



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión Administrativa y los programas sociales en la  
municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES**

**Bach. Vera Cárdenas, Francisco Javier**

**Bach. Álvarez Mollapaza, Meylig Yudy**

**ASESOR:**

**Dr. Leonardo Arturo, Robles Ramírez**

**SECCION**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de política públicas**

**PERÚ – 2018**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dra. Ana María Bolaños Cárdenas**  
Presidenta



---

**Mg. Pilar Victoria Gálvez Galarza**  
Secretaria



---

**Dr. Leonardo Arturo Robles Ramírez**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y obtener un logro en nuestras vidas, por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía en nuestras vidas durante todo el periodo de estudio.

**Los autores**

## **AGRADECIMIENTO**

A cada uno de los docentes que aportaron en nuestra formación y crecimiento profesional y a la Universidad Cesar Vallejo Por darnos la oportunidad de obtener un grado profesional más en nuestras vidas

Los autores

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presentamos vuestra consideración la presente investigación titulada: La Gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Los autores

## ÍNDICE

### Pág.

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Anexos	ix
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii

## I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40

## **II. MÉTODO**

2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables	41
2.3. Población, muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.5. Métodos de análisis de datos	45

III. RESULTADOS	46
-----------------	----

IV. DISCUSIÓN	63
---------------	----

V. CONCLUSIONES	
-----------------	--

VI. RECOMENDACIONES	
---------------------	--

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
---------------------------------	--

VIII. ANEXOS	
--------------	--

Anexos 1: Matriz de consistencia

Anexos 2: Matriz de operatividad de variable

Anexos 3: Matriz de instrumento

Anexos 4: Instrumentos

Anexos 5: Confiabilidad de instrumento

Anexos 6: Validaciones

Anexos 7: Baremos

Anexos 8: Bases de Datos

Anexos 9: Constancia de aplicación

## ÍNDICE DE TABLAS

Tablas 1:	Gestión administrativa	46
Tablas 2:	Planeación	47
Tablas 3:	Organización	48
Tablas 4:	Dirección	49
Tablas 5:	Control	50
Tablas 6:	Programas sociales	51
Tablas 7:	Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa	52
Tablas 8:	Conocimiento del beneficiario del programa	54
Tablas 9:	Correlación gestión administrativa y los programas sociales	56
Tablas 10:	Correlación gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa	58
Tablas 11:	Coeficiente de Correlación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa	60



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Gestión administrativa	46
Figura 2:	Planeación	47
Figura 3:	Organización	48
Figura 4:	Dirección	49
Figura 5:	Control	50
Figura 6:	Programas sociales	51
Figura 7:	Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa	52
Figura 8:	Conocimiento del beneficiario del programa	54
Figura 9:	Gestión administrativa y los programas sociales	55

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

Se utilizó el tipo de investigación es relacional, se tomó como población integrada por 88 trabajadores de la municipalidad de Chachas, la técnica empleada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario, Se evaluó a través de una escala Likert con los siguientes valores: para la variable gestión administrativa se evaluó las dimensiones; planeación, organización, dirección, control; con los valores; siempre (5) casi siempre (4) a veces (3) Casi nunca( 2) nunca (1); y para la, variable programas sociales se evaluó las dimensiones Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa y Conocimiento del beneficiario del programa; con los valores Muy bajo (1) Bajo (2) Intermedio (3) Alto (4) Muy alto (5).

Se concluyó que: existe relación en la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018. Puesto que el grado de correlación es significativo (0,774) y el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0,031 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: gestión administrativa, programas sociales.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of administrative management in social programs in the district municipality of Chachas, Arequipa 2018.

The relational type of research was used, it was taken as a population integrated by 88 the municipality of Chachas, the technique used was the survey, applying a questionnaire, It was evaluated through a Likert scale with the following values: for the variable administrative management the dimensions were evaluated; planning, organization, direction, control; with the values; always (5) almost always (4) sometimes (3) almost never (2) never (1); and for the variable social programs, the dimensions Beneficiary knowledge of the objectives and purposes of the program and Knowledge of the beneficiary of the program were evaluated; with the values Very low (1) Low (2) Intermediate (3) High (4) Very high (5).

It was concluded that: there is a relation of the administrative management in the social programs in the district municipality of Chachas, Arequipa 2018. Since the degree of correlation is significant (0,774) and the p value calculated is lower than the level of significance or risk ( $0,045 < 0.05$ ), consequently, the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: administrative management, social programs.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1. Realidad problemática**

La gestión administrativa se encuentra en un proceso más ágil, moderno y activo en América Latina, puesto que en estas últimas dos décadas los países del exterior vienen implementando nuevas reformas como la descentralización, el gobierno electrónico, gestión de conocimiento y políticas de estado; con la descentralización en las diversas regiones se puede acceder de manera más cerca al ciudadano, para así poder escuchar sus necesidades y brindarle atención apropiado; con el gobierno electrónico se accede de manera más rápida a la información que necesita el usuario, se evita pérdida de tiempo y gastos innecesarios. Así mismo se viene fortaleciendo la democracia puesto que existen diálogo, participación y consultas a los ciudadanos que ayuda a tomar mejores decisiones en la gestión, todo ello con el fin de contrarrestar la pobreza, el desempleo, la desigualdad y la erradicación de la corrupción.

Para cumplir estos puntos mencionados de manera apropiada se debe considerar y aplicar un buen planeamiento de organización, dirección y un control permanente en las acciones a ejecutarse dentro de la entidad y así poder cumplir sus expectativas. Al respecto Clad (2005), precisó que: Lo central es la profundización de la descentralización que permite una gestión más cercana al ciudadano, Bolivia ha procurado combinar descentralización con participación ciudadana, varios gobiernos como los de Argentina y Chile han establecido unidades gubernamentales destinadas a promover la participación ciudadana. Comienzan a aparecer instrumentos de consulta directa a la ciudadanía sobre decisiones, como la consulta obligada introducida por el gobierno argentino para designar a los nuevos integrantes de la Corte Suprema de Justicia. En Brasil se ha creado una vasta red nacional de comisiones de ética pública, y han surgido otras semejantes en varios países y para asegurar su funcionamiento idóneo se han fortalecido las contralorías.

Las Municipalidades en el Perú son organizaciones del Sector Público Nacional, regidas por la Constitución Política del Estado, la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972), y demás normas reglamentarias, que representan al Gobierno Local con fines y objetivos orientados a la promoción del desarrollo local, económico, administrativo, políticas integrales y actuando con transparencia en el uso de los recursos que administra.

La Municipalidad distrital de Chachas, tiene una estructura organizacional, siendo esta responsable de planificar, organizar, ejecutar y controlar todos los procesos técnicos del sistema con la finalidad de contribuir a la consecución de los fines institucionales, a través de estrategias, políticas, funciones, sistemas y procedimientos productivos en materia de administración.

Sin embargo de acuerdo con entrevistas con los funcionarios y servidores de la Municipalidad distrital de Chachas, esta entidad muestra serias deficiencias en los procedimientos de desarrollo de los programas sociales ya que la filosofía y estilo de la dirección, respecto a las conductas y actitudes que deben caracterizar a los funcionarios y servidores, no se establece un ambiente de confianza y de apoyo a través de una actitud abierta hacia el aprendizaje y las innovaciones, la transparencia en la toma de decisiones, con una conducta orientada hacia los valores y la ética, así como una clara determinación hacia la medición objetiva del desempeño de las actividades de la subgerencia, de modo que los mecanismos, aspectos, procesos, actividades y tareas deficientes no son detectados oportunamente dificultando la retroalimentación permanente para la mejora continua.

Por ello es que se desea analizar la relación de la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

## 2. Trabajos previos

A continuación, presentamos los siguientes antecedentes los cuales dan el sustento a nuestra investigación.

**Campos y Loza (2011)** en su tesis de doctorado titulada: *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011”*, sustentada en la Universidad técnica del Norte, Facultad de educación, ciencia y tecnología de Ecuador, cuyo objetivo general fue: Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra, el diseño de investigación fue descriptiva y utilizó la técnica de la encuesta, con una muestra de 302 que lo conforman las autoridades, bibliotecarios, jefes departamentales y usuarios de la Municipalidad de Ibarra, concluyendo lo siguiente: a) Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales; no existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento y se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa que nos ayude a implementar procesos.

**Sánchez A. (2017)** realizó la investigación para maestría titulada *“influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qaliwarma en Lima metropolitana y Callao”*. Sustentada en la Universidad San Ignacio de Loyola; la investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseños no experimental y transversal. El presente trabajo tiene como objetivo el determinar de qué manera la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar- Qaliwarma en Lima Metropolitana y Callao. Se halló, mediante la estadística de la correlación de Pearson, que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de

alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

**Hidalgo R. (2015)** realizó la investigación para magister titulada “*Enfoques y Herramientas Gerenciales para la Gestión de Programas y Proyectos sociales*”. sustentada en la Universidad Nacional de San Marcos; tuvo como propósito identificar la contribución de las herramientas gerenciales Valor Ganado, Presupuesto por Resultados (PpR) y Balance Scorecard en la gestión de 3 programas sociales adscritos a los ministerios de trabajo, educación y agricultura: Programa de Capacitación Laboral (PROJOVEN), Programa Logros de aprendizaje (PELA) Y Programa de Servicios de Apoyo para acceder a los mercados rurales (PROSAAMER).

La investigación realizada es de carácter correlacional – mixta haciendo uso de técnicas como la encuesta, la entrevista, la revisión documental y el método Delphi que permitió cumplir con el objetivo asociado al desarrollo de la prospectiva al 2021. La muestra es de carácter no probabilístico ya que la selección de la misma se da sobre la base de criterios por conveniencia; se logró a partir de las variables principales de gestión y herramientas gerenciales y las dimensiones vinculadas a estas: uso y contribución; y el diseño planteado para la presente investigación.

**Flores P. (2017)** La investigación “*Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qaliwarma en lima metropolitana y callao*”, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas en la Universidad Federico Villareal; presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseños no experimental y transversal. El presente trabajo tiene como objetivo el determinar de qué manera la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar- Qaliwarma en Lima Metropolitana y Callao. Se halló, mediante la estadística de la correlación de Pearson, que la gestión

administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

**Eladio D. (2016)** realizó la investigación titulada “*El control interno y su influencia en la gestión de los programas sociales, Perú 2015*”. Sustentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión eficiente de los programas sociales del Perú; el método de investigación aplicado fue la revisión bibliográfica y documental; se utilizó la técnica de recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e Internet. De los resultados y su análisis, las consideraciones finales son: alcanzando los siguientes resultados; La gestión de los programas sociales en el Perú no es eficiente, pues estos presentan recurrentes problemas, como mala focalización (que determinan subcobertura: los programas no llegan a los supuestos beneficiarios), filtración (los programas llegan a quienes no los necesitan) y yuxtaposición (duplicidad de beneficiarios); El sistema de control interno del programa social en estudio (Programa del Vaso de Leche) presenta serias deficiencias de implementación, eficacia y efectividad. Llegando a la conclusión que existe ineficacia e insuficiencia de los controles establecidos debido a los recurrentes hallazgos y observaciones durante las acciones de control previo y posterior, en las etapas de ejecución del programa (selección de beneficiarios, programación, distribución, y supervisión). Las deficiencias de control interno en los programas sociales del Perú, explican la gestión ineficiente; entonces, en la medida en que se mejore e implemente el sistema de control interno, la gestión será eficiente.

**Palmer F. (2017)** realizó la investigación para maestría titulada “*Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, Distrito de Tarapoto periodo 2017*”. En la Universidad Cesar Vallejo; tuvo como objetivo determinar la relación de la



gestión administrativa con la eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, Distrito de Tarapoto periodo 2017. Se desarrolló un tipo de investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 15 proveedores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma. Es muy importante destacar que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 80%, mientras que la eficiencia de compras solo en un 53% se encuentra en un nivel regular, y para poder constatar la hipótesis alterna ( $H_a$ ): Existe relación entre la gestión administrativa y la eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, Distrito de Tarapoto periodo 2017, mientras que para la Hipótesis nula  $H_0$ : No existe relación entre la gestión administrativa y la eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, Distrito de Tarapoto periodo 2017, para poder comprobar la relación entre las variables se procedió a realizar el Chi cuadrado donde se puede comprobar que con 4 grados de libertad para  $X^2_c = 4.29$ , con un nivel de confiabilidad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el  $X^2_t$  es de 9.49, lo que indica que las dos variables son independientes, por lo tanto se acepta la  $H_0$  y se concluye que en el presente estudio la gestión administrativa no se relaciona con la eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma del Distrito de Tarapoto, esto debido que el chi cuadrado calcular es menor al chi cuadrado tabular.

### **3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **Gestión administrativa**

Henri Fayol (1841-1925), señala que la gestión administrativa es una de las funciones, departamentos o secciones existentes en cualquier organización. El objetivo de la función administrativa es administrar las necesidades de información de la organización para que sea oportuna, relevante y precisa pueda ser entregada a los gerentes en todos los niveles, lo que les permite tomar decisiones significativas. Sin dicha información, no es posible administrar ninguna organización, función o proceso.

La gestión administrativa también puede verse como la gestión de la información a través de las personas. La función administrativa es aquella sección de una organización responsable de la recopilación, el procesamiento, el almacenamiento y la distribución.

El primer experto en teoría de la gestión administrativa fue Fayol se llama el "padre de la gestión moderna". Él comenzó el enfoque funcional de la administración. En 1916, escribió un libro titulado "*Administration Industrielle et Generale*".

### **La Gerencia Administrativa**

Según **Julian Paul Sidin** (2007), señala que la gestión administrativa examina una organización desde la perspectiva de los gerentes y ejecutivos responsables de coordinar las actividades de diversos grupos y unidades en toda la organización. La administración administrativa se centra en cómo y qué deben hacer los gerentes en sus trabajos. La gestión administrativa también busca crear una organización que conduzca tanto a la eficiencia como a la efectividad.

La teoría de la gestión administrativa se identifica en lo siguiente:

- **Teoría orientada a la gestión:** La teoría orientada a la gestión no presta mucha atención a los problemas de los trabajadores.
- **Falta de organización importante para informal:** La teoría de gestión administrativa da importancia solo a la estructura de organización formal. No le da ninguna importancia a la organización informal o grupos.
- **Concepto tomado de la ciencia militar:** Las teorías administrativas de gestión fueron tomadas de la ciencia militar. Intentaron aplicar estos conceptos a la organización social y empresarial.
- **Enfoque mecánico:** La teoría de gestión administrativa tiene un enfoque mecánico. No trata los aspectos importantes de la gestión, como la motivación, la comunicación y el liderazgo.

Además de eso, Fayol introdujo su famosa definición de gestión iniciando lo que él consideraba las actividades clave de cualquier empresa industrial. Describe seis de esas actividades clave:

- Actividades Técnicas.
- Actividades Comerciales.
- Actividades Financieras.
- Actividades de Seguridad.
- Actividades Contables
- Actividades de Gestión.

Ejemplo de actividades técnicas es producción, ejemplo de actividades comerciales es comprar y vender, ejemplo de actividades financieras es asegurar capital, ejemplo de actividades de seguridad es salvaguardar propiedad, ejemplo de actividades contables es proporcionar información financiera, y ejemplo de actividades gerenciales es planear y organizar.

Henri Fayol también identificó cinco funciones principales de la gestión:

- Planificación,
- Organización,
- Comando (dirigir),
- Coordinar,
- Controlar.

### **Características de gestión administrativa.**

Existen numerosas superposiciones en el término relacionadas con las diferencias entre liderazgo y gestión para definir las características de la gestión administrativa, (Grisham, 2006). De acuerdo con los estudiosos del liderazgo, el liderazgo las definiciones incluyen la influencia social y el papel del líder es establecer un propósito o visión de cambio, mientras que la administración se asocia al cumplimiento de los objetivos organizacionales y procesos. La administración se define como un proceso para lograr los objetivos de la organización. Mientras que el liderazgo es todo lo que alguien está haciendo para ser eficaz (Bohoris y Vorria, 2007).

Los gerentes logran los objetivos deseados a través de las funciones clave de planificación y presupuestación, organización y rotación de personal, resolución de problemas y control, mientras que los líderes ponen una dirección, alinean personas, motivan e inspiran. Algunos investigadores vieron que el líder tiene espíritu, emoción e ingenio, pero el gerente tiene la mente, lo racional y la insistencia.

La gestión es una actividad distinta que tiene las siguientes características destacadas:

- **Recurso económico:** La gestión es uno de los factores de producción junto con tierra, trabajo y capital. Como la industrialización aumenta, la necesidad de gerentes también aumenta. La administración eficiente es la entrada más crítica en el éxito, ya que es la fuerza que reúne e integra otros factores de producción, a saber, trabajo, capital y materiales. Las entradas de mano de obra, capital y materiales no ellos mismos aseguran la producción.
- **Orientación a los objetivos:** La gestión es una actividad útil. Coordina los esfuerzos de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la organización. el éxito de la gestión se mide en que objetivos de la organización se logran en la administración y en todos los niveles.
- **Proceso diferente:** La gestión es un proceso distinto que consiste en funciones tales como planificación, organización, dotación de personal, dirección y controlador. Estas funciones están tan entrelazadas que no es posible para establecer exactamente la secuencia de sus funciones.
- **Fuerza integradora:** La esencia de la gestión es la integración de recursos humanos y de otro tipo para lograr los objetivos deseados. Todos estos recursos están disponibles para quienes los administran. Gerentes aplicar conocimientos, experiencia y principios de gestión para obtener los resultados de los trabajadores por el uso de recursos no humanos.

- **Sistema de autoridad:** La gestión como un equipo de gerentes representa un sistema de autoridad. Los gerentes, en diferentes niveles poseen otros grados de autoridad. En general, a medida que avanzamos hacia una jerarquía gerencial, el grado de autoridad se reduce gradualmente. La autoridad habilita gerentes para realizar su función más efectiva.
- **Tema multidisciplinario:** La administración ha crecido como un campo de estudio (es decir, disciplina) tomando la ayuda de tantas otras disciplinas como ingeniería, antropología, sociología y psicología, es el resultado de la asociación de estas disciplinas. Por ejemplo, la orientación de la productividad se inspiró de la ingeniería industrial y de la psicología.
- **Aplicación universal:** La gestión es de carácter universal. Los principios y técnicas de gestión son igualmente aplicables en los campos de negocios, educación, militar, gobierno y hospital. Henri Fayol sugirió que se aplicarían los principios de gestión más o menos en cada situación.

#### **Objetivos de gestión:**

**Según Koontz Harold (1961)**, señala básicamente, hay tres objetivos de gestión. Un objetivo es garantizar metas de la organización que cumplen, con el menor costo y mínimo. El segundo objetivo es cuidar la salud y el bienestar, y la seguridad del personal. El tercer objetivo es proteger la maquinaria y los recursos de la organización, incluyendo los recursos humanos.

#### **Funciones administrativas:**

Para comprender la gestión, es imperativo que la desglosemos en cinco funciones gerenciales, a saber; planificación, organización, dotación de personal, liderazgo y controlador.

La planificación implica seleccionar misiones y objetivos y las acciones para lograr ellos requieren toma de decisiones, es decir, elegir futuros cursos de acción. Los planes van desde propósitos generales y objetivos hasta la

mayoría de acciones detalladas a tomar. No existe un plan real hasta una decisión: un compromiso de recursos humanos y materiales. En otras palabras, antes de una toma de decisión, todo lo que existe es planificar.

**Koontz Harold and Wehrich Heinz (1990)**, señala que el personal implica llenar y mantener ocupados los puestos en la organización y estructura. Esto se hace identificando los requisitos de la fuerza de trabajo; inventariar la gente disponible; y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planificar las carreras para compensar y entrenar a nuevos candidatos, como los titulares de puestos de trabajo actuales para llevar a cabo las tareas de manera más efectiva y eficientemente. Liderar e influenciar a las personas para que contribuyan en la organización.

**Koontz Harold (1980)**, señala que los problemas más importantes para los gerentes surgen de las personas: sus deseos y actitudes, su comportamiento como individuos y en grupos. Por lo tanto, los gerentes efectivos deben ser líderes de motivación, estilos de liderazgo y enfoques y comunicación.

Controlar, por ejemplo, el presupuesto de gastos, es la medición y corrección de actividades de los subordinados para garantizar que los eventos se ajusten a los planes. Mide el rendimiento contra objetivos y muestran dónde existen desviaciones negativas, y, al poner en marcha acciones para corregir las desviaciones, ayuda a garantizar la realización de planes.

### **Teorías de gestión:**

Las teorías contemporáneas de la gestión tienden a explicar y ayudar a interpretar la naturaleza rápidamente de los entornos organizacionales de hoy. Este documento tratar con varias teorías de gestión importantes que se clasifican ampliamente como a continuación: La Escuela de Administración Científica que comprende las obras de Frederick W. El estudio de movimiento de Taylor y Lillian Gilbreth, entre otros; el Clásico Escuela de teoría organizacional que comprende las obras de Henri Fayol sobre administración, y la burocracia idealizada de Max Weber.

### **Escuela de Gestión Científica:**

La primera teoría de gestión es lo que popularmente se conoce como Frederick La gestión científica de Taylor. Frederick Taylor comenzó la era de la modernidad en la administración. Taylor buscó constantemente derrocar la gestión "por regla de pulgar "y reemplazarlo con observaciones actualizadas que conducen a la mejor práctica. También abogó por la capacitación sistemática de los trabajadores y mejorar el lugar y permitirle la discreción al personal en sus tareas. Él además creía que la carga de trabajo se repartiría equitativamente entre los trabajadores para que sea mejor el trabajo.

El legado positivo más fuerte de Taylor fue el concepto de romper una tarea compleja en una serie de sub-tareas, y optimizar el rendimiento; por lo tanto, su cronómetro midió las pruebas del tiempo. Sin embargo, muchos críticos, tanto históricos como contemporáneos, han señalado que las teorías de Taylor tienden a "Deshumanizar" a los trabajadores. Sin embargo, las postulaciones de Taylor fueron fuertemente influenciadas por su período social / histórico (1856-1917) durante la Revolución Industrial.

Debe indicarse que la administración científica se reunió con éxito significativo entre los que se incluyen: la ciencia de corte metal, diseño de pala que produjo en Bethlehem Steel Works (reduciendo los trabajadores necesarios para palear de 500 a 140), esquemas de incentivos a los trabajadores, un sistema de tarifa por pieza para la gestión de la tienda, y las influencias de la organización en el desarrollo de los campos de ingeniería industrial, personal y control de calidad. Taylor propuso cuatro grandes principios básicos de gestión

### **Dimensiones de la gestión administrativa:**

- **Dimensión planeación:**

**Chiavenato I. (2011)** refiriéndose a la planeación afirmó que: Las organizaciones no trabajan con base en la improvisación. Casi todo lo que hacen es planeado con anticipación es la primera función administrativa,

porque sienta las bases para las demás. Así mismo, es lo que define cuáles serán los objetivos para alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza por establecer los objetivos y detallar los planes para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger de antemano el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a dónde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuándo, cómo y en qué secuencia. (p. 124)

La planeación es la primera etapa muy importante del proceso administrativo, es como una partida de nacimiento de una gestión administrativa dado que, de este punto nace la idea de un plan o un proyecto no solo empresarial sino también en lo personal o profesional, así como también se establece a dónde, cómo, que es lo deseo realizar y en qué momento se va cumplir una idea o proyecto.

**Munch E. (2014)** refiriéndose a la planeación indicó que: “Es la determinación de los escenarios futuro y rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p. 24). La planeación es proyectarse algo a futuro, con una dirección o fines claros y así poder lograr de manera positiva una producción o resultados, para ello la empresa o entidad debe considerar los riesgos ante cualquier circunstancia dentro proceso.

**Louffat O. (2012)** refiriéndose a la planeación indicó que: La planeación es el primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. (p. 2)



**Barajas E. (1994)** refiriéndose a la planeación afirmó que: A pesar de que la planeación se orienta hacia el futuro, siempre es necesario tener en cuenta el análisis de hechos e informaciones relevantes del presente y pasado, para elegir entre diversas alternativas el curso de acción que represente un alto grado de éxito en la consecución de los fines de un organismo social; puesto que el éxito difícilmente puede llegar de improviso. El ejecutar acciones según el vaivén de las circunstancias y sin ningún plan, es trabajar a ciegas. (p. 72)

**Koontz y Weihrich (2007)** refiriéndose a la planeación indicaron que: La planeación consiste en elegir misiones y objetivos, y en encaminar acciones para materializarlos. Requiere tomar decisiones, lo que significa elegir líneas futuras de acción entre varias alternativas, hay varios tipos de planes desde los propósitos y objetivos generales hasta las medidas más detalladas como pedir un tornillo especial de acero inoxidable para un instrumento o contratar y capacitar trabajadores para la línea de montaje. No hay un plan concreto si no se ha tomado una decisión, esto es, si no se ha forjado un compromiso de recursos humanos o materiales antes de tomar una decisión, todo lo que hay es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta, no un plan verdadero. (p. 27).

- **Dimensión organizacional**

**Chiavenato I. (2011)** afirmó que: “En consecuencia, organizar consiste en: a) Determinar las actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados (especialización), b) Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización), c) Encargar las actividades a puestos y personas específicos (puestos y tareas)” (p.129). Establecer de manera clara las acciones y funciones a realizar que fue determinado por la planeación, luego cada actividad será direccionada a cada área o departamento de acuerdo a lo que corresponda, la organización se debe determinar con efectividad los recursos físicos y humanos para lograr las metas de la empresa.

**Munch E. (2014)** refiriéndose a la organización indicó que: “Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (p. 24). La organización considera al conjunto de actividades a realizar un diseño, quiénes lo van a realizar, y cómo lo van a realizar.

**Louffat A. (2012)** refiriéndose a la organización indicó que: La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear, es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. No hay diseño sin estrategia previamente definida. Los modelos organizacionales que la administración científica nos ofrece son los denominados modelos tradicionales, dentro de los cuales se consideran: El funcional, el de productos, el de clientes (Segmento/mercado), el geográfico, el de turnos, el de cantidad, el de proceso productivo, el divisional (Por producto, por proceso y/o geográfico, el de proyectos y el matricial. En décadas más recientes ha surgido el denominado modelo emergente, basado en el concepto de red. (p. 46).

**Koontz y Weihrich (2007)** refiriéndose a la organización afirmaron que: De esta forma, la organización es la parte de la administración que consiste en establecer una estructura intencional de papeles o roles para la integración de una corporación. Es deliberada pues se asegura de que se asigne todos los trabajos necesarios para alcanzar los objetivos y de que, se espera, se asignen a quienes pueden ejecutarlo mejor. (p. 23).

**Playor (2008)** refiriéndose a la organización afirmó que: El progresivo aumento de deberes y responsabilidades dentro de una empresa está en relación a su crecimiento. De tal manera que para que se dé un buen rendimiento de todas las personas que la componen, se impone un sistema

de distribución de responsabilidades entre la dirección y entre los empleados. Las personas, interrelacionadas y dispuestas estratégicamente dentro de un régimen estructural, pueden de esa forma realizar las funciones necesarias para que el sistema total consiga sus objetivos. A ese arreglo estructural, que puede obtenerse en un organigrama como el que se muestra más adelante, es lo que llamamos organización. (p. 22).

En toda organización ya sea mediana, pequeña o grande existe la determinación de la distribución de responsabilidades entre los gerentes de áreas y subordinados con el fin de cumplir sus funciones ya que así está organizado el trabajo y responsabilidades.

- **Dimensión dirección:**

**Chiavenato I. (2011)** refiriéndose a la dirección afirmó que: Los empleados deben ser asignados a sus puestos y funciones, capacitados, guiados y motivados para que alcancen los resultados que se esperan de ellos. La función de la dirección se relaciona de forma directa de manera en que se deben alcanzar los objetivos por medio de las actividades de las personas que componen la organización. Luego entonces, la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores de todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces y se oriente a las personas con una comunicación adecuada y con habilidad de liderazgo y motivación. (p. 130).

**Munch E. (2014)** refiriéndose a la dirección indicó que: “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. (p. 24) La dirección es considerada como una de las etapas más importantes del proceso administrativo porque mediante el liderazgo del administrador de una empresa, se debe cumplir con las otras etapas del proceso de manera adecuada y el uso correcto de los recursos.

**Louffat A. (2012)** refiriéndose a la dirección indicó que: La dirección es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento grupos/equipos. En ese contexto tener nociones sobre técnicas de liderazgo, de motivación, comunicación, negociación, de clima y cultura organizacional, se vuelve indispensable para poder lograr que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la institución. (p.172).

La dirección es uno de los elementos más indispensables del proceso administrativo en una empresa dado que, es allí donde se encuentran las personas para llevar al éxito o al fracaso a una organización, son ellos quienes dirigen la empresa y tratan directamente con los colaboradores de la misma, para ello el administrador o gerente debe tener liderazgo, persuasión e inteligencia emocional para que logre involucrar y comprometer a sus colaboradores con los fines de la empresa.

**Barajas E. (1994)** refiriéndose a la dirección afirmó que: La dirección es la parte central de la administración, puesto que por su conducto se logran los resultados que finalmente servirán para evaluar al administrador; las técnicas complicadas de planeación, organización y control. La dirección es la parte más práctica y real, ya que trata directamente con las personas, y éstas son quienes finalmente influyen en el éxito o fracaso del organismo social. Autoridad, motivación, comunicación, coordinación y toma de decisiones, son elementos claves de la dirección. (p. 95).

La dirección es la parte fundamental de la entidad puesto que la responsabilidad de éxito o fracaso de la empresa depende de la dirección por lo que están involucrados los colaboradores y en ese sentido, todos los que forman parte de la empresa deberían involucrarse para sacar adelante la empresa y tengan el éxito.

**Koontz y Wehrich (2007)** refiriéndose a la dirección indicaron que: La dirección consiste en influir en las personas que contribuyan a las metas de las organizaciones. Es participar con el trato personal de la administración. Todos los administradores estarán de acuerdo que los problemas más importantes tienen que ver con la gente: Los buenos administradores también tienen que ser líderes eficaces. Como el liderazgo requiere seguidores y los empleados siguen a quienes les ofrecen un medio para satisfacer sus necesidades y anhelos, es entendible que la dirección comprenda el estilo de liderazgo y comunicación. (p. 28). Toda empresa cuenta con un representante en la dirección, sin embargo, este líder debe tener cualidades para que pueda guiar a los colaboradores de la organización ya que depende mucho de sus acciones y los demás puedan seguirle con un buen entendimiento de ambas partes en sus objetivos.

- **Dimensión control:**

**Chiavenato I. (2006)** refiriéndose al control afirmó que: La finalidad del control es asegurar que los resultados que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en comprobar si la actividad que controla alcanzará a los objetivos de los resultados deseados. El control es un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. Como proceso, el control presenta fases que merecen una explicación. (p. 131). Toda entidad debe contar con un control, con el único propósito de verificar si se ha cumplido, o en dónde hubo algunos puntos que no se ha logrado como se esperaba; este es la parte que muchas veces no es muy agradable ya que cuando se encuentra los errores algunas empresas.

**Munch E. (2014)** refiriéndose al control indicó que: “Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones”. (p. 25) El control es la etapa muy importante del proceso administrativo porque gracias a ello se pueden medir y evaluar los resultados de una operación o de un proyecto para finalmente hacer algunas correcciones.

**Louffat A. (2012)** refiriéndose al control indicó que: El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe realizarse no solo al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas. (p. 330).

El control es considerado como un proceso administrativo, sin embargo, es de suma importancia para la administración de una empresa, dado que en esta etapa se mide el grado de eficiencia y eficacia de las metas logradas durante un tiempo determinado; el control en una organización que debe realizar antes, durante y después de las actividades que tiene la empresa.

**Koontz y Weihrich (2007)** refiriéndose al control afirmaron que: El control es medir y corregir el desempeño de individuos y organizaciones para asegurarse que los hechos se ajusten a los planes. Consiste en medir el desempeño de las metas y los planes, señalar las desviaciones de los estándares y corregirlas. En síntesis, controlar la realización de los planes. Aunque la planeación debe anteceder al control, éstos guían a los administradores en el aprovechamiento de los recursos. Posteriormente las actividades se verifican para determinar los planes. (p. 28).

### **PROGRAMAS SOCIALES:**

Existe un creciente reconocimiento entre muchos gobiernos y organizaciones donantes que las evaluaciones rigurosas de las intervenciones públicas deberían figurar en la política social proceso de toma de decisiones. A medida que aumentan las presiones en todo el mundo para reducir el tamaño de gobiernos y ampliar la participación del sector privado y no gubernamental en servicios, se vuelve cada vez más importante justificar el gasto público y garantizar que las intervenciones financiadas están logrando los objetivos previstos. Muchos países han adoptado la evaluación como un elemento crucial del buen sector público administración.

La comunidad internacional también ha recurrido a una evaluación más sistemática de sus propios programas en un esfuerzo por hacer que la ayuda y la asistencia sean más efectivas. Sin embargo, muchas partes interesadas en las políticas, incluidas las organizaciones de desarrollo, el gobierno los funcionarios y los proponentes del programa en los países desarrollados y en desarrollo exhiben una renuencia a realizar una evaluación formal de los programas sociales.

**Conocimiento, beneficios y objetivos del programa:**

Estos deben consistir en las preguntas de política que se desean responder equilibrado con las posibles restricciones de recursos, incluido el tiempo, el dinero y los datos disponibilidad. Por lo tanto, determinar los objetivos requiere una buena comprensión de los diferentes elementos de evaluación de impacto y sus costos.

El objetivo principal es siempre determinar si el programa está ayudando beneficiarios. Por lo tanto, los objetivos del programa son centrales. Algunos exámenes de los datos disponibles y los indicadores mensurables deben ser conducidos antes de determinar objetivos para evitar establecer un objetivo inalcanzable.

**Programa:**

La definición del programa es crítica porque permite la alineación de un programa con las prioridades del gobierno, asignando la contribución de los resultados del programa a esas prioridades. Eso también asegura la debida diligencia en la reestructuración de negocios mediante la definición de cambios en las responsabilidades y responsabilidades por los resultados.

Finalmente, proporciona la razón fundamental para determinar los servicios que será entregado. Mejorar la entrega del servicio requiere acción en varios frentes. Gerentes de programas y servicio de proveedores deben comprender las necesidades de un buen servicio y cumplir. Ellos deben tener una comprensión clara de cómo funciona la entrega y proporcionar la infraestructura adecuada de recursos humanos, tecnología, información y otros para apoyar el programa y administración y entrega del servicio.

La palabra Programa expande su uso a la investigación y análisis de la concepción del término original o verídico, un programa “es un grupo de elementos sincronizados que desarrollan las acciones de una función para completar una tarea”.

### **Social:**

**Pizarro R. (1998)**, señala que un servicio puede ser una tarea muy sencilla siempre que se efectúe correctamente. Una buena definición de servicio debe contener completa, concisa y clara información sobre el servicio, cómo se beneficia el cliente, lo que será entregado cómo va a ser entregado. Como lo mínimo cada servicio debe ser definida en términos de las diez áreas se describe a continuación. Hemos encontrado que generalmente oscila entre 8 a 12 horas para definir un servicio usando este método. El término “lo social” ha tenido muchos alcances desde distintos modelos que han coexistido y se han interrelacionado; Pizarro señala que puede definirse como la concepción del hombre, del orden social y de las relaciones de ambos con el orden natural imperante desde los orígenes de la cultura occidental hasta la emergencia de la sociedad burguesa”.

Según **Pizarro R. (1999)**, señala que, desde este horizonte, la problemática, el objeto y el método del pensamiento, han sufrido varias transformaciones, no supone la inexistencia de su estudio: al contrario, la filosofía griega clásica de Platón y Aristóteles, la romana en especial, Cicerón, la escolástica medieval y el pensamiento renacentista, consagran a la teoría de “lo social” un considerable esfuerzo analítico.

### **Programa social:**

Según **Sze y Hopps (1974)**, señala que los planificadores, administradores e implementadores de programas, desde los primeros días de los programas sociales, se han enfrentado a una necesidad continua de elegir entre el status que y las nuevas direcciones alternativas. Las decisiones generalmente se basaban en la impresión subjetiva; por lo tanto, variaron ampliamente.



En la actualidad, la evaluación se considera una parte inseparable de la planificación y la toma de decisiones del programa, en muchos campos (por ejemplo, medicina, alimentación y nutrición, y desarrollo de energía nuclear), las leyes requieren evaluaciones cuidadosamente especificadas antes de que se permita la distribución generalizada de materiales o la implementación de procedimientos. A menudo, el financiamiento federal para programas importantes en educación, salud y agricultura depende de si las evaluaciones periódicas se incluyen como parte de las propuestas de proyectos. Claramente, la mejora de los servicios públicos a través de los programas de acción social es un objetivo importante, que depende de una planificación ordenada y una asignación racional de los recursos del programa.

De hecho, **Berk y Rossi (1976)**, señalaron, es debido a tales realidades políticas que los propios formuladores de políticas, en lugar de los académicos, están a la vanguardia de aquellos que exigen la rendición de cuentas de los programas sociales a través de una evaluación sistemática.

Los evaluadores de la interpretación tienen claras ventajas sobre los profesionales en otros campos que mucho antes aprovecharon la idea de medir sistemáticamente el éxito de sus programas. Llegan a un campo rico con medio siglo de refinamientos de procedimientos y sobre métodos de evaluación de programas, las limitaciones de tiempo y financiación también se han reducido debido al avance de medidas de bajo costo.

El propósito de la siguiente sección es discutir las principales consideraciones y evaluar el programa social, la intención es resaltar inquietudes genéricas que puedan tener un significado para evaluar los servicios interpretativos.

### **Temas principales en la evaluación de programas sociales:**

A lo largo de la literatura de investigación de evaluación, cuatro temas aplicables a la evaluación interpretativa emergen repetidamente:

1. clases de evaluaciones de programas.
2. cuándo evaluar.
3. cómo evaluar.
4. tipos de criterios evaluativos.

Aunque la lista de temas puede subestimar las complejidades de la evaluación de programas sociales, proporciona un marco útil para esta revisión. Los lectores interesados en análisis más detallados se remiten a textos de investigación de evaluación.

**Rossi et al. (1979)**, señala que, en la interpretación, la palabra "evaluación" generalmente significa evaluar los logros del programa (después de que el programa haya finalizado);

A continuación, hay una explicación de cada uno de los cuatro tipos de evaluación con ejemplos de cómo se han aplicado para evaluar la interpretación.

Evaluaciones de planificación de programas, generalmente las evaluaciones de planificación de programas se llevan a cabo antes de implementar un programa para evaluar si realmente se necesita un programa propuesto o para determinar el tamaño, la distribución u otras características del público objetivo y si el programa está diseñado para producir resultados previstos relativo a esa audiencia.

**Szwak D. (1984)**, recopiló información sobre las características de los visitantes, los patrones de visitas y las actividades de los visitantes con el objetivo de mejorar la planificación interpretativa en tres parques nacionales. Sus resultados sugirieron que tanto la composición como el comportamiento de la audiencia cambiaron durante cada día y durante toda la semana, la programación interpretativa también podría cambiar para adaptarse a las diferencias temporales en la población de visitantes.

### **Acción Social:**

**Ander-Egg (1984:2)**, define este concepto como "toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla". También se le considera como sinónimo de bienestar social.

### **Bienestar Social:**

**Moix J. (1986:35)**, define “con un sentido científico sólo se ha desarrollado recientemente al compás de y en conexión con los problemas sociales de nuestra sociedad industrial”. Implica que los grupos políticos organizados que tienen la obligación proveer a los ciudadanos nada afortunados con cargo a fondos públicos mediante el sistema de protección.

### **Política Social:**

**Montoro R. (1997: 33)**, define que “tan importantes y afectan tanto a la vida de los ciudadanos y a la distribución de los recursos en nuestras sociedades que no es sorprendente que haya un enorme número de estudiosos dedicados a este tema”. Relaciona las cuestiones de la “Política Social” en una sociedad moderna como indica y encontramos multitud de definiciones que no siempre son coincidentes, puesto que están fundamentadas en las diferentes perspectivas, concepciones del mundo, ideologías, de los respectivos autores.

Política Social comenzó a utilizarse a mediados del siglo XIX; parece ser que fue Robert Mohl quien empleó por primera vez la expresión “social politik” en 1945 para referirse a “una teoría de regulación de los fines sociales diferente de la política jurídica imperante por aquellos momentos en la Teoría del Estado”.

Si el término “Servicios Sociales” se refiere sólo a “las iniciativas públicas o al conjunto de iniciativas públicas sociales y privadas”, debemos señalar que el término “Servicios Sociales”, se ha venido utilizando de un modo generalizado y prácticamente sin cuestionamiento, como sinónimo de Sistema Público de Servicios Sociales; esto es: limitándose a la intervención pública y reservando otras expresiones (como acción social) para referirse al resto de actuaciones, especialmente a las de carácter socio-voluntario. En la actual diversificación de iniciativas y de agentes que intervienen en el bienestar (independientemente ahora de la valoración que más adelante haremos de las ventajas e inconvenientes que este proceso supone), se está orientando hacia la ampliación de los límites del término Servicios Sociales, para incluir en ellos a la iniciativa social y a la privada.

De este modo también es frecuente hoy la utilización de “Servicios Sociales” para designar los recursos que ponen a disposición de la sociedad las organizaciones y asociaciones formadas por profesionales y ciudadanos, con lo que se introduce un nuevo elemento de controversia respecto a la definición e identidad del concepto.

**Carmen Alemán (1991: 198)**, define como aquellos instrumentos de política social, que disponen tanto la sociedad como los poderes públicos, para dar una respuesta válida a las necesidades de los individuos, grupos y comunidades, para la obtención de mayor bienestar social y en definitiva para alcanzar una mejor calidad de vida”.

Para Garcés (1996: 55-56), define a “los Servicios Sociales constituyen los sistemas públicos de bienestar dentro de un Estado social, que a través de la administración y de la sociedad, tienen la finalidad de integrar y compensar a los ciudadanos y grupos desfavorecidos y de promocionar y universalizar el bienestar social”.

#### **4. Formulación del problema:**

##### **Problema general:**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018?

##### **Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa?

#### **5. Justificación del estudio:**

La identificación de la problemática existente en los programas sociales actuales no ha desarrollado una estrategia adecuada para el logro de las metas y objetivos institucionales de la gestión administrativa eficaz que ofrecen los programas sociales, donde no incluyen elementos de planificación

básicos como una línea de base específica que se utilice para medir su nivel de avance de la calidad del programa social.

En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la gestión administrativa eficaz para el logro de sus metas y objetivos y para el crecimiento y bienestar a mediano y largo plazo. Se ha demostrado que si los jefes de las unidades territoriales definen eficientemente las metas y objetivos de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades, tener las herramientas para evaluar los resultados e impacto de la gestión en función de los objetivos definidos y establecidos en el marco de la política social del Estado en su conjunto.

La gestión administrativa eficaz es una función de todo director a cualquier nivel de una organización, pues hoy, la dirección y planeación estratégica son vitales en cuando al éxito de las instituciones ya que una estrategia inadecuada puede crear serios problemas, no importando lo eficiente que puede ser una entidad internamente. Un programa de gestión administrativa eficaz consiste en proporcionar una guía para los ejecutivos en todos los aspectos de una institución para tomar decisiones afines con las metas y estrategias de alta dirección. Una gestión administrativa eficaz repercutirá en el logro de los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, 2018. Toda organización debe efectuar una gestión administrativa eficaz que les permitirá mejorar de manera sostenible con la participación articulada y de cooperación entre actores de la sociedad civil y sectores público y privado a efectos de proveer un servicio de calidad a los usuarios.

## **6. Hipótesis:**

### **Hipótesis general:**

- Hi. Existe una relación entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.
- Ho. No existe una relación entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

### **Hipótesis Específicas:**

H1: Existe una relación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

Ho: No existe una relación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

### **7. Objetivos:**

#### **Objetivo general:**

- Determinar la relación de la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

#### **Objetivos específicos:**

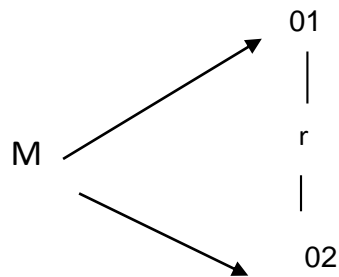
- Determinar la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa en la municipalidad distrital de Chachas, 2018.
- Determinar la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

## II. MÉTODO:

### 2. Diseño de investigación:

Pertenece a una investigación de tipo correlacional de corte transversal no experimental. “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. Es no experimental porque no se manipulan las variables, los cuales más bien son observados en su ambiente natural. Hernández et al. (2003) sostiene que en éstas investigaciones “las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural”

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

- M = Muestra
- 01 = Gestión administrativa
- r = Relación
- 02 = Programas sociales

#### 2.1. Variables y operacionalización de variables:

Las variables para esta investigación con diseño correlacional son:

- a) **Variable independiente:** Gestión administrativa
- b) **Variable dependiente:** Programas sociales.

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
V. Independiente Gestión administrativa	Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.	Es el proceso de planificar, organiza, dirigir y controlar tanto los recursos de personal como de capital de una empresa, así como sus infraestructuras y medios técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación</li> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Dirección</li> <li>▪ Control</li> </ul>	Ordinal
V. Dependiente Programas sociales	Programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.	Se entiende por programa una serie de acciones organizadas con la finalidad de mejorar las condiciones de vida en una determinada región o país en forma integral y sostenible. Algunas veces para ser más explícitos se les llama programa de desarrollo económico y social.	<p>Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa</p> <p>Conocimiento del beneficiario del programa</p>	Ordinal



## 2.2. Población y muestra:

De acuerdo con **Levín (1979)** “la población o universo es el conjunto de individuos que comparten por los menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembro de una asociación voluntaria o de raza y otras. Por ello se entiende entonces por población al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

Esta queda limitada por el problema o por los objetivos de estudio. Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la presente investigación es de 88 trabajadores de la municipalidad distrital de Chachas.

### Población

Municipalidad de Chachas	N°	%
Trabajadores de la municipalidad	88	100
Total	88	100

La muestra es una parte pequeña de la población o un sub conjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Según Oseda D. (2015) afirma que la muestra es un sub conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio.

Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra.

Por ello la muestra es nuestra misma población y se aplicó el tipo de muestreo censal pues se seleccionó el 100% de la población.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

Hernández (2006) sustenta que técnicas e instrumentos son “recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que tiene en mente” (p.276)

Para la variable gestión administrativa se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 32 ítems evaluando las dimensiones: Planeación, organización, dirección, control; a través de una escala de Likert: casi siempre (5) siempre (4) a veces (3) casi nunca (2) nunca (1).

Para la variable programa social se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 ítems evaluando las dimensiones: Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa; a través de una escala de Likert; Muy bajo (1) bajo (2) intermedio (3) alto (4) muy alto (5).

Los resultados obtenidos sirvieron para realizar un análisis descriptivo correlacional entre las dos variables en estudio variable 1 gestión administrativa y variable 2 programas sociales.

#### **Validez:**

En el campo de la estadística, la validez es un concepto que hace referencia a la capacidad de un instrumento de medición para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñada.

La validez en términos generales, se refiere al grado con que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Hernández, Fernández y Batista (1998).

### **Confiabilidad:**

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba piloto, la que garantiza las mismas condiciones de realización de un trabajo de campo real. Por lo cual se seleccionó al personal que labora en la Municipalidad de la Joya; a través de un pequeño grupo de sujetos con características similares a la muestra seleccionada en la investigación.

Variable: gestión administrativa

Alfa de Cronbach gestión administrativa.	0.901
---	-------

Variable programas sociales

Alfa de Cronbach programas sociales	0.786
--	-------

El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de  $\alpha = 0.901$  este dato señala una excelente confiabilidad para la variable gestión administrativa.

El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de  $\alpha = 0.786$  este dato señala una excelente confiabilidad para la variable programas sociales.

#### **2.4. Método de análisis de datos:**

Descripción de las tablas y los gráficos

**Estadística inferencial:** para comprobar la relación entre las variables se utilizó la r de Pearson Los datos serán presentados, mediante tablas, figuras y tablas de contingencia; donde se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos. Esta prueba demuestra el rechazo de la hipótesis nula. Finalmente damos respuesta al objetivo principal y así, concluir e indicar las sugerencias y/o recomendaciones que orienten futuras investigaciones en la misma línea de investigación.

### III. RESULTADOS:

#### 1. Variable gestión administrativa

Tabla 1

Variable 1 : Gestión administrativa

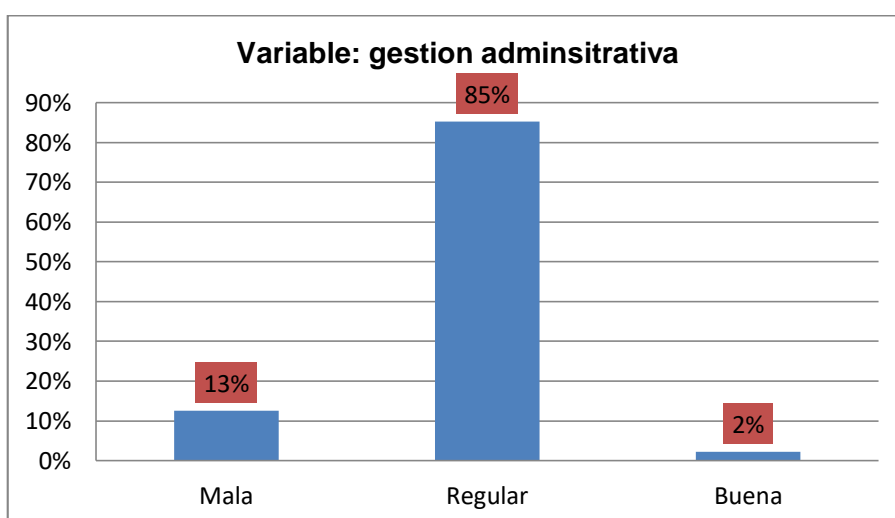
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	11	13%
Regular	75	85%
Buena	2	2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos

#### Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 de la variable gestión administrativa se observa que el 85% del personal de la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 13% en un nivel mala o malo; mientras que el 2% en un nivel bueno. De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular de la variable evaluada.

Figura 1



Fuente: Tabla 1

**Tabla 2**

**Dimensión 1: Planeación**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	20	23%
Regular	65	74%
Buena	3	3%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

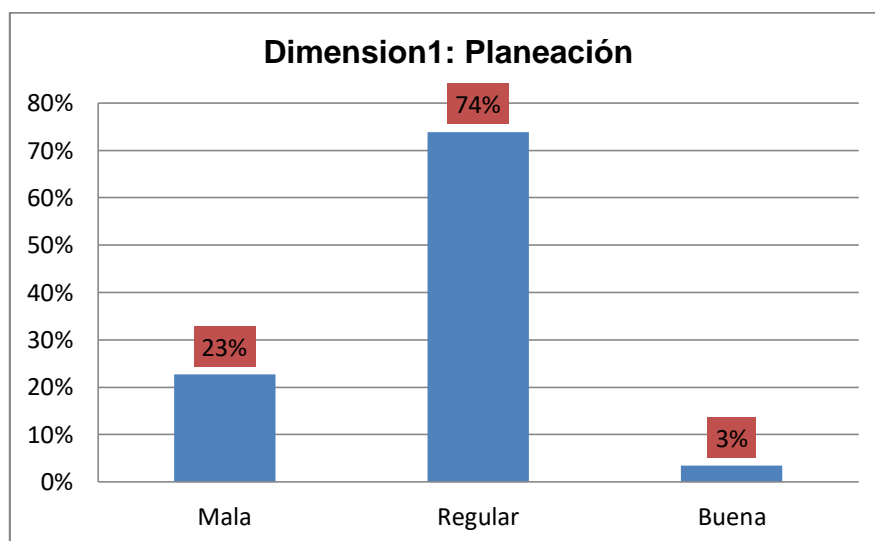
Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 2 y la figura 2 de la dimensión planeación; se observa que el 74% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 23% en un nivel malo, mientras que el 3% en un nivel bueno.

De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular en la dimensión planeación.

**Figura 2**



Fuente: Tabla 2

**Tabla 3**

**Dimensión 2 : Organización**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	32	36%
Regular	53	60%
Buena	3	3%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

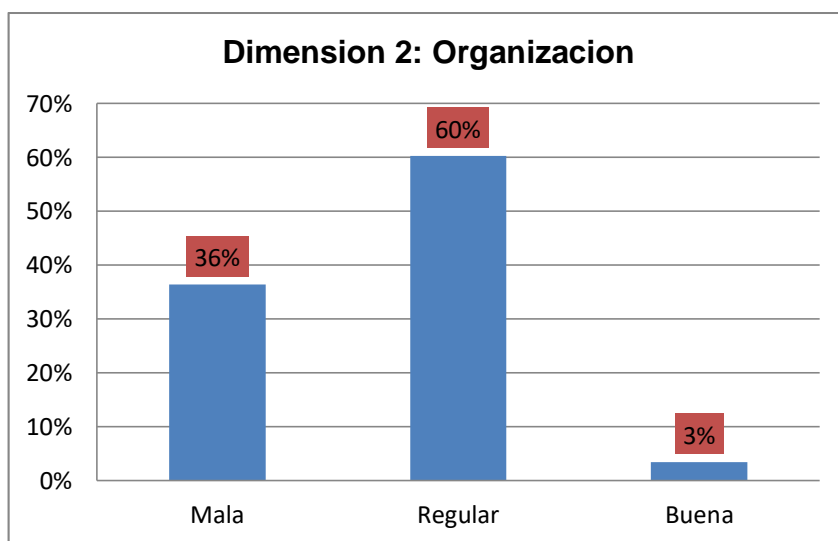
Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 3 y la figura 3 de la dimensión organización; se observa que el 60% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 36% en un nivel malo, mientras que el 3% en un nivel bueno.

De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular en la dimensión organización.

**Figura 3**



Fuente: Tabla 3

**Tabla 4**

**Dimensión 3 : Dirección**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	24	27%
Regular	60	68%
Buena	4	5%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

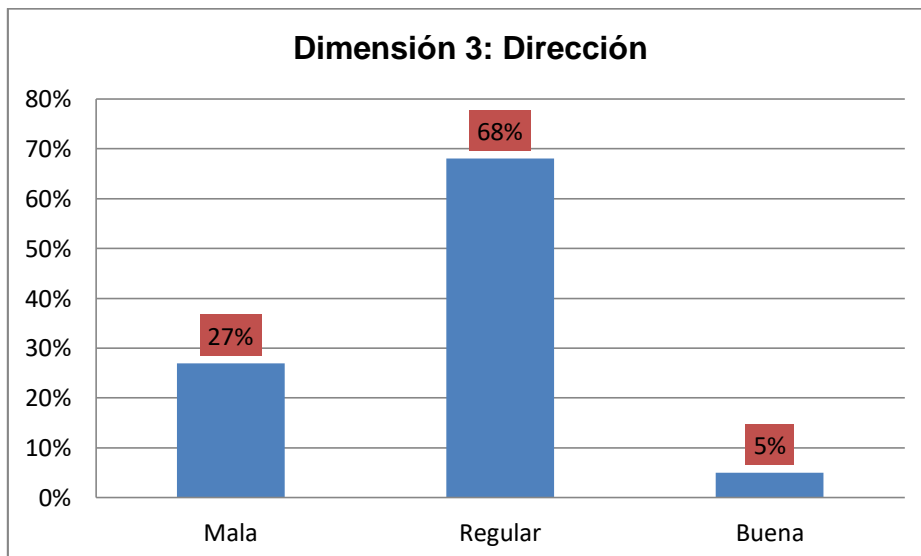
Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 4 y la figura 4 de la dimensión dirección; se observa que el 68% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 27% en un nivel malo, mientras que el 5% en un nivel bueno.

De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular en la dimensión Dirección.

**Figura 4**



Fuente: Tabla 4

**Tabla 5**

**Dimensión 4 : Control**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	23	26%
Regular	63	72%
Buena	2	2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

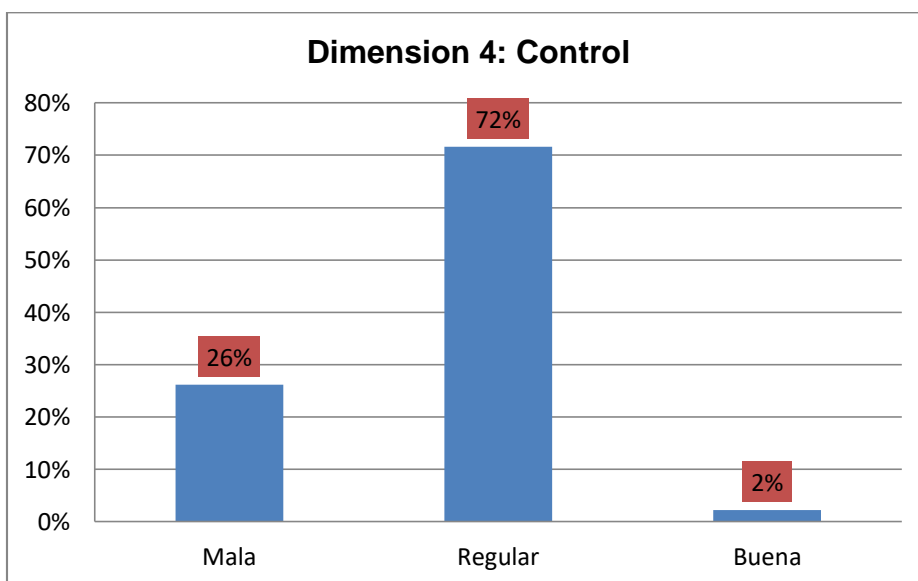
Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 5 y la figura 5 de la dimensión control; se observa que el 72% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 26% en un nivel malo, mientras que el 2% en un nivel bueno.

De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular en la dimensión control.

**Figura 5**



Fuente: Tabla 5



## 2. Variable: 2

Tabla 6

### Programas sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	12	14%
Regular	71	81%
Buena	5	6%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

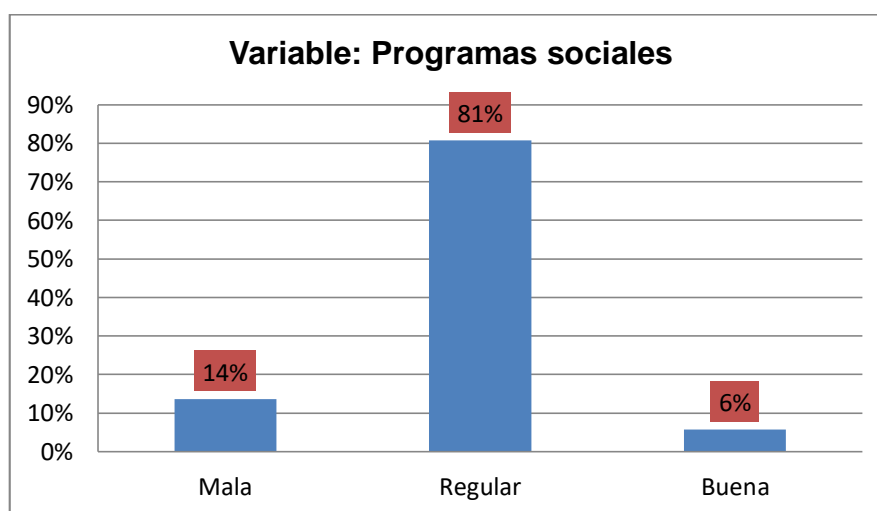
Fuente: Base de datos

### Interpretación:

En la tabla 6 y la figura 6 de la variable programas sociales; se observa que el 81% del personal de la municipalidad de Chachas manifestó que es regular, el 14% en un nivel malo; mientras que el 6% respondió que se encuentra en un nivel bueno.

De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas manifestó: que los programas se encuentran en un nivel regular de desarrollo y aplicación.

Figura 6



Fuente: Tabla 6

**Tabla 7**

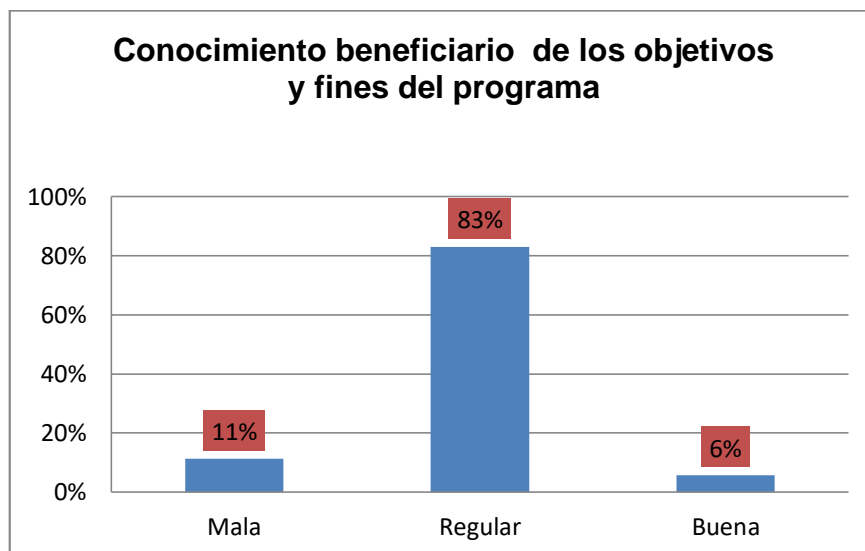
<b>Dimensión 1:</b>	<b>Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa</b>	
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	10	11%
Regular	73	83%
Buena	5	6%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 7 y la figura 7 de la dimensión Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa; se observa que el 83% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 11% en un nivel malo, mientras que el 6% en un nivel bueno. De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas manifiesta que la dimensión evaluada Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa se encuentra en un nivel regular.

**Figura 7**



Fuente: Tabla 7

**Tabla 8**

<b>Dimensión 2 : Conocimiento del beneficiario del programa.</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	22	25%
Regular	61	69%
Buena	5	6%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

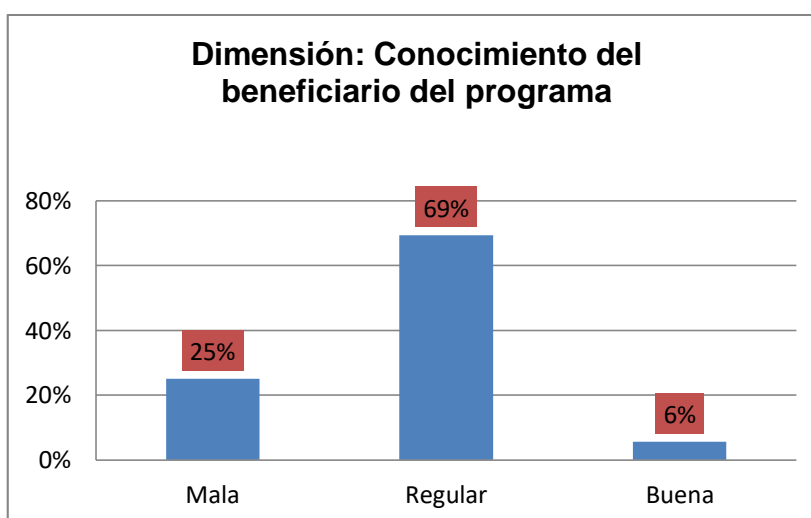
Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 8 y la figura 8 de la dimensión conocimiento del beneficiario del programa; se observa que el 69% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular, el 25% en un nivel malo, mientras que el 6% en un nivel bueno.

De los resultados podemos deducir que la mayoría del personal que labora en la municipalidad de Chachas manifiesta que la dimensión conocimiento del beneficiario del programa se encuentra en un nivel regular en su desarrollo y aplicación.

**Figura 8**



Fuente: Tabla 8

### 3. Comprobación de la hipótesis:

#### Prueba de hipótesis general:

Tabla 9

**Coeficiente de Correlación entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa.**

		Administración
Gestión	Correlación de Pearson	,774
	Sig. (bilateral)	,031
	N	88

Así mismo, teniendo como referencia a Hernández, et al. (2006, p.453) se tiene la siguiente equivalencia:

- Correlación negativa perfecta: -1
- Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
- Correlación negativa fuerte: -0,75 o -0,89
- Correlación negativa media: -0,50 o -0,74
- Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
- Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
- No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
- Correlación positiva muy débil: +0,10 o +0,24
- Correlación positiva débil: +0,25 o +0,49
- Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
- **Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89**
- Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
- Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “r” de Pearson es 0,774; éste es considerado como correlación positiva media. Respecto a la contratación de la hipótesis general.

**a) Planteamiento de hipótesis:**

**Hipótesis Nula:**  $H_0$ : No existe relación entre la gestión administrativa no y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**Hipótesis de investigación**  $H_i$ : Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**b) Nivel de significancia o riesgo**

$$\alpha=0,05.$$

**c) Cálculo del estadístico de prueba**

$$r = 0,774$$

$$P\text{-valor}= 0.031$$

**d) Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.031 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

**e) Conclusión estadística**

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**Tabla 10**

**Coeficiente de Correlación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa.**

		Administración
Gestión	Correlación de Pearson	,727
	Sig. (bilateral)	,040
	N	88

Así mismo, teniendo como referencia a Hernández, et al. (2006, p.453) se tiene la siguiente equivalencia:

- Correlación negativa perfecta: -1
- Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
- Correlación negativa fuerte: -0,75 o -0,89
- Correlación negativa media: -0,50 o -0,74
- Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
- Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
- No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
- Correlación positiva muy débil: +0,10 o +0,24
- Correlación positiva débil: +0,25 o +0,49
- **Correlación positiva media: +0,50 a +0,74**
- Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
- Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
- Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “r” de Pearson es 0,727; éste es considerado como correlación positiva media. Respecto a la contratación de la hipótesis específica.

**a) Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis Nula:**  $H_0$ : La gestión administrativa no se relaciona con el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa y la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**Hipótesis de investigación**  $H_i$ : La gestión administrativa se relaciona con en el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa y la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**b) Nivel de significancia o riesgo**

$$\alpha=0,05.$$

**c) Cálculo del estadístico de prueba**

$$r = 0,727$$

$$P\text{-valor} = 0.040$$

**d) Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.040 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

**e) Conclusión estadística**

Se concluye que la gestión administrativa se relaciona con en el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**Tabla 11**  
**Coeficiente de Correlación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa**

		Administración
Gestión	Correlación Pearson	,695
	Sig. (bilateral)	,047
	N	88

Así mismo, teniendo como referencia a Hernández, et al. (2006, p.453) se tiene la siguiente equivalencia:

- Correlación negativa perfecta: -1
- Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
- Correlación negativa fuerte: -0,75 o -0,89
- Correlación negativa media: -0,50 o -0,74
- Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
- Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
- No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
- Correlación positiva muy débil: +0,10 o +0,24
- Correlación positiva débil: +0,25 o +0,49
- **Correlación positiva media: +0,50 a +0,74**
- Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
- Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
- Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “r” de Pearson es 0,695; éste es considerado como correlación positiva media. Respecto a la contratación de la hipótesis específica.



**a) Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis Nula:**  $H_0$ : La gestión administrativa no se relaciona con el conocimiento del beneficiario del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**Hipótesis de investigación**  $H_i$ : La gestión administrativa se relaciona con en el conocimiento del beneficiario del programa en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

**b) Nivel de significancia o riesgo**

$$\alpha=0,05.$$

**c) Cálculo del estadístico de prueba**

$$r = 0,695$$

$$P\text{-valor}= 0.047$$

**d) Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.047 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

**e) Conclusión estadística**

Se concluye que la gestión administrativa se relaciona con en el conocimiento del beneficiario del programa y la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

La gestión administrativa puede ser desarrollado de manera eficiente por medio de la asignación de tareas y actividades según la importancia del mismo, es decir llevar la gestión administrativa de manera planificada, organizada donde debe primar el compromiso y la responsabilidad de los encargados de llevar la gestión, según Gonzales (2006), mientras que Ocaña (2012) refiere que la gestión administrativa está comprendido por la planificación, control y la ejecución de la actividad de la forma más adecuada, donde la gestión no solo es la aplicación de un conjunto de herramientas y técnicas si no del criterio común que pueden ser demostrados mediante resultados, ya que un buen criterio común permite una adecuada toma de decisiones, una adecuada planificación, organización, además permite en lo posible poder adelantarse a los acontecimientos. Por ello la gestión administrativa permite la aplicación de habilidades, conocimientos, herramientas y técnicas en el desarrollo de las actividades con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la institución, por medio de diligencias eficientes, ya que gestionar es poner en práctica las habilidades y/o ideas.

El propósito de la investigación es determinar la relación de la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018; los resultados se presentan a continuación:

En la variable gestión administrativa se observa que el 85% del personal de la municipalidad de Chachas se encuentra en un nivel regular. En la dimensión planeación; se observa que el 74% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular. En la dimensión organización; se observa que el 60% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular. En la dimensión dirección; se observa que el 68% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular. En la dimensión control; se observa que el 72% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra en un nivel regular.

En la variable programas sociales; se observa que el 81% del personal de la municipalidad de Chachas manifestó que es regular. En la dimensión Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa; se observa que el 83% del personal que labora en la municipalidad distrital de Chachas se encuentra esta se encuentra un nivel regular de su desarrollo y aplicación. En la dimensión conocimiento del beneficiario del programa; se observa que el 69% del personal manifestó que este se encuentra en un nivel regular.

Para realizar el contraste de hipótesis específica se utilizó el estadígrafo “r” de Pearson, puesto que el p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.031 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye que Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, 2018.

En el coeficiente de Correlación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa; la gestión administrativa se relaciona con en el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa

En el coeficiente de Correlación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa; la gestión administrativa se relaciona con en el conocimiento del beneficiario del programa en la municipalidad distrital de Chachas, 2018.

En los antecedentes encontrados resaltan los siguientes:

**Sánchez S. (2017)** realizó la investigación titulada “*influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qaliwarma en Lima metropolitana y Callao*”. Halló, mediante la estadística de la correlación de Pearson, que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao; al

comparar este resultado con el obtenido en la presente investigación se encontró un grado de relación significativa entre las variables de estudio

**Flores P. (2017)** La investigación “*Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qaliwarma en lima metropolitana y callao*”, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de Políticas Públicas en la Universidad Federico Villareal; donde se llegó a los siguientes resultados que la correlación de Pearson, que la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. Los resultados de la Gestión administrativa eficaz, evidencian la influencia significativa ( $r=0.659$ ) en el logro de la Prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao. Al comparar los resultados con la presente investigación igual mente se evidencia en este caso un grado de relación entre las variables de estudio donde el valor de  $p$  calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.031 < 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

**Eladio L. (2016)** realizó la investigación titulada “El control interno y su influencia en la gestión de los programas sociales; La gestión de los programas sociales en el Perú no es eficiente, pues estos presentan recurrentes problemas, como mala focalización (que determinan subcobertura: los programas no llegan a los supuestos beneficiarios), filtración (los programas llegan a quienes no los necesitan) y yuxtaposición (duplicidad de beneficiarios). Al comparar los resultados del presente antecedente con los de la variable programa sociales se llega a la conclusión que los programas sociales presentan debilidades en cuanto a su aplicación y desarrollo.

Se evidencio ineficacia e insuficiencia de los controles establecidos debido a los recurrentes hallazgos y observaciones durante las acciones de control previo y posterior, en las etapas de ejecución del programa (selección de beneficiarios, programación, distribución, y supervisión). Al comparar estos

resultados con los obtenidos en la presente investigación igualmente vienen presentando debilidades desarrollándose de manera regular, los que demuestra una gestión ineficiente en su desarrollo y aplicación

**Palmer V. (2017)** realizó la investigación titulada “Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, Distrito de Tarapoto periodo 2017”. Es muy importante destacar que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 80%, mientras que la eficiencia de compras solo en un 53% se encuentra en un nivel regular; al comparar los resultados con los obtenidos en la presente investigación la gestión administrativa se viene desarrollando de manera regular en un 85% en la variable evaluada.

Al comparar los resultados obtenidos en la presente investigación con los antecedentes podemos concluir que existen similitudes en los resultados obtenidos, ya que tanto la gestión administrativa y los programas sociales vienen presentando algunas deficiencias y debilidades.

## V. CONCLUSIONES:

PRIMERA: Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa 2018, puesto que p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0,031 < 0.05$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

SEGUNDA: existe relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario de los objetivos y fines del programa en la municipalidad distrital de Chachas; puesto que p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.040 < 0.05$ ),

TERCERA: Existe relación entre la gestión administrativa el conocimiento del beneficiario y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, puesto que p valor calculado es menor que el nivel de significancia o riesgo ( $0.047 < 0.05$ )

## **VI. RECOMENDACIONES:**

**PRIMERA:** Se recomienda a la gerencia y sub-gerencias tener en cuenta la gestión administrativa eficaz y facilita la mejora del desarrollo y Planeamiento Estratégico en los programas sociales de la municipalidad distrital de Chachas; mediante la supervisión operativa y monitoreo, según líneas estratégicas, de acuerdo a planes de gobierno.

**SEGUNDA:** Se recomienda a las gerencias y sub-gerencias tener en cuenta el diagnóstico institucional pues facilita conocer la situación administrativa de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión administrativa de los programas sociales y la municipalidad distrital de Chachas; mediante la identificación de las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que afronta dichos Programas sociales del Estado.

**TERCERA:** Finalmente, se recomienda a las gerencias y sub-gerencias tener en cuenta que las líneas estratégicas, según las perspectivas institucionales, facilitan la gestión de la eficiencia en la gestión administrativa de los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, pues como estrategia permite reformular los objetivos, misión y visión de los Programas.

## VII. REFERENCIAS

Abranches, S. (1994), *A alienação da autoridade: notas sobre a violência urbana e criminalidade*. In: Velloso (org.) Fórum Nacional: A construção da modernidade económico-social. Governabilidade, sistema político e violência Urbana. José Olympio Editora. Rio de Janeiro.

*Alemán, Carmen (1991), "Fundamentos teóricos de la política social"*

Ander Egg E (1984), *Diccionario de Trabajo Social*. 10ª edición, España.

Ashwathapa, K., (1996). *Organizational Behaviour*, Himalaya Publishing House, New Delhi.

Béjar Héctor (1965): *Una experiencia guerrillera, Lima- Perú*. Campodónico Moncloa Editores Asociados, 1969, p. 9.

Berk, R.A. and Rossi, P.H. (1976). Doing good or worse: evaluation research politically reexamined. *Social Problems* 23 (Feb.):337-349.

Bigg, G.N. Plants and L.F. Miller, (1950). *Dynamics of Participative Groups*, M.O. swift and Co.

Bohoris, G., & Vorria, E. (2007.) 'Leadership vs Management: business excellence / performance management review'. Lund University. Campus Heisingborg. Retrieved 3 September. 2010.

Brand, A.H. (1998). *Miranda mediates asymmetric protein and RNA localization in the developing nervous system*.

Brugué y Gomá (1998), *Gobiernos locales y políticas públicas: bienestar social, promoción económica y territorio*. España.

Capriles, Ruth (1992), "La Corrupción al servicio de un proyecto político económico." Pp. 29-48 in *Corrupción y Control: Una perspectiva comparada*, edited by R. Capriles. Caracas: Ediciones IESA.

*Garcés, Miguel Ángel (1999), La salud en Guatemala: insumo para el informe de desarrollo humano de Guatemala*.



Cherrunilam, Francis (2003), *Business Environment*, New Delhi: Vikas Publishing House Private Limited.

Cottam, A. Ensor, J. and Band, C. A. (2001). *Benchmark Study of Strategic Commitment to Innovation*. European Journal of Innovation Management, 4(2), 88-94

Coke, J.G. and Hansan, J.E. (1974). *The political context of evaluation*. Pp. 41-47 in Sze, W.C. and Hopps, J.G., eds., Evaluation and accountability in human service programs. Cambridge, Mass.: Schenkman Publishing Company.

Delhi (1990), *Harold Koontz and Cyril O. Donnell. Management A Systems and Contingency Analysis of Management Functions*, p. 147. 2.

Deacon, Bob (1997). *Global Social Policy*, London, Sage.

*Douglas McGregor (1960). I identify two extreme positions that he called Theory "X" and Theory "Y".*

Duncan, J. (1973), *Decision Making and Social Issues*, Hindale, Ill : Richard D Irwin. Inc. 5.

Dwivedi, R.S., (1999) *Human Relations and Organizational Behaviour: A Global Perspective*, Macmillan India Limited, Delhi.

Edward, and Gilbert, Jr. Daniel R. (2003) *Management* (New Delhi: Prentice-Hall of India), Sixth Edition.

Eladio D. (2016) realizó la investigación titulada "El control interno y su influencia en la gestión de los programas sociales, Perú 2015".

Fleet David D. Van and Peterson Tim O. (1994) *Contemporary Management* (Houghton Mifflin Company), Third Edition.

Ferguson, Clare (1999) *Global Social Policy Principles: Human Rights and Social Justice*, DFID Social Development Division.

FONCODES (2002). *Desafíos de las políticas sociales: Superación de la pobreza e integración social en América Latina*. Lima: FONCODES.

Fotopoulos, C. B. and Psomas, E. L. (2009). *The impact of “Soft” and “Hard” TQM Elements on Quality Management Results. International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(2), 150-163.

Frederick W. Taylor (1911). Led the development of an entirely new discipline *that of industrial engineering or scientific management*.

French, Wendell L., (1997). *Human Resource Management*, All India Publishers and Distributors Registered, Chennai.

Flores P. (2017) La investigación “*Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qali Warma en lima metropolitana y callao*”, Universidad Federico Villareal.

Gonzales, M. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. Málaga, España: INNOVA.

Henri Fayol (1841-1925), *Principios de la Administración*, “*Administration Industrielle et Generale*”, RS.

Hidalgo R. (2015) realizó la investigación titulada “*Enfoques y Herramientas Gerenciales para la Gestión de Programas y Proyectos sociales*”.

Homans (1958). *La Teoría de la gestión y la ciencia*.

Homans G. C. (1958). *The Human Group* (New York: Harcourt, Brace and World).

Hovland, C.I., Lumsdaine, A.A., and Sheffield, F.D. (1949). *Experiments in mass communication*. Princeton: Princeton University Press.

Julian Paul Sidin (2007). *Qualiti Management implementation manager*, erziovski and Samson, 1999; Sun, 2000; Sila.

Koontz Harold (1961). “*The Management Theory Jungle*”, in *Journal of the Academy of Management*, December.

Koontz Harold (1962) “*Making Sense of Management Theory*”, in *Harvard Business Review*, July-August.

Koontz Harold (1980) "The Management Theory Revisited", in *Academy of Management Review*, April.

Koontz Harold and Weihrich Heinz (1990) *Essentials of Management, Fifth Edition*, McGraw-Hill. Stoner James A. F., Freeman R.

Lansburg y Brech (1926). *Management Public: Gestión y Legitime* París.

Legge, Karen, *Human Resource Management, Rhetorics and Realities*, Macmillan Press Limited, London, 1995.

Luthans, F., *Organizational Behaviour*, Engleward Cliffs, N.J. Prentice-Hall.

Maier, N.R.F., (1967). *Assets and Liability in group production Solving: The Need for an integrative function*. *Psychological Review*; 4, 239-249. 6. J.R.

McDonough, M.H. 1979. *Future research directions in interpretation: A social science perspective*. Pp. 55-57 in *Proceedings of the 1979 workshop of the Association of Interpretive Naturalists*, February 13-17, Bloomington, Minn.

McGraw-Hill Kogakusha Ltd. tokho, (1976). Bass, B.M., *Organizational Decision Making*. Homewood, Ill: Richard D. Irwin. Inc. 4. p. 198. 3.

Mohl, Robert (1945) von, *Die Polizei-Wissenschaft nach den Grundsätzen des Rechtsstaates*, vol.1 (Tiibingen: Laupp).

Moix Martinez (1986), M., *Bienestar Social*. Ed. Trivium. Madrid.

Montoro, Ricardo (1997). Capítulo 2, *Fundamentos Teóricos de la Política Social*.

Musto, S. (1975), *Análisis de eficiencia. Metodología de la evaluación de proyectos sociales de desarrollo*. Madrid, Tecnos.

Narayan, B., *Human Resource Management*, A.P.H. Publishing Corporation, New Delhi, 1998.

Oliver Sheldon (1923) "Filosofía de la administración".

Ocaña, J. (2012). Gestión de proyectos con mapas mentales (Vol. I). San Vicente.

Palmer F. (2017) realizó la investigación titulada “Gestión administrativa y nivel de eficiencia en las compras del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qaliwarma, Distrito de Tarapoto periodo 2017.

Pizarro, Roberto (1999), *Vulnerabilidad en América Latina y el Caribe*, CELADE-CEPAL, Santiago de Chile.

Rubio y Subbarao (2001) When SD 007-2012-MIDIS was promulgated, eliminating PRONAA from the 31st of December 2012, the transfer of the PCA to 30 local governments in Lima was still pending and the soup kitchens were still being run by PRONAA.

Rossi, P.H., Freeman, H.E., and Wright, S.R. (1979). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly.

Rossi, P.H. and Wright, S.R. (1977). *Evaluation research: An assessment of theory, practice, and politics*. Evaluation Quarterly 1(1):5-52.

Rossi, P.H., Freeman, H.E., and Wright, S.R. (1979). *Evaluation: A systematic approach*. Beverly Hills: Sage Publications.

Sagasti, Francisco; Patrón, Pepi; Lynch, Nicolás; Hernández, Max (1996), *Democracia y buen gobierno*, Lima, Editorial Apoyo AGENDA: Perú.

Saiyadain, Mirza S., (1994) Human Resource Management, Tata McGraw-Hill Publishing Company Ltd., New Delhi.

Sánchez A. (2017) realizó la investigación titulada “influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar – Qaliwarma en Lima metropolitana y Callao”.

Sekhran, (1989) Uma, Organizational Behaviour: Test and Cases, Tata McGraw Hill Publishing Company Limited, New Delhi.

Schuldt, A.J., Adams, J.H., Davidson, C.M., Micklem, D.R., Haseloff, J., St. Johnston, D., *Genes Dev.* 12(12): 1847--1857.

Sharma, R.A., (2000). *Organizational Theory and Behaviour*, Tata McGraw Hill Publishing Company Limited, New Delhi.

Stoner, R. E. Freeman & D. R. Gilbert Jr\_ByPriale (1995). *Administración* - 6ta Edición - J. A. F. \_FL.pd.

Sze, W.C. and Hopps, J.G., eds. (1974). *Evaluation and accountability in human service programs*. Cambridge: Schenkman Publishing Co

Szwak, L.B. (1984). *Data for interpretive programming: A case study in observation*. Pp. 56-62 in Peine, J. D., ed., *Proceedings of a workshop on unobtrusive techniques to study social behavior in parks*. Great Smoky Mountains National Park, May 20-21, 1983. Atlanta: National Park Service, Science Publications Office

Vara P. (2007) realizó la investigación titulada "La Evaluación de Impacto de los Programas Sociales Fundamentos Teóricos y Metodológicos y Aplicación al caso peruano".

Titmuss, Richard (1970), *The Gift Relationship: De la sangre humana a la política social Reimpreso por New Press*, ISBN 1-56584-403-3 (reeditado con nuevos capítulos 1997, John Ashton y Ann Oakley, LSE Books).

Weiss, C.H. and Bucavalas. L. (1980). *Social science research and decision-making*. New York: Columbia University Press.

Ziccardi, Alicia (2003), "*Planeación urbana municipal ¿función normativa o sustento de la gobernabilidad local?*", en Enrique Cabrero (coord.), *Políticas públicas municipales. Una agenda en construcción*, Miguel A. Porrúa, CIDE, México.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Título: La gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas 2018

Problema General	Objetivo General	Marco Teórico Conceptual	Hipótesis General	Variables Dimensiones y	Metodología									
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa en los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, 2018?	¿Determinar la relación de la gestión administrativa en los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas 2018?	<p><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>Planeación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo es planeado con anticipación</li> <li>• Define objetivos</li> <li>• Detalla planes</li> <li>• Acción futura</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Guía y orienta</li> </ul> <p><b>Organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupan las actividades de las</li> <li>• Determinación de las estructuras</li> <li>• Encargan las actividades</li> <li>• Se asignan a quiénes</li> </ul> <p><b>Dirección</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de puestos</li> <li>• Asignación de funciones</li> <li>• Alcanzar los objetivos</li> </ul>	<p>H1</p> <p>La gestión administrativa influye en los programas sociales y la municipalidad distrital de Chachas 2018</p> <p>H0</p> <p>La gestión administrativa no influye en los programas sociales y la municipalidad distrital de Chachas 2018</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Gestión administrativa</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación</li> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Dirección</li> <li>▪ Control</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Muestra</b></p> <p>No probabilística por conveniencia a juicio del investigador; conformada por el personal de la municipalidad de chachas</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Técnica</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VI</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>VD</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estadística inferencial</li> <li>➤ Tablas y figuras</li> <li>➤ Excel, SPSS</li> </ul>	Variable	Técnica	Instrumento	VI	Encuesta	Cuestionario	VD	Encuesta	Cuestionario
Variable	Técnica	Instrumento												
VI	Encuesta	Cuestionario												
VD	Encuesta	Cuestionario												

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Ejercicio de liderazgo</li> <li>• Ejecutar</li> </ul>		<p><b>Variable dependiente</b> Programas sociales</p>	
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del beneficiario del programa</p>	<p><b>Control</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso que guía la actividad</li> <li>• Comprobar si se alcanzó los objetivos</li> <li>• Asegurar los resultados</li> <li>• Mejorar las operaciones</li> <li>• Controles previos</li> <li>• Controles concurrentes</li> <li>• Controles posteriores</li> </ul> <p><b>Programas Sociales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Clasificación de los programas sociales</li> <li>• Tipos de programas</li> </ul>		<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa</li> <li>• Conocimiento del beneficiario del programa</li> </ul>	

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Variable independiente  Gestión administrativa	Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. ... En los artículos anteriores, analizamos qué es la legislación administrativa y cuáles son sus principios.( Chiavenato)	Concepto de gestión lleva asociada la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan. Los elementos necesarios para gestionar algo en resumen se basan al ciclo de gestión, pero analicemos las condiciones que se tienen que cumplir para que algo pueda ser gestionado. Pérez (2004)	<b>Dimensiones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeación</li> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Dirección</li> <li>▪ Control</li> </ul>	Ordinal
Variable dependiente  Programas sociales	Es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.	Es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población y/o una comunidad. Perez (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa</li> <li>• Conocimiento del beneficiario del programa</li> </ul>	<b>Ordinal</b>



### ANEXO 3: Matriz de instrumento

#### Variable gestión administrativa

Dimensión	Indicador	Ítems	Peso	N° Ítems	Escala de Valoración	Instrumento
Planeación	Todo es planeado con anticipación	¿Las labores administrativas en la municipalidad de Chachas se planifican con anticipación?	25%	7	Casi siempre =5 Siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1	Cuestionario
	Define objetivos	¿Considera Ud. que los funcionarios que laboran en la municipalidad de Chachas, tienen bien definidos los objetivos institucionales?				
	Planificación	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general?				
	Metas planificadas	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas, cumplen con las metas planificadas?				
	Plan de desarrollo	¿En la municipalidad de Chachas existe un plan de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica?				
	Estrategias	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas, cuentan con estrategias para minimizar riesgos?				
	Guía y orientación	¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión municipal de chachas sirven como guía y orientación en la municipalidad de Chachas?				
Organización	Organización de actividades	¿Considera Ud. que existe una adecuada organización de las actividades en la municipalidad de Chachas?	15%	5	Casi siempre =5 Siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1	Cuestionario
	Instrumentos de gestión	¿Los instrumentos de gestión municipal son de fácil acceso en la municipalidad de Chachas?				
	Organigrama	¿Cuenta Ud. con un organigrama en el área funcional a la que pertenece en la municipalidad de Chachas?				
	Jornada laboral	¿Considera Ud. que los servidores públicos				

		cumplen con la jornada laboral en la municipalidad de Chachas?				
	Proceso de selección	¿Considera Ud. que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal para la municipalidad de Chachas?				
Dirección	signación de puestos	¿Los funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la municipalidad de Chachas?	30%	10	Casi siempre =5 Siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1	Cuestionario
	Asignación de funciones	¿Los funcionarios asignan funciones claves en las áreas de la municipalidad de Chachas?				
	Seguimiento a la atención	¿Los funcionarios realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario de la municipalidad de Chachas?				
	Cumplimiento de objetivos	¿Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local de la municipalidad de Chachas?				
	Comunicación de usuarios	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la municipalidad de Chachas?				
	Comunicación con la municipalidad	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la municipalidad de Chachas?			Casi siempre =5 Siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1	Cuestionario
	Capacitación a los trabajadores	¿Los funcionarios brindan capacitación a los trabajadores en la municipalidad de Chachas?				
	Motivación a los trabajadores	¿Los funcionarios motivan a los trabajadores de la municipalidad de Chachas?				
	Liderazgo	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas tienen liderazgo?				
	Plan de gobierno local	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas ejecutan lo plasmado en el plan de gobierno local vigente?				
Órgano de control	¿La municipalidad de Chachas cuenta con un órgano de control Institucional?	30%			Cuestionario	
Rendición de cuentas	¿Los funcionarios hacen rendición de cuentas de la gestión en la municipalidad de Chachas?					
Control de recursos	¿Son controladas adecuadamente los recursos que tiene la municipalidad de Chachas?					

Control	Control de asistencias	¿Son controladas las asistencias de los servidores públicos en la municipalidad de Chachas?	10	Casi siempre =5 Siempre =4 A veces =3 Casi nunca =2 Nunca = 1	
	Sistema de control	¿Considera Ud. que con el sistema de control interno mejoraría la gestión municipal en Chachas?			
	Control del proceso administrativo	¿Existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo de la municipalidad de Chachas?			
	Mejor control de actividades	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la municipalidad de Chachas?			
	Control adecuado antes de ejecutar un proyecto	¿Considera Ud. que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la municipalidad de Chachas?			
	Control durante la ejecución del proyecto	¿Considera Ud. que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto en la municipalidad de Chachas?			
	Control después de la ejecución del proyecto	¿Considera Ud. que existe un control adecuado después de la ejecución de una proyecto en la municipalidad de Chachas?			

**Variable dependiente: Programas sociales**

Dimensión	Indicador	Ítems	Peso	N° Ítems	Escala de Valoración	Instrumento
	Conocimiento beneficiario de los objetivos y fines del programa	¿En qué medida se logró el objetivo general del programa ¿En qué medida se lograron los objetivos específicos del programa ¿Cuál fue el grado de cumplimiento de las metas planificadas en el programa? ¿Se considera efectivo el programa en relación a la consecución de los objetivos planificados? ¿Cómo considera la relación entre los costos de los proyectos y los costos reales? ¿En qué medida coincide el tiempo real de ejecución con el tiempo planificado? ¿Se realizó un uso eficiente de los recursos asignados si se compara con otros usos alternativos? ¿Cómo es la relación existente entre los resultados finales y el esfuerzo realizado en términos de dinero, recursos y tiempo? ¿Cómo es la relación entre costos y su efectividad social?	50%	9	Muy bajo =1 Bajo =2 Intermedio=3 Alto =4 Muy alto = 5	Cuestionario Escala intervalos
	¿Las acciones realizadas han sido útiles, beneficiosas o nocivas? ¿Los resultados del programa se pueden deber a procesos alternativos exógenos al mismo?					

	<p>Conocimiento del beneficiario del programa</p>	<p>¿Cómo se considera el nivel de eficacia del programa en relación con los hechos externos que lo afectaron?</p> <p>¿Se han presentado problemas a nivel de la unidad ejecutora que afecten el logro de los resultados previstos en el programa?</p> <p>¿Es positiva la opinión del grupo beneficiario y de los beneficiarios sobre el programa?</p> <p>¿Cómo se considera el nivel de implantación del programa en el contexto social en el que se ejecutó?</p> <p>¿Cuál es el grado de participación social en el programa?</p> <p>¿Ha cambiado positivamente la situación problemática que dio origen al programa como consecuencia de su ejecución?</p> <p>¿Se considera exitosa la ejecución del programa en relación con los resultados obtenidos?</p>	<p>50%</p>	<p>9</p>	<p>Muy bajo =1  Bajo =2  Intermedio=3  Alto =4  Muy alto = 5</p>	<p>Cuestionario Escala intervalos</p>
--	---	---	------------	----------	--	---------------------------------------

## ANEXO 4: FICHA TECNICA

### Ficha técnica de instrumento 1

#### A. Nombre y autor:

Test tipo Likert (Álvarez y Vera)

#### B. Objetivos:

Para evaluar la gestión administrativa en la municipalidad de Chachas

#### C. Administración: Individual

#### F. Duración: 25 minutos

#### G. Sujetos de aplicación:

Personal de la municipalidad

#### H. Técnica:

Encuesta

#### I. Puntuación y escala de calificación: Cuestionario tipo Likert

Likert plantea varias opciones para armar instrumentos de investigación, una de las ellas es con las escalas que más se ajustan a las variables.

La escala de Likert, también llamada método de las evaluaciones sumarias, es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, en este caso el nivel de acierto o desacierto (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	Casi siempre
2	Siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

#### J. Dimensiones e ítems

Dimensión	Ítems
Planeación	1,,2,3,4,5,6,7
Organización	8,9,10,11,12
Dirección	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22
Control	23,24,25,26,217,28,29,30,31,32

Los resultados ingresarán al programa SPSS, luego se realizarán las mediciones correspondientes para establecer el nivel de relación entre las variables.

## Ficha técnica de instrumento 2

### A. Nombre y autor:

Test tipo Likert (Álvarez y Vera)

**B. Objetivos:** El siguiente tiene por finalidad evaluar los programas sociales en la municipalidad de Chachas

**C. Administración:** Individual

**F. Duración:** 20 minutos

**G. Sujetos de aplicación:** Personal de la municipalidad de Chachas

**H. Técnica:** Encuesta

**I. Puntuación y escala de calificación:** Cuestionario tipo Likert

Likert plantea varias opciones para armar instrumentos de investigación, una de las ellas es con las escalas que más se ajustan a las variables.

La escala de Likert, también llamada método de las evaluaciones sumarias, es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, en este caso el nivel de satisfecho o insatisfecho (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

Puntuación numérica	Rango o nivel
1	Muy alto
2	Bajo
3	Intermedio
4	Alto
5	Muy alto

### J. Dimensiones e ítems

Los resultados ingresarán al programa SPSS, luego se realizarán las mediciones correspondientes para establecer el nivel de relación entre las variables.

## ANEXOS 5: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** La presente encuesta es para realizar un trabajo de investigación por lo que se le pide responder con toda sinceridad  
**Marque Ud. Con una (X) según crea conveniente**

N°	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Las labores administrativas en la municipalidad de Chachas se planifican con anticipation?					
2	¿Considera Ud. que los funcionarios que laboran en la municipalidad de Chachas, tienen bien definidos los objetivos institucionales?					
3	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general?					
4	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas, cumplen con las metas planificadas?					
5	¿En la municipalidad de Chachas existe un plan de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica?					
6	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas, cuentan con estrategias para minimizar riesgos?					
7	¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión municipal de chachas sirven como guía y orientación en la municipalidad de Chachas?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
8	¿Considera Ud. que existe una adecuada organización de las actividades en la municipalidad de Chachas?					
9	¿Los instrumentos de gestión municipal son de fácil acceso en la municipalidad de Chachas?					
10	¿Cuenta Ud. con un organigrama en el área funcional a la que pertenece en la municipalidad de Chachas?					
11	¿Considera Ud. que los servidores públicos cumplen con la jornada laboral en la municipalidad de Chachas?					
12	¿Considera Ud. que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal para la municipalidad de Chachas?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
13	¿Los funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la municipalidad de Chachas?					
14	¿Los funcionarios asignan funciones claves en las áreas de la municipalidad de Chachas?					
15	¿Los funcionarios realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario de la municipalidad de Chachas?					



16	¿Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local de la municipalidad de Chachas?					
17	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la municipalidad de Chachas?					
18	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la municipalidad de Chachas?					
19	¿Los funcionarios brindan capacitación a los trabajadores en					
20	¿Los funcionarios motivan a los trabajadores de la municipalidad de Chachas?					
21	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chacas tienen liderazgo?					
22	¿Los funcionarios de la municipalidad de Chachas ejecutan lo plasmado en el plan de gobierno local vigente?					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>						
23	¿La municipalidad de Chachas cuenta con un órgano de control Institucional?					
24	¿Los funcionarios hacen rendición de cuentas de la gestión en					
25	¿Son controladas adecuadamente los recursos que tiene la municipalidad de Chachas?					
26	¿Son controladas las asistencias de los servidores públicos en la municipalidad de Chachas					
27	¿Considera Ud. que con el sistema de control interno mejoraría la gestión municipal en Chachas?					
28	¿Existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo de la municipalidad de Chachas?					
29	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la municipalidad de Chachas?					
30	¿Considera Ud. que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la municipalidad de Chachas?					
31	¿Considera Ud. que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto en la municipalidad de Chachas?					
32	¿Considera Ud. que existe un control adecuado después de la ejecución de una proyecto en la municipalidad de Chachas?					

#### Leyenda

Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

**CUESTIONARIO  
PROGRAMA SOCIAL**

Nº		1	2	3	4	5
1	¿En qué medida se logró el objetivo general del programa					
2	¿En qué medida se lograron los objetivos específicos del programa					
3	¿Cuál fue el grado de cumplimiento de las metas planificadas en el programa?					
4	¿Se considera efectivo el programa en relación a la consecución de los objetivos planificados?					
5	¿Cómo considera la relación entre los costos de los proyectos y los costos reales?					
6	¿En qué medida coincide el tiempo real de ejecución con el tiempo planificado?					
7	¿Se realizó un uso eficiente de los recursos asignados si se compara con otros usos alternativos?					
8	¿Cómo es la relación existente entre los resultados finales y el esfuerzo realizado en términos de dinero, recursos y tiempo?					
9	¿Cómo es la relación entre costos y su efectividad social?					
10	¿Las acciones realizadas han sido útiles, beneficiosas o nocivas?					
11	¿Los resultados del programa se pueden deber a procesos alternativos exógenos al mismo?					
12	¿Cómo se considera el nivel de eficacia del programa en relación con los hechos externos que lo afectaron?					
13	¿Se han presentado problemas a nivel de la unidad ejecutora que afecten el logro de los resultados previstos en el programa?					
14	¿Es positiva la opinión del grupo beneficiario y de los beneficiarios sobre el programa?					
15	¿Cómo se considera el nivel de implantación del programa en el contexto social en el que se ejecutó?					
16	¿Cuál es el grado de participación social en el programa?					
17	¿Ha cambiado positivamente la situación problemática que dio origen al programa como consecuencia de su ejecución?					
18	¿Se considera exitosa la ejecución del programa en relación con los resultados obtenidos?					

**LEYENDA**

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Intermedio	Alto	Muy alto

## ANEXO 6: BAREMOS

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### BAREMOS DE LAS DIMENSIONES

	VD	D1	D2	D3	D4
Mala	32 a 75	7 a 16	5 a 12	10 a 23	10 a 23
Regular	76 a 117	17 a 26	13 a 18	24 a 37	24 a 37
Buena	118 a 160	27 a 35	19 a 25	38 a 50	38 a 50

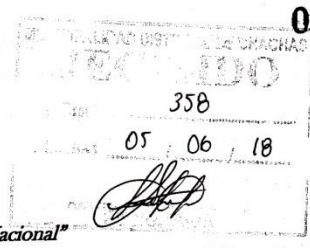
### PROGRAMAS SOCIALES

#### BAREMOS DE LAS DIMENSIONES

	VD	D1	D2	
Mala	18 a 42	9 a 21	9 a 21	
Regular	43 a 66	22 a 33	22 a 33	
Buena	67 a 90	34 a 45	34 a 45	

# ANEXOS 7: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

*Habiendo*



000493

*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Arequipa, 02 de junio del 2018

Señor  
Víctor Oligario Huayhuacure Alcasihuincha  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chachas  
Presente.

ASUNTO: AUTORIZACION

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que los señores:

- ALVAREZ MOLLAPAZA, MEYLIG YUDY
- VERA CARDENAS, FRANCISCO JAVIER

Estudiantes de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes vienen desarrollando su trabajo de investigación titulado: "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHACHAS", por lo que solicito autorización para que los mencionados estudiantes puedan realizar encuestas a 100 trabajadores del Municipio a su cargo.

Seguros de contar con su valioso apoyo, agradecemos anticipadamente la atención al presente y hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Maribel Rocío Caycho Taracaya  
Coord. AREQUIPA

CALLE SUCRE N° 202 (CERCADO)  
TELEFONO: 212493



# Municipalidad Distrital de Chachas

Provincia Castilla - Región Arequipa

@Chachas - @Perú

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"



Oficio N° 0059 -2018-MDCH

Chachas 06 de Junio del 2018

Señores:  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

Asunto: RESPUESTA CARTA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigimos a usted, a fin de expresarle el saludo especial a nombre de la Municipalidad Distrital de Chachas

Por medio del Presente dar respuesta a la carta remitida a mi despacho con fecha 02 de junio del 2018, en la cual se nos solicita la autorización para que se puedan realizar las 100 encuestas para su trabajo de tesis, lo cual debo de aceptar sin ningún inconveniente.



Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



  
Victor O. Huayhuacpe Alcahuacho  
ALCALDE



"La Perla de Castilla"

Plaza de Armas s/n Chachas, Castilla - Arequipa

Teléfono: 054-234905 RPM: #974876188 / #974 870051

E-mail: munichachas@hotmail.com

## ANEXO 8: CONFIABILIDAD

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de  $\alpha = 0.901$  este dato señala una excelente confiabilidad para la variable gestión administrativa

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de  $\alpha = 0.786$  este dato señala una excelente confiabilidad para la variable programas sociales

0,53 a menos	Confiabilidad nula			
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja			
0,60 a 0,65	Confiable			
0,66 a 0,71	Muy confiable			
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad			
1	Confiabilidad perfecta			

## ANEXO 9: BASE DE DATOS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Encues.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Total	
1	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	80	
2	2	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	90		
3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	93		
4	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	1	4	1	4	1	3	1	3	92	
5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	91	
6	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	90	
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	87	
8	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	78	
9	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	82	
10	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	81	
11	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	78	
12	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	67	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	89	
14	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	75	
15	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	84	
16	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	71	
17	3	1	3	1	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	3	3	1	3	3	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	81	
18	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
19	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	79	
20	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	72	
21	3	1	2	3	1	3	4	1	4	3	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	2	1	2	2	3	1	4	1	4	1	4	3	87	
22	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	83	
23	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	1	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	4	1	3	2	2	2	71	
24	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	95
25	2	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	89
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	82	
27	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	1	3	4	78	
28	2	3	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	81	
29	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	82	
30	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	83	
31	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	86	
32	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	87	
33	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	79	
34	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	85	
35	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	101	
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	78	
37	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	81	
38	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	90	
39	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	82	
40	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	2	5	5	5	4	3	2	3	83	

41	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	93	
42	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	82		
43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91		
44	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	119		
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	83		
46	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	80
47	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	89	
48	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	89		
49	3	2	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	3	2	5	2	5	3	5	2	3	2	3	2	3	82	
50	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	82	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	112	
52	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	98		
53	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	86		
54	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	95		
55	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	80		
56	3	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	82		
57	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3	3	2	5	5	5	5	2	85	
58	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	78		
59	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	85			
60	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	87			
61	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	78		
62	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	3	89			
63	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	93		
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	89		
65	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	79			
66	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	91		
67	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	88			
68	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	81			
69	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	82		
70	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	80		
71	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	122			
72	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	83			
73	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	75			
74	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	75		
75	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	75			
76	2	5	3	5	3	5	5	5	3	3	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	57		
77	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	69		
78	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	77		
79	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	81		
80	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	79		
81	3	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	85		
82	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	5	1	1	1	2	2	80			
83	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	79			
84	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	81				
85	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	79			
86	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	5	3	5	2	85			
87	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	80			
88	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	79			
TOTAL	240	235	228	235	224	228	244	244	247	237	212	238	228	228	217	225	234	237	239	227	220	231	225	221	232	257	251	237	234	235	232	230	7384			



84	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	5	3	5	2	81	
85	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	79		
86	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	5	3	5	2	85
87	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	80	
88	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	79		
TOTAL	240	235	228	235	224	228	244	244	247	237	212	238	228	228	217	225	234	237	239	227	220	231	225	221	232	257	251	237	234	235	232	230	7384

## BASE DE DATOS: PROGRAMAS SOCIALES

Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Total
2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	32
2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	40
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	44
4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	47
5	3	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	78
6	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	48
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	52
8	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	48
9	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	25
23	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	51
22	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	47
22	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	47
23	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	43
24	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	46
25	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	50
26	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	50
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	88
28	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	51
29	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	51
23	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	51
22	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	46
22	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	77
23	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	48
24	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	45
25	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	48

26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	53
27	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	48
28	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	27
29	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	51
33	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	47
32	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	47
32	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	43
33	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	44
34	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50
35	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	47
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	47
37	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	52
38	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	51
39	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	51
43	2	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	45
42	2	4	3	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	72
42	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	46
43	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	45
44	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	46
45	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	45
46	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
47	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
48	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	45
49	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
53	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
52	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	71
52	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
53	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	45

54	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	44
55	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	50
56	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	54
57	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	46
58	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	49
59	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	50
63	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	43
62	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	47
62	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	23
63	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	45
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	38
65	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	51
66	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	39
67	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	47
68	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	53
69	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	53
73	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	42
72	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	46
72	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	50
73	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	3	49
74	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	45
75	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	46
76	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	48
77	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	51
78	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	47
79	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	46
83	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	51
82	3	2	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	49

82	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	34
83	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	46
84	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	48
85	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	54
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	57
87	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	49
88	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	49
TOTAL	240	238	231	234	232	225	248	253	241	234	217	230	225	236	240	245	226	228	4223
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
TOTAL	27	37	37	36	36	36	37	37	36	36	36	8	11	12	8	6	7	6	

