de los indicadores sociales?					
39	¿Se observa y se plantea la solución y desarrollo de la realidad social?					
40	¿Se utiliza herramientas de evaluación para revisar el cumplimiento de criterios para los programa sociales?					
41	¿Se promueve la generación de protocolos, procedimientos y criterios para procesos básicos en la dirección administrativa?					
42	¿Se desarrolla algún sistema de medición de la satisfacción del usuario?					
43	¿La municipalidad promueve la transparencia de la red de los servicios sociales con respecto a la atención de las personas?					
DIFUSIÓN		NUN CA	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMP RE	SIEMP RE
44	¿Se realiza publicaciones a través de guías prácticas de todos aquellos programas y actividades?					
45	¿Se desarrolla campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio?					
46	¿Se difunde a través de campañas de sensibilización los aspectos que se trabajan desde servicios sociales?					
47	¿La municipalidad trabaja con los medios de comunicación para hacer					

	llegar una información veraz y efectiva a la población?					
48	¿Los pobladores del distrito de Laredo participan en jornadas, cursos, charlas, con personas, usuarios, de los recursos que se gestionan de los servicios sociales?					
49	¿La municipalidad actualiza constantemente el contenido de la Web del área de servicios sociales?					

Estadísticas de fiabilidad

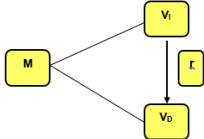
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	49

ANEXO 6: Matriz de consistencia interna de investigación

FORMULACION PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TECNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGIA
						RECOLECCION DE DATOS	ANALISIS DE DATOS	
¿Cuál es la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017?	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p>	<p>Definición de la gestión para resultados. Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016). La Administración por objetivos es visto como un cambio de la Nueva Gestión Pública, además de ello fue elaborada por los organismos mundiales, tales como: El (Banco Interamericano de Administración para el Desarrollo, Banco Mundial), conceptualizándolo así: la ocupación de la administración por resultados consiste en brindar facilidades y/o beneficios a los organismos del sector público, la guía eficiente y conjunta de la secuencia de instauración de valor, contribuyendo en elevar la validez, eficacia y certeza de su actuar funcional, la sucesión de metas, planteadas por el Estado y la mejora de aquellas instituciones. Se concluyó: para el enfoque "gestionar" tiene como significado fomentar, establecer la cuantía pública.</p> <p>Beneficios de la gestión para resultados Según Pablo (2008, p. 120). Existe una comunicación asertiva entre administradores y empleados. Se plasman metas al que hacer de los gerentes, ayudando a los métodos de planeación. Permite que las personas evalúen y tengan noción sobre las</p>	<p>Hipótesis general (Hi)</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>Hipótesis nula (H0)</p> <p>La gestión para resultados no influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión para resultados en cuanto al planeamiento estratégico influye significativamente en los servicios sociales de la</p>	Gestión para resultados	Planeamiento estratégico	<p>Se recolectó datos cuantitativos en físico y virtuales de la Municipalidad Distrital de Laredo, a través de los resultados se brindó una solución ante el inconveniente de la investigación mediante diversas técnicas estadísticas corroborando la hipótesis de estudio.</p> <p>La encuesta. Se empleó la encuesta, adquiriendo datos de primer nivel de la variable independiente y gestión para</p>	<p>Técnicas de procesamiento de datos</p> <p>Se agrupar la información que se requiere. Se aplicó dos cuestionarios de acuerdo a la información que se requiere conocer. Se estructuró una matriz de puntuación para colocar los resultados de los instrumentos. Se empleó tablas</p>	<p>Se utilizó el método inductivo-deductivo; el método inductivo se refiere al funcionamiento del razonamiento para llegar a terminaciones valederas en un marco general, empezando con un análisis individual de los actos concretando conclusiones generales que demanden un análisis previo individualizado de las actividades manifestando después conclusiones generales; mientras que el método deductivo radica en optar por conclusiones amplias para luego extraerlas desde el grupo más pequeño, empezando con el estudio de temas, leyes, principios que tengan validez para dar soluciones o sugerencias particulares.(Carrasco, 2017, p. 200)</p> <p>El tipo de estudio es, no experimental, porque la investigación carece de administración premeditada en las variables y no posee control sobre ellas, teniendo como función el diseño no experimental analizar y estudiar los sucesos, acontecimientos de realidad después de su ejecución. (Carrasco, 2017, p. 71)</p> <p>La Indagación de la tesis se realizó a través de un enfoque cuantitativo, debido a la peculiaridad primordial de</p>
					Presupuesto para resultados			
					Gestión financiera			
					Gestión de programas y proyectos			
					Monitoreo y evaluación			
	Servicios sociales	Técnica y organización						
		Bienestar social						
		Planificación						
		Intervención social						
		Evaluación						
Difusión								

<p>financiera, gestión de programas y proyectos, monitoreo y evaluación de la gestión para resultados de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O4: Precisar el nivel de las dimensiones; técnica y organización, bienestar social, planificación, intervención social, evaluación y difusión de los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O5: Determinar la influencia de la dimensión planeamiento estratégico de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O6: Determinar la influencia de la</p>	<p>metas de la Organización. La secuencia de evaluación es imparcial tomando como base el logro eficaz de resultados. Instaurar discernimientos de retribución de riquezas presupuestarias tomando como base el provecho eficaz de resultados. Optimizar la correlación entre los recursos logrados y los recursos de inversión.</p> <p>Monitoreo y evaluación de la gestión para resultados. Mediante Piscocya (2017, p, 75). La administración por objetivos tiene la tarea de preparar a los organismos del Sector público, todas las direcciones eficaces e integradoras de la secuencia de instauración de la cuantía oficial, con el fin de lograr una validez, empuje y certeza en el desempeño, elevar y mejorar los objetivos del Estado y sus instituciones.</p> <p>Elementos de la gestión pública para resultados</p> <p>Planeamiento estratégico. Se edifica en base al contexto presente y la visión orientada a una proyección, generando ideas hacia un futuro para la adecuada toma de arbitrajes, logrando así las metas de estrategias preestablecidas. Esta proyección consta de cuatro periodos: Prospectiva, de estrategias, de institución, de seguimiento. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016) Presupuesto por resultados. Es canalizado como una táctica de acometido público, vinculando tanto a la retribución de</p>	<p>Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados en cuanto al presupuesto para resultado influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados en cuanto a la gestión financiera influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados en cuanto a la gestión de programas y proyectos influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p>			<p>resultados y la variable dependiente servicios sociales.</p> <p>Análisis documental. Se desplegó el estudio documental en las áreas de la municipalidad de Laredo, vinculado con las variables de estudio, variable independiente e gestión para resultados y la variable dependiente servicios sociales.</p> <p>El cuestionario, se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas sobre las variables: Variable independiente</p>	<p>figuras estadísticas para mostrar con claridad los resultados del Excel y del software estadístico SPSS 23.</p> <p>Técnicas de análisis de datos Para el análisis de los resultados se organizaron en:</p> <p>Estadística descriptiva. Estadísticos descriptivos: Se empleó la desviación estándar, media aritmética y varianza. Logrando</p>	<p>la investigación en curso, el cual midió objetivamente a la variable independiente gestión por resultados y la variable dependiente atención a la ciudadanía, es por ello que, se realizó una recolección de datos e información para afirmar la hipótesis general y específica basado en la comprobación numérica y el análisis estadístico para constituir estándares de procedimiento. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)</p> <p>El tipo de investigación es aplicada porque busca la concentración, aplicación o manejo de lo aprendido, la investigación con finalidad aplicada, se basa en la teoría para relacionarlo con los resultados dando una pronta solución al problema en estudio, lo cual puede sugerir el fortalecimiento de los aspectos que pueden con llevar al declive del centro de estudio. (Gianechini, 2013)</p> <p>Se utilizó el método inductivo-deductivo; el método inductivo se refiere al funcionamiento del razonamiento para llegar a terminaciones valederas en un marco general, empezando con un análisis individual de los actos concretando conclusiones generales que demanden un análisis previo individualizado de las actividades manifestando después conclusiones generales; mientras que el método deductivo radica en optar por conclusiones amplias para luego extraerlas desde el grupo más pequeño, empezando con el estudio</p>
--	--	---	--	--	--	---	---

<p>dimensión presupuesto para resultados de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O7: Determinar la infl de la gestión para resultados en los servicios sociales en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017</p> <p>O8: Determinar la influencia de la dimensión gestión de programas y proyectos de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O9: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión técnica y organización de la</p>	<p>capitales a bienes y respuestas de medición en protección de la comunidad, además es importante el análisis de una significación acerca de las variables que se pretenden lograr. Este instrumento es efectuado a partir de Programas Presupuestarios, estímulos y variables de servicio. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016) Gestión financiera. Constituyen todos los pilares de la administración de las instituciones del sector público, asignando la atracción de patrimonios y la concentración de metas privadas. Según el Banco Internacional de Desarrollo (BID), se conforma en base a los reglamentos, patrimonios, subsistema y/o sistemas, principios, instituciones y secuencias que intervienen en las sistematizaciones de simbolización, misión e inspección para la adecuada atracción y el consumo de patrimonios. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016) Gestión de programas y proyectos. Como el pilar que a partir de esto el Gobierno, origina los bienes y servicios para conseguir y lograr las metas propuestas en el plan de gobierno. Para así conseguir que el sistema educativo sea mejor para los infantes y sobre todo mejorar la incorporación de componentes jurídicos y respeten sus derechos, cuando estos son menospreciados, pero en cambio con el deficiente sistema de salud, pésima enseñanza en las Instituciones Educativas, inseguridad ciudadana, el</p>	<p>La gestión para resultados en cuanto al monitoreo y la evaluación influye significativamente en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la técnica y organización de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto al bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto</p>				<p>e: Gestión para resultados. La variable tiene un medida ordinal con cinco dimensiones: Planeamiento estratégico, Presupuesto por resultados, Gestión financiera, Gestión de programas y proyectos, Monitoreo y Evaluación. Cada dimensión estuvo compuesto por 5 ítems, llegando un total de 25 ítems o preguntas con una escala de Likert: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).</p> <p>Variable dependiente:</p>	<p>interpretar mediante tablas y figuras estas estadísticas. Inferencia estadística. A través del instructivo estadístico de Morales, (2015) se realizó la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, dando como resultado la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov, observando valores Sig. P < 0.05 en la</p>	<p>de temas, leyes, principios que tengan validez para dar soluciones o sugerencias particulares.(Carrasco, 2017, p. 200)</p> <p>El tipo de estudio es, no experimental, porque la investigación carece de administración premeditada en las variables y no posee control sobre ellas, teniendo como función el diseño no experimental analizar y estudiar los sucesos, acontecimientos de realidad después de su ejecución. (Carrasco, 2017, p. 71)</p> <p>La Indagación de la tesis se realizó a través de un enfoque cuantitativo, debido a la peculiaridad primordial de la investigación en curso, el cual midió objetivamente a la variable independiente gestión por resultados y la variable dependiente atención a la ciudadanía, es por ello que, se realizó una recolección de datos e información para afirmar la hipótesis general y específica basado en la comprobación numérica y el análisis estadístico para constituir estándares de procedimiento. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)</p> <p>El tipo de investigación es aplicada porque busca la concentración, aplicación o manejo de lo aprendido, la investigación con finalidad aplicada, se basa en la teoría para relacionarlo con los resultados dando una pronta solución al problema en estudio, lo cual puede sugerir el fortalecimiento</p>
--	---	---	--	--	--	--	--	--

<p>Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O10: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión bienestar social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O11: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O12: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O13: Determinar la influencia de la</p>	<p>país no progresaría. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016) Monitoreo y evaluación. Es considerado como aquella ocupación secuencial que hace uso del sondeo sistémico de variables sobre hitos preestablecidos, y poder entregar a los funcionarios y lados que tiene interés sobre este tema, una adecuada interposición para el progreso de indicaciones acerca del adelanto y los frutos de las metas a tratar, así mismo el uso de todos los capitales encomendados. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)</p> <p>Definición servicios sociales Para el Ingeniero Metcalfe, gestión significa, adjudicarse compromisos para un adecuado rendimiento de un régimen o gobierno, también es el trascurso de actividades operativas en diligencia o movimiento propio de las empresa u organización. Las metodologías esenciales de gestión inician desde los procesos operativos, que son: planificación, interlocución, evaluación. (Metcalfe, 1996)</p> <p>Tipos de servicio . Los servicios sociales se enfocan a las numerosas familias con niños y adolescentes, si se analiza, anteriormente los servicios sociales han tenido la responsabilidad de cuidar y proteger a personas en circunstancias de peligro y riesgo social. En los últimos años en los países altos se origina el cuidado a los niños en un ambiente familiar con la finalidad de responder a</p>	<p>a la planificación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la intervención social de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>La gestión para resultados influye significativamente en los servicios sociales en cuanto a la difusión que realiza la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p>			<p>Servicios sociales. Se medió a través de seis dimensiones, técnica y organización (con 8 ítems), bienestar social (con 10 ítems), planificación (con 10 ítems), intervención social (con 6 ítems), evaluación (con 9 ítems), difusión (con 6 ítems), con una escala de Likert: Nunca (0), Casi nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3), Siempre (4).</p>	<p>prueba de ajuste, por lo cual, se usó la Estadística inferencial : Para la prueba de las hipótesis general y específica se usó la distribución Tau – b de Kendal debido a que los valores tienen una distribución no normal que nos facilitará para hacer el análisis.</p>	<p>de los aspectos que pueden con llevar al declive del centro de estudio. (Gianechini, 2013)</p>  <pre> graph TD M[M] --> V1[V1] M[M] --> Vb[Vb] V1[V1] --> Vb[Vb] Vb[Vb] --> r[r] </pre>
---	--	--	--	--	--	---	---

	<p>gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión evaluación de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p> <p>O14: Determinar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la dimensión difusión de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.</p>	<p>los horizontes cardinales de consumo y acceso a servicios del ciclo vital. (Stampini, 2016)</p> <p>Servicios sociales diferenciados Los servicios sociales diferenciados cumplen una acción especial, empleando herramientas para complementar a los servicios sectoriales que son: vivienda, educación, salud, trabajo; lo cual beneficia a la población en precaria situación. Es decir, los servicios diferenciados son dependientes del incremento del desarrollo en los servicios sectoriales, funcionando intrínsecamente. (Stampini, 2016)</p> <p>Objetivos de servicios sociales Al comprender el argumento de las dificultades y las metas propuestas para el crecimiento de los servicios sociales; se reconoce el propósito de los servicios sociales en el esquema de las diferentes estrategias políticas sociales y sus movimientos de valor agregado. Perfeccionar el sistema de registro de las personas que requieren ayuda es difícil por la lejanía, capacidad de comprensión u herramientas tecnológicas. Cimentar fundamentos horizontales para el crecimiento paralelo de los servicios sociales y disminuir con el contexto de crisis en cada lugar. (Stampini, 2016)</p> <p>Dimensiones de los servicios sociales Técnica y organizacional: En la dimensión de estudio se analiza las</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--	--

		<p>siguientes características: Propiciar a las empresas u organizaciones que inculquen valores. Buscar que la población participe en todos los procesos y programas que brinda el estado. Fomentar en la entidad estatal diversas organizaciones sociales con ayudas voluntarias. Responder las necesidades de la población. Constituir medidas que favorezcan en la intervención de las mujeres en el área política, social, cultural y económico en la municipalidad.. (European Social Network, 2014) Bienestar social. Promueven la responsabilidad a la comunidad en la construcción de un entorno integrador. Promueve las medidas necesarias que facilite el acceso al empleo de las persona en situación de exclusión. Apoyar a las personas y grupos en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales (European Social Network, 2014) Planificación. Se identifica la red organizacional o unidad de intervención social. Se precisa el periodo en que están interviniendo. Toman en cuenta los factores externos para tomar decisiones. Conocen la misión de la red, sistema u organización. Elaborar planes individuales de intervención. Registrar datos para proveer de material base que sirva para la intervención social. (European Social Network, 2014). Intervención social. Aplica políticas sociales. Se enmarca dentro de las necesidades sociales normativas establecidas. Es un trabajo</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		<p>participativo y de transformación social. Contribuye a reestructurar los modelos adaptados a las personas y las comunidades.. (European Social Network, 2014) Evaluación. Se formulan indicadores de necesidades. Se formulan indicadores de impacto. Se formulan indicadores de resultados. Observan la solución y desarrollo de la realidad social. Se utiliza herramientas de evaluación para revisar el cumplimiento de criterios. Promueven la generación de protocolos, procedimientos y criterios para procesos básicos. (European Social Network, 2014) Difusión. Realizan publicaciones a través de guías prácticas de todos aquellos programas y actividades. Desarrollan campañas informativas sobre los servicios y recursos que se gestionan en el municipio. Difunden a través de campañas de sensibilización los aspectos que se trabajan desde servicios sociales. Flexibilizan el contenido de la web del área de servicios sociales. (European Social Network, 2014)</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO 7: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAREDO

Creado por ley 13792 del 28-12-1961

“Gloriosa Ciudad de Laredo, Honra de la Patria”

Ley 25253 del 19-06-1990

CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

La Gerente de la Municipalidad Provincial de Laredo, Departamento La Libertad;

HACE CONSTAR:

Que, el **Nelly Giulliana Montenegro Arana**, estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado: “Gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017”, con información sobre las obras o proyectos de la Municipalidad distrital de Laredo.

Se expide la presente a solicitud escrita del interesado para los fines que estime conveniente.

Laredo, 22 de febrero 2018

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LAREDO

Lic. Geoliana V. Guzmán Rivera
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO 8: Fichas técnicas de los instrumentos

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Gestión para resultados

2. Autor:

Br. Montenegro Arana, Nelly Giulliana
Br. Muñoz Chanduvi, Emily Paola

2. Objetivo:

Analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el docente sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado por cada encuesta realizada.

5. Usuarios (muestra):

Trabajadores de la municipalidad distrital de Laredo.

6. Unidad de análisis:

Municipalidad Distrital de Laredo

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 25 ítems, agrupadas en las cinco dimensiones de la gestión para resultados y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 25 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
GESTION PARA RESULTADOS	Planificación estratégico	¿Los trabajadores de la entidad pública desarrollan las capacidades y conocimiento en el desempeño de sus funciones?					
		¿Los trabajadores desarrollan sus funciones de una manera descentralizada?					
		¿Cómo trabajador atiende a todos los ciudadanos de la jurisdicción sin importar la distancia o múltiples diferencias?					
		¿Cuándo se organiza programas de capacitación o quiere realizar una proyección en beneficio para la localidad, el poblador participa con gusto?					
		¿Cuándo un ciudadano tiene un problema y/o necesidad, los trabajadores de la entidad muestran un sincero interés en resolverlo y contribuir con la tranquilidad del mismo?					
	Presupuest o para resultados	¿El presupuesto que recibe la municipalidad es de acuerdo a la distribución que realiza el Estado?					
		¿Las empresas privadas trabajan en conjunto con la municipalidad para que los resultados del presupuesto sean de impacto positivo en la población?					
		¿La municipalidad tiene un control social con respecto al gasto público de cada gerencia?					
		¿La municipalidad, de acuerdo con la transparencia de información y gasto público, brinda información a la población con respecto a documentos y gastos de obras o procesos de postulación?					
		¿La municipalidad promueve el desarrollo económico para beneficiar a las familias laderinas?					
	Gestión financiera	¿Se preocupan por mejorar la infraestructura de los establecimientos públicos para brindar seguridad y un mejor servicio a la población?					
		¿Ayudan a generar ingresos económicos para los pobladores que se encuentran en situación de pobreza extrema?					
		¿Desarrollan programas que ayuden a un desarrollo social y económico para los ciudadanos de la mencionada jurisdicción?					
		¿Cada obra que ejecuta la municipalidad genera ingresos económicos para los pobladores que se encuentran aledaños a la ejecución?					

	¿Ud. cree que el comercio informal ha disminuido?					
Gestión de programa y proyectos	¿Se brinda capacitación a los trabajadores para conocer y manejar las tecnologías de informática y comunicaciones?					
	¿La municipalidad capacita a los trabajadores de la municipalidad para que puedan conocer todos los					
	¿La municipalidad brinda una asistencia técnica en control interno a sus empleados para un mejor					
	¿Los trabajadores tienen todas las herramientas y recursos para poder desarrollar un buen trabajo y atender					
	¿Es fácil contribuir con el crecimiento y desarrollo de la población debido que los programas del Estado son					
Monitoreo y evaluación	¿Cómo trabajador de la municipalidad brinda una pronta respuesta a los ciudadanos cuando consultan con respecto a un proyecto o programa de la misma entidad?					
	¿Se preocupa por atender todas las consultas del ciudadano en el tiempo establecido por el TUPA?					
	¿A través de las herramientas tecnológicas se brinda una información adecuada a los pobladores sobre la gestión de la municipalidad?					
	¿Es necesario que exista monitoreo y supervisión para que el personal de la municipalidad se esmere por realizar un eficiente trabajo?					
	¿Después de una gestión, programa, proyecto o actividad que organice la municipalidad se realiza una evaluación para saber el nivel de impacto que causó en la población?					

9. Escala diagnóstica:

9.1. Escala general de la variable dependiente: Gestión institucional

Intervalo	Nivel
0 – 20	Muy deficiente
21 – 40	Deficiente
41 – 60	Regular
61 – 80	Bueno
81 – 100	Muy bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Planeamiento estratégico	0 – 4	Muy deficiente
- Presupuesto para resultados	5 – 8	Deficiente
- Gestiona financiera	9 – 12	Regular
- Gestión de Programas y proyectos	13 – 16	Bueno
- Monitoreo y evaluación	17 – 20	Muy bueno

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

NUNCA	equivale a 1
CASI NUNCA	equivale a 2
A VECES	equivale a 3
CASI SIEMPRE	equivale a 4
SIEMPRE	equivale a 5

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se hizo por juicio de una experta del área de educación:

Dra. Pedro Otoniel Morales Salazar

La confiabilidad del instrumento se hizo por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo el valor de 0.874, que corresponde a un instrumento altamente confiable.

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Servicios sociales

2. Autor:

Br. Montenegro Arana, Nelly Giulliana
Br. Muñoz Chanduvi, Emily Paola

3. Objetivo:

Analizar la influencia de la gestión para resultados en los servicios sociales de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el docente sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado por cada encuesta realizada.

5. Usuarios (muestra):

Trabajadores de la municipalidad distrital de Laredo.

6. Unidad de análisis:

Municipalidad Distrital de Laredo

7. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 49 ítems, agrupadas en las cinco dimensiones de la gestión para resultados y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 25 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura:

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
SERVICIOS SOCIALES	Técnica y organización	¿Los trabajadores de la municipalidad promueven el respeto, libertad e igualdad?					
		¿Se promueve la inclusión en el proceso participativo de la mayoría de los sectores donde hay problemas?					
		¿Se promueve a la organización comunitaria en recursos de ayuda mutua y voluntariado?					
		¿Se aborda de forma integral las demandas sociales de los grupos o personas?					
		¿Se establece medidas que favorezcan la participación y la presencia de las mujeres en el sector social, económico, cultural y política del municipio?					
		¿Se realiza un estudio de necesidades formativas de los profesionales de servicios sociales?					
		¿La municipalidad favorece el desarrollo de líneas de investigación?					
		¿La municipalidad promueve la presentación de buenas prácticas de trabajo en materia de servicios sociales?					
	Bienestar social	¿Promueven la responsabilidad a la comunidad en la construcción de un entorno integrador?					
		¿Apoyan a los pobladores y grupos en el desarrollo de sus capacidades personales y relacionales?					
		¿Favorecen el acceso a los recursos, derechos, bienes y servicios de los sistemas de protección social?					
		¿Se promueve alternativas de ocio saludable a través de la utilización de espacios públicos?					
		¿Se plantea objetivos que se pretenden alcanzar corto y largo plazo?					
		¿Se establece un ámbito de aplicación en talleres sociales?					
		¿Se asigna el responsable y el equipo de personas adecuadamente para los trabajos de ayuda social?					
		¿Se implantan las actividades con insumos necesarios para el proceso?					
		¿Se formula indicadores y estándares de resultados para los proyectos sociales?					
		¿Se tiene frecuentes actividades las cuales se cumplen en los plazos establecidos?					
	Planificación	¿Se identifica la red organizacional o unidad de intervención social mas adecuada para la					
		¿Se considera los periodos de intervención en					

	¿Se toma en cuenta los factores externos para tomar decisiones adecuadas?					
	¿Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión de la red, sistema u organización?					
	¿Los trabajadores conocen la visión sobre la que construyen la situación y la diferenciación					
	¿Se toma en cuenta los factores críticos, fortalezas y debilidades de la organización?					
	¿La municipalidad plantea programa y líneas estratégicas de trabajo con una proyección de					
	¿Se diagnostica la situación de necesidad de las personas o comunidades para abordar las intervenciones?					
	¿La municipalidad elabora planes individuales de intervención?					
	¿Se registrar datos para proveer de material base que sirva para la intervención social?					
Evaluación	¿Se formula indicadores de necesidades de acuerdo a la realidad de la población?					
	¿Se formula indicadores de impacto en la población?					
	¿Se formula indicadores que los resultados son positivos?					
	¿La municipalidad se preocupa por la formulación y análisis de los indicadores					
	¿Se observa y se plantea la solución y desarrollo de la realidad social?					
	¿Se utiliza herramientas de evaluación para revisar el cumplimiento de criterios para los					
	¿Se promueve la generación de protocolos, procedimientos y criterios para procesos					
	¿Se desarrolla algún sistema de medición de la satisfacción del usuario?					
	¿La municipalidad promueve la transparencia de la red de los servicios sociales con respecto					
Difusión	¿Se realiza publicaciones a través de guías					
	¿Se desarrolla campañas informativas sobre los					
	¿Se difunde a través de campañas de					
	¿La municipalidad trabaja con los medios de					
	¿Los pobladores del distrito de Laredo					
	¿La municipalidad actualiza constantemente el					

	Están implementando las condiciones óptimas de seguridad y salud a través de la Ley 29783.					
Simplificaci n administrativ a	La institución toma como base a la política nacional de simplificación administrativa para sus procedimientos administrativos.					
	Se diseñan metodologías para la simplificación de procedimientos y servicios administrativos y eliminan los que sean innecesarios.					
	Se da cumplimiento a la ley del silencio administrativo (Ley 29060).					
	Los procedimientos y servicios administrativos					
	La institución implementa estrategias para atender los reclamos y sugerencias de los usuarios.					
	Se sistematiza y optimiza la implementación del marco normativo de la simplificación administrativa.					
	Se implementan propuestas para el fortalecimiento institucional					

9. Escala diagnóstica:

9.1. Escala general de la variable dependiente: Gestión institucional

Intervalo	Nivel
0 – 39	Muy deficiente
40 – 79	Deficiente
80 – 118	Regular
119 – 157	Bueno
158 - 196	Muy bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Técnica y organización	0 – 6	Muy deficiente
	7 – 13	Deficiente
	14 – 20	Regular
	21 – 26	Bueno
	27 - 32	Muy bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Bienestar social - Planificación	0 – 8	Muy deficiente
	9 – 16	Deficiente
	17 – 24	Regular
	25 – 32	Bueno
	33 – 40	Muy bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Intervención social - Difusión	0 – 4	Muy deficiente
	5 – 9	Deficiente
	10 – 14	Regular
	15 – 19	Bueno
	20 - 24	Muy bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Evaluación	0 – 7	Muy deficiente
	8 – 15	Deficiente
	16 – 22	Regular
	23 – 29	Bueno
	30 - 36	Muy bueno

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

NUNCA	equivale a 1
CASI NUNCA	equivale a 2
A VECES	equivale a 3
CASI SIEMPRE	equivale a 4
SIEMPRE	equivale a 5

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se hizo por juicio de una experta del área de educación:

Dra. Pedro Otoniel Morales Salazar

La confiabilidad del instrumento se hizo por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo el valor de 0.911, que corresponde a un instrumento altamente confiable.