



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de mejora de los programas sociales en la
Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Anton Ventura, Luis Miguel (orcid.org/0000-0001-7686-222X)

ASESOR:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis va dedicada a mi tía Nancy Ventura Quilcate, quien en vida fue una persona ejemplar, perseverante y luchadora, y a mi hija Marianne quienes en conjunto han sido mi fuente de inspiración para no decaer en alcanzar mis objetivos propuestos. Esta tesis es un logro más que culmino y sin duda alguna gracias al apoyo incondicional de mi querida familia, siempre los llevo en mi mente y mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y la Virgen María, mis ángeles, padres, esposa y docentes, siendo ellos mi mayor soporte y promotores de este arduo proceso, quienes me ayudaron a no rendirme y seguir luchando a ser una mejor persona y profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.	12
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	13
3.3 Escenario del estudio	15
3.4 Participantes del tamaño de la muestra	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6 Procedimientos	16
3.7 Rigor científico	18
3.8 Método de análisis de datos de la información	18
3.9 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de Categorización	14
Tabla 2 Percepción de los beneficiarios de los programas sociales a través de Focus Group	28

Índice de Gráficos

Ilustración 1 Calidad de Vida	26
Ilustración 2 Percepción del usuario sobre el desarrollo de las comunidades	26
Ilustración 3 Percepción del usuario sobre las Entidades Municipales	27
Ilustración 4 Resumen General de la Entrevista Aplicada a los Actores	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal describir, detallar y conocer las diferentes problemáticas que son suscitadas en la gestión de mejora de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019, en el departamento de Tumbes. En dicha investigación se ha podido determinar cómo los involucrados quienes son: la entidad municipal, personal administrativo y beneficiarios no han llegado a mantener una comunicación interpersonal para garantizar y maximizar los resultados en los procesos de los programas sociales y asistenciales que son administrados y gestionados por la entidad. El diseño de la investigación es cualitativa descriptiva con diseño fenomenológico, con una muestra de 5 actores. A partir del análisis cualitativo se organizaron en una categoría: (I) Gestión de programas sociales, y tres sub categorías: (i) calidad de vida, (ii) desarrollo de las comunidades y (iii) entidades municipales. El resultado de las herramientas utilizadas en el proceso de recolección de datos muestra el trabajo que realiza la entidad para mejorar el sistema de los programas sociales, y así mismo las exigencias y solicitudes de los beneficiarios para mejorar la calidad del servicio de los programas en mención.

Palabras clave: Gestión municipal, beneficiarios de los programas sociales, comunicación interpersonal.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe, detail and know the different problems that are raised in the management of improvement of social programs in the Provincial Municipality of Zarumilla in 2019, in the department of Tumbes. In this research it has been possible to determine how those involved who are: the municipal entity, administrative personnel and beneficiaries have not managed to maintain interpersonal communication to guarantee and maximize the results in the processes of social and assistance programs that are administered and managed by the entity in question. The research design used was qualitative, non-experimental, with a mixed study (explanatory - descriptive). Based on the qualitative analysis, they were organized into a category: (I) Management of social programs, and three sub categories: (i) quality of life, (ii) community development and (iii) municipal entities. The result of the tools used in the data collection process shows the work carried out by the entity to improve the system of social programs, and also the demands and requests of the beneficiaries to improve the quality of service of the programs in question.

Keywords: Municipal management, beneficiaries of social programs, interpersonal communication.

I. INTRODUCCIÓN

Como realidad problemática la presente investigación se titula: “Gestión de mejora de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019”, el cual parte del problema de investigación es: ¿Cómo se desarrolla la gestión de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla?, por lo que su objetivo se centra en: Determinar la sostenibilidad y desarrollo de los programas sociales a través de la gestión de mejora continua destinados a los usuarios con el apoyo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el periodo 2019; siendo los objetivos específicos: Identificar las mejoras de los programas sociales, determinar la importancia de los programas sociales para la comunidad, y por ultimo señalar si los usuarios han mejorado su calidad de vida a través de la gestión de actividades dadas por la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

En función a la problemática planteada los autores Beland y Waddan (2017) hacen referencia a la desvalorización que tiene Estados Unidos frente a políticas sociales públicas universales, las cuales son direccionadas a un sector de residentes, quienes son considerados como vulnerables de acuerdo a su situación socio económica. El artículo hace una crónica de cómo Canadá y el Reino Unido han desarrollado hace mucho tiempo políticas sociales que mejorado con los temas sociales. El autor Ghate (2018) menciona la realidad problemática suscitada durante décadas por la falta de presupuesto a las políticas sociales en una gran lucha contra la desigualdad, el objetivo del documento es de estructurar y formular proyectos para mejorar la situación actual de las personas que lo necesiten.

En una búsqueda de conciencia muchos autores como Arteaga et al. (2018) han relacionado sus estudios en el enfoque que le dan algunas instituciones de educación superior para atender diversos temas relacionados con programas sociales que son temas claves para el fortalecimiento de poblaciones, aplicando ciencia y habilidades para mejorar la maximización de recursos.

Bajo esta premisa los autores Ayala y Bárcena-Martín (2020) el documento tiene como objetivo contemplar la importancia y bienestar de los

programas sociales en algunos países de Europa, proponiendo cuantificar el bienestar de las comunidades a través de los programas sociales como políticas de protección a su población más necesitada. Del mismo modo, los autores Dhewanto et al. (2020) mencionan en su investigación el valor de los programas sociales dados por empresas privadas y del estado para fomentar el desarrollo de las comunidades, creando alternativas de desarrollo económico reduciendo la pobreza y el desempleo otorgados por el gobierno de Indonesia.

La autora De Sordi (2021) da a conocer las diferentes políticas sociales a través de la historia, el cual ha sido analizar temas relacionados con la pobreza y el desarrollo de las comunidades, a través del programa social “Bolsa Familia”, logrando influenciar en diversos temas políticos que tratan de mejorar el sistema social en Brasil. Así mismo, Caro (2020) hace el enfoque de la importancia de las escuelas de Estados Unidos en el trabajo social, considerando las diversas competencias y habilidades que se deben de contemplar para satisfacer la demanda de los programas sociales en diferentes estados, esto ha logrado fortalecer los diferentes planes de estudio para desarrollar de manera eficiente el enfoque de habilidades y competencias para promocionar más aun el enfoque de diversidad e inclusión.

La dedicación, importancia, perseverancia y respeto hacia los usuarios y beneficiarios de los programas sociales debe darse de forma constante con todas las personas que requieren y necesitan de un beneficio que es otorgado por el estado, en condición que así estipulan los reglamentos, en este caso ser objetivo con las personas consideradas como pobres y pobres extremos, deben de estar alineados con los servicios que entregan las entidades del estado al ser los entes reguladores y ejecutores en la administración y gestión de los programas sociales.

En esta publicación los autores Vertakova et al. (2019) mencionan las diferentes alternativas que trae consigo un mejor desarrollo social a través de políticas relacionadas a la productividad laboral, logrando una sostenibilidad y estimulando un crecimiento económico sustentable para las poblaciones. El objeto de la investigación ha sido destacar la importancia de los factores

sociales frente al crecimiento económico, en busca de mantener una política social adecuada para todos.

Con el estudio del presente trabajo de investigación se busca identificar las diferentes problemáticas por la cual pasan todos los involucrados, así mismo la relación entre las diferentes gestiones de turno y las organizaciones de base relacionadas a los programas sociales y asistenciales que son determinantes para analizar y detallar la funcionabilidad y comportamientos para la gestión de mejora de los mismos incidiendo en categorías sociales, demográficas, económicas y políticas; las cuales se midieron con las diferentes percepciones del personal administrativo y los usuarios para identificar la relación que puede existir entre ambos grupos. Bajo esta problemática los autores Mamani y Mendoza (2020), en esta publicación hacen referencia a la importancia de los programas sociales y el impacto de estos para un sector pobre en hogares peruanos, logrando alcanzar objetivos importantes para generar políticas sociales que contribuyan con la mejora de la calidad de vida de los pobladores.

En la categoría social, los autores Hernandez et al. (2021) recalcan la importancia de mantener activos diversos programas de protección a niños con la finalidad de lograr tener un mayor alcance asistencial, el objetivo del estudio fue determinar los instrumentos que ayuden a recabar información de las percepciones de los usuarios a través de apoyos sociales en el aula y en las comunidades. También, el autor Devenin (2021) menciona en su publicación el gran apoyo social que se le dieron a las comunidades de Antofagasta – Chile, en función a programas sociales público – privado, enfocados en mejorar la calidad de vida de los comuneros.

En la categoría demográfica, los autores Huang et al. (2021) se enfocan en el estudio de cómo mejorar el sistema de energía renovable destinado a comunidades pobres de China en proceso de expansión por el aumento demográfico, con un programa de mejora de calidad de vida el cual demuestra que los pobladores de las comunidades tomadas para el estudio validaron que hay un aumento de sus ingresos a través de los programas sociales.

Dentro de la categoría económica, el autor Persaud (2020) incide que las gestiones de los programas sociales tienen recursos financieros limitados, y la principal problemática se da por los diferentes recortes presupuestales dados por los gobiernos, debido a que muchas entidades no cuentan con personal calificado para gestionar y administrar los programas en mención. Por lo que es preciso poder contar con personal adecuado y así determinar los diferentes costos (variables y fijos) que traen consigo la gestión a través del comportamiento del entorno y de las nuevas políticas económicas que se implementen.

En la categoría de políticas de estado, los autores Atisa et al. (2021) hacen referencia a políticas en los temas de descentralización con la finalidad de afianzar lazos entre la población y los gobernantes, manteniendo un desarrollo económico sostenible en todos los países africanos. Así mismo, el autor Agartan (2021) ejemplifica el caso de Turquía como uno de los países que logran reformas políticas de éxito en relación a los planes de desarrollo, a través de programas relacionados con mejorar temas de cobertura de salud, el cual enmarca una gran preocupación por parte del gobierno y sus habitantes, teniendo como objetivo mantener el “estatus requerido” para toda la población.

Por lo que, se realizaron entrevistas aplicándolo a una población determinada con aspectos direccionados a la gestión de los programas sociales y su mejora continua; estas herramientas han servido para detallar la problemática actual por la que pasan los programas sociales y asistenciales, como lo han realizado algunas entidades en América Latina dando resultados significativos en la mejora de los procesos, el correcto funcionamiento y bienestar poblacional.

Existe un concepto de mejora relacionado con la comunicación efectiva y el talento humano que debe ser la clave del desarrollo en las entidades del estado, en los ámbitos centrales, regionales y locales; con el objetivo de desarrollar una mejor interrelación entre los involucrados en el proceso de gestión de mejora continua; repotenciando las áreas administrativas las cuales son las administradoras y gestoras de los programas sociales, como también el enfoque de reestructuración de que se debe incidir como política

de todos los programas sociales que son direccionados a personas que más lo necesitan.

A nivel internacional existen muchos países que están enfocados en implementar políticas de estado que logren mejorar la relación entre las gestiones actuales de los gobernantes y los ciudadanos que requieren con urgencia programas sociales que buscan reducir la pobreza, pobreza extrema, anemia y hambruna. Como es el caso de los países de América Latina, que sienten el compromiso social y político de mejorar sus países con alternativas relacionadas al bienestar social.

En nuestro país una de las principales problemáticas por las cuales diferentes gobernantes tanto en el gobierno central, regionales y locales han fracasado en la lucha contra la desnutrición, se da principalmente por falta de gestión en los programas sociales y asistenciales que son brindados a personas de bajos recursos catalogados como pobres y pobres extremos. Por lo que es importante una reestructuración adecuada en las gestiones municipales, regionales y centrales; ya que son los entes que resguardan y administran los recursos y bienes que son entregados a los usuarios de los diferentes programas sociales que han sido creados por el gobierno central con la finalidad de luchar contra la desnutrición y la pobreza.

Según la descripción del problema tenemos la siguiente interrogante: ¿Cómo se desarrolla la gestión de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla?

Para las hipótesis se presentan, como hipótesis: La sostenibilidad y desarrollo de los programas sociales se da a través de la gestión de mejora formulado por la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

En función a los objetivos, se plantea lo siguiente como Objetivo general: Determinar la sostenibilidad y desarrollo de los programas sociales a través de la gestión de mejora continua destinados a los usuarios con el apoyo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el periodo 2019. Objetivos específicos: Identificar las mejoras de los programas sociales, Determinar la importancia de los programas sociales para la comunidad, Señalar si los usuarios han

mejorado su calidad de vida a través de la gestión de actividades dadas por la
Municipalidad Provincial de Zarumilla.

II. MARCO TEÓRICO

Como repaso de las variables en nuestro trabajo de investigación a modo de introducción a nuestro marco teórico, se tienen los siguientes estudios de los antecedentes internacionales los cuales se han alineado a nuestro requerimiento:

Desde la perspectiva de los autores Abramo et al. (2019) en referencia a la importancia en mantener un desarrollo sostenible bajo el enfoque de los programas sociales en América Latina y el Caribe basado en un estudio cualitativo, expresa las diferentes preocupaciones por ir en la búsqueda de sociedades más solidarias, inclusivas y cohesionadas; en dónde compromete a integrar en las diferentes agendas de los países que son parte de este continente temas relacionados con los derechos de igualdad y un desarrollo sostenible. Suscribiendo en la agenda 2030 con diversas acciones de mejorar el desarrollo social inclusivo, la dignidad y los derechos de las personas y la promoción de la igual. Por lo que, se busca fortalecer las diferentes competencias institucionales y humanas que son necesarias para vencer con la gran problemática de la pobreza, la desigualdad y la inclusión social.

Para el autor Cardona (2020) el objetivo del artículo es determinar los diversos estudios relacionados en la evaluación aleatoria del impacto que traen consigo los programas sociales en la pobreza bajo el enfoque de la obra de Esther Duflo, la metodología es Cualitativa – Descriptiva. La síntesis del estudio dio como resultados positivos en relación a la salud y educación, el aporte del capital humano según la actividad laboral que realiza y cómo han ocasionado una reducción significativa en la pobreza. Por lo que permite tener evidencia sobre el papel que desempeña la política pública en el desarrollo de la comunidad y la reducción de la pobreza.

Según los autores Muñoz y Larraín-Salas (2019) la función determinativa que cumplen los programas sociales en América Latina, bajo el enfoque de derecho es determinante en la integridad de la sociedad de todos los sectores socioeconómicos.

Los autores Pérez y Díaz (2018) nos citan la contribución de los programas sociales como herramienta de gestión para la disminución de la pobreza, planteando una sostenibilidad socioeconómica fortaleciendo el apoyo constante de la gestión pública con los ciudadanos que demandan los programas sociales. Frente al análisis de Bolivia y Ecuador relacionados a una problemática que muchos países de Latinoamérica comparten, es sin duda un tema de interés común entre los demás países de la región. Por lo que, es importante relacionar los diferentes criterios en la lucha contra la pobreza y pobreza extrema, enfocando todos los recursos en una sostenibilidad económica, social y cultural para el beneficio común.

Desde el enfoque del autor Marroquín (2016) permite dar a conocer la importancia de los programas sociales de alimentación y nutrición en Ecuador como parte de sus estrategias para un crecimiento sustancial enfocado en la mejora de la calidad de vida, para lograr alcanzar el desarrollo sostenible de sus pueblos en el marco de la economía del bienestar.

En este artículo los autores Astete y Vaccari (2017) han realizado un estudio cualitativo explorativo analizando las diferentes políticas sociales que traen consigo la asignación de los programas sociales en la lucha contra la pobreza en el país de Chile, la mala asignación de las mismas en regiones o poblaciones que no estas direccionadas de forma correcta, persistiendo temas relacionados con la pobreza, desempleo y desigualdad. Muestra la coyuntura actual de la problemática por cual incurren las diversas organizaciones comunitarias y la necesidad de brindar un servicio adecuado de los programas sociales.

En otro orden de ideas, en el ámbito de los antecedentes nacionales hay diversos estudios recientes que han desarrollado autores, que remarcan los alineamientos de nuestro trabajo de investigación, ellos son:

En el Perú actualmente hay un gran compromiso por resaltar los programas sociales en favor de la salud enfocados con la disminución de la anemia y la reducción de la pobreza, como lo manifiesta el Instituto Nacional de la Salud el autor Caverro-Arguedas et al. (2017) el cual menciona en su

artículo la importancia de los programas sociales relacionados en el incremento del gasto social para la creación de organizaciones que se preocupan en atender problemas a un sector vulnerable, como son la pobreza y la pobreza extrema. Evaluando los diferentes efectos que traen consigo el buen manejo de estrategias para lograr objetivos trazados por el Ministerio de Inclusión Social – MIDIS y el Ministerio de Salud – MINSA.

Según González (2017) el objetivo de su investigación se fundó en identificar las diferentes acciones que se pueden dar para minimizar el nivel de pobreza y pobreza extrema en el Perú, enfocados en la aplicación de programas sociales de forma eficiente, con el objetivo de contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de todos los usuarios de estos programas catalogados como vulnerables, la metodología es cualitativa, de estudio no descriptiva – explicativa. En el estudio del periodo 2009 - 2015 relacionado a la pobreza y pobreza extrema en el Perú, se obtuvieron datos positivos en la reducción porcentual de la pobreza, por lo que impera fijar mayores recursos en el presupuesto destinado a los programas sociales.

El autor Mora (2017) nos muestra los efectos que han traído consigo los programas sociales en la reducción de la pobreza en las diversas regiones peruanas y el importante crecimiento económico, desde la perspectiva de los beneficiarios en función a las políticas de estado que contribuyen con la administración pública y la gestión de esta frente a la principal problemática de nuestro país, el cual se enfoca en la pobreza y desigualdad de oportunidades.

En lo que refiere a la región Tumbes se han destinado una gama programas sociales y asistenciales en muestra de combatir la pobreza y la pobreza extrema, cuidando la salud de todos aquellos que lo necesiten, haciendo hincapié en la lucha constante de reducir la hambruna, la desnutrición y la anemia. Con programas como: Programa del Vaso de Leche – PVL, Programa de Complementación Alimentaria – PCA, Qali Warma, Pensión 65, Cuna Mas, entre otros; siendo administrados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, direccionados a los gobiernos regionales y locales para su mejor distribución y asistencia. Haciendo hincapié Alberca (2019) en los diferentes beneficios que han logrado los usuarios del programa Pensión

65, y cómo poder llegar a maximizar los recursos para lograr lo esperado por la comunidad y los agentes públicos que administran los programas en mención.

Así mismo, desde la perspectiva los autores Inquilla y Calatayud (2019) el objetivo de los programas sociales (Pensión 65) es determinar los diversos impactos que se dan sobre el gasto per cápita de alimentos, en función a un estudio metodológico cuantitativo; el cual muestra mejoras en las relaciones de la calidad de vida de los hogares.

Para las bases teóricas se presenta como variable X: Gestión de los Programas Sociales, Los programas sociales se fundamentan en base a necesidades en post desarrollo de las comunidades, mejorando la calidad de vida de los comuneros con el apoyo de las entidades municipales.

Por consiguiente, la investigación es determinada de acuerdo a:

- Categoría: Gestión de programas sociales.
- Sub Categorías: Calidad de vida, desarrollo de las comunidades, entidades municipales.

Definiendo nuestros términos básicos para el presente trabajo de investigación, los cuales se encuentran alineados según el tema a tratar, los siguientes conceptos son:

Para el término de Calidad de vida, el autor Martínez (2015) hace referencia a la calidad de vida como índices relevantes al nivel socioeconómico y cultural por el cual se cataloga a una persona, relacionados por la sustentabilidad de una comunidad; permitiendo determinar y justificar nuevos conceptos determinantes a la nueva sociedad y el contexto actual.

En el Desarrollo de las comunidades, el autor Rodríguez (2015) define al desarrollo de comunidades como el progreso social, económico, político, entre otros aspectos que comparten un conjunto de personas en beneficio común, cuya finalidad es mantener un crecimiento constante, bajo un estudio direccionado a enfoques de género, capacidades, derechos humanos e interculturalidad y desarrollo humano sostenible.

Desde el enfoque de las Entidades municipales, la perspectiva del autor Chacón (2016) hace referencia a las antes mencionadas o también llamadas gobiernos locales, como organizaciones descentralizadas a las cuales son consignadas partidas presupuestales otorgadas por el gobierno central, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de una comunidad; administradas y gestionadas por profesionales según el perfil requerido para el cumplimiento de objetivos trazados en el bienestar de la población y la gestión edil.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de Investigación: Se desarrolló un enfoque cualitativo, en el cual Piza (2019) la autora menciona en su investigación que los métodos y técnicas que son usados refieren al comportamiento social y humano, características particulares que diferencian una población de otra.

El autor Shikova (2020) indica las competencias y la gestión de competencias que se deben de dar en las entidades públicas en la búsqueda permanente y continua de mejorar la gestión de los programas sociales, los cuales son brindados por los entes municipales, siendo los encargados de administrar y gestionar los diferentes bienes y recursos. Por lo que se determinó que la presente investigación será cualitativa, por lo que la naturaleza de la investigación es metódica, la cual se acopla a la interpretación del estudio realizado, utilizando herramientas que nos permitan detallar las diferentes casuísticas y problemas, siendo analizadas según el contexto actual por la que pasan los usuarios y la institución.

El autor Esteban (2018) destaca la importancia de analizar los tipos de investigación en lo que conlleva el proceso de la investigación científica, las cuales están comprendidas en: exploratoria, descriptiva, explicativa y predictiva según la naturaleza de las mismas.

En lo que refiere a la metodología cualitativa de tipo de investigación explicativa, nos permitirá detallar y entender a profundidad los hechos de la realidad problemática, según la identificación de la variable detallada es: gestión de programas sociales.

Diseño de investigación: El diseño de investigación se fundamentará en una investigación cualitativa descriptiva con diseño fenomenológico, según el problema y la representación de la misma y sus respectivas causales que lo originen.

Los autores Guevara et al. (2020) indican en su publicación la importancia de definir el tipo de investigación, el cual parte de un nivel descriptivo, exploratorio y correlacional para lograr tener una mayor visión

explicativa de los hechos y la razón de los mismos; así mismo, de los instrumentos a utilizar y la forma de analizar los datos. Por lo que la investigación descriptiva se realiza cuando se desea describir en todo su entorno la problemática.

En la presente investigación de acuerdo a los instrumentos a utilizar, se extraerán datos mediante una metodología de recolección para su análisis; por ello, el estudio de la investigación se determinó aplicar un sistema de encuestas para la población determinada (usuarios de los programas sociales y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Zarumilla), manejando la diferente data que se pueda recolectar de acuerdo a la gestión de los programas sociales, bajo la perspectiva de los entrevistados.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La presente investigación fue estructurada en categorías y sub categorías, el autor Rivas-Tovar (2015) da a conocer la importancia de las categorías y sub categorías de análisis en el proceso de investigación, ya que nos permite tener un mayor análisis y estructura del trabajo de investigación; estas representan elementos teóricos como operativos, los cuales involucran la necesidad de crear parámetros que permitan la recolección, el análisis e interpretación de la información. Las categorías se exponen desde la base del estudio de investigación estableciéndose desde la formulación del problema, definiendo el objeto propio del estudio, el cual va direccionado desde el marco teórico, el diseño de instrumentos y el análisis e interpretación de la toda la información; y las sub categorías donde se va a incidir en el estudio.

Tabla 1 Matriz de Categorización

Tema	Problema de Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
<p>Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019</p>	<p>¿Cómo se desarrolla la gestión de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla?</p>	<p>Determinar la sostenibilidad y desarrollo de los programas sociales a través de proyectos y talleres de emprendimiento destinados a los usuarios con el apoyo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.</p>	<p>Identificar las mejoras de los programas sociales.</p>	<p>Gestión de programas sociales.</p>	<p>Calidad de vida.</p>
		<p></p>	<p>Determinar la importancia de los programas sociales para la comunidad.</p>		<p>Desarrollo de las comunidades.</p>
		<p></p>	<p>Señalar si los usuarios han mejorado su calidad de vida a través de la gestión de actividades dadas por la Municipalidad Provincial de Zarumilla.</p>		<p>Entidades municipales.</p>

3.3 Escenario del estudio

La población seleccionada son los usuarios internos y externos de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, de manera presencial.

Según el autor Mora (2017) los usuarios que deben ser considerados para el estudio son los jefes(a)s de hogar y las amas de casa, ya que nos permitirán recolectar diversos indicadores sobre el bienestar económico social que los programas sociales han contribuido en su mejora de calidad de vida, tanto como para su familia como para la comunidad en donde residen.

Así mismo, la autora Sanchez (2016) nos menciona que los usuarios directos en el estudio de recolección de datos son los clientes internos y externos de los programas sociales, recabando información permitiente en la calidad de los programas y el impacto de los mismos en la población, de esta forma, es importante determinar que nuestra muestra se centrara en los jefes de familia.

Teniendo un total de 5200 usuarios, los cuales son favorecidos con los distintos programas sociales y asistenciales que otorga la Municipalidad Provincial de Zarumilla, son administrados y gestionados por la entidad antes mencionada.

3.4 Participantes del tamaño de la muestra

Al ser una investigación cualitativa descriptiva con diseño fenomenológico, el procedimiento de selección se determinó en función al juicio de la investigación y la conveniencia de la misma, para la recolección de la data.

Por lo tanto, la muestra para la presente investigación será de 5 actores quienes son:

- (01) Administrador, el cual ocupa el cargo de Sub gerente de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.
- (01) Especialista, el cual ocupa el cargo de supervisor de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.
- (03) Representantes de las OSB – Organización Social de Base del Programa de Complementación Alimentaria PCA.

Cabe precisar, que los actores que ocupan los cargos de administrador y especialista son únicos según el organigrama de la entidad edil y el Manual de Obligación y Funciones MOF de la misma.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según la autora Caro (2021) las diferentes técnicas de recolección de datos son instrumentos y mecanismos empleados para la medición y recolección de información de manera más organizada y objetiva, permitiendo recolectar información de diferente tipo y apropiada, el cual la clave de éxito es conocer las diferentes características y mantener claro los objetivos de los cuales se esperan lograr.

En este caso la técnica a utilizar se basará en:

- Entrevista informal. La principal característica es indagar diferentes temas que aporten de manera directa la investigación, teniendo los temas claros y siendo espontáneos al momento de la conversación.
- Grupos focales. Se busca reunir grupos de personas que compartan características relacionadas, en este caso usuarios de los programas sociales, las cuales nos permitan recolectar información, opiniones, contradicciones, datos, entre otros, las cuales surgen al momento de la interacción.

3.6 Procedimientos

En primera instancia se procederá a estructurar las preguntas que irán en las entrevistas, con un cuestionario diferenciado según la dimensión de la investigación, ya que lo que se busca es recabar información pertinente y no incomodar a nuestros usuarios, recalcando que toda la data recolectada es de forma voluntaria y con consentimiento de cada persona involucrada en este proceso; para ello se ha estimado el rango de 15 a 25 minutos para la entrevista.

En relación a las entrevistas y focus group a realizar, la muestra será de 135 usuarios de los programas sociales, los cuales servirán para evaluar y determinar los resultados de la muestra. Los autores Salazar y Prado-Calderón (2013) en su artículo nos muestran la importancia de las diferentes experiencias y

aprendizajes vividos en el proceso de investigación, destacando las diferentes etapas de inicio a fin, enfocándose en el proceso de recolección de data.

Para las entrevistas se tomarán en cuenta los siguientes lineamientos para mejor recolección de data:

- ❖ Tener en cuenta la flexibilidad de las entrevistas siendo claros y concisos.
- ❖ Se mantendrá un orden de acuerdo a la estructura planteada.
- ❖ Se debe tomar en cuenta un lenguaje adecuado y claro, donde los usuarios se sientan cómodos y amigables al momento de responder las preguntas.

Por lo que, se debe contar con la aprobación de la entidad para que el personal solicite el apoyo de los usuarios para las entrevistas y los focus group a utilizar, luego de contar con la aprobación de la entidad y de los usuarios de los programas sociales se programarán las visitas a los establecimientos según el cronograma establecido.

Luego de contar con la información recolectada en las entrevistas y el focus group, y tener una data concreta y sólida, se procederá a interpretar las diversas respuestas que otorgaran los usuarios, estableciendo el nivel y grado de satisfacción que tienen los usuarios con relación a los programas sociales y los impactos que traen consigo dentro de una sociedad determinada.

Proceso de triangulación:

En base al autor Samaja (2018) debemos tener en cuenta las diversas metodologías que se han presentado para la evaluación de la información y su interpretación para una investigación científica. Por lo que la prioridad es mantener en lo posible la relación entre las herramientas que se han utilizado y la información recolectada.

Entrevistas y focus group: Se determinó que serán semiestructuras, debido a que se enfocara en evaluar el entorno de los usuarios y la apreciación que estos tienen con los programas sociales, y de qué manera han impactado en su vida.

- ❖ Calidad de vida.
- ❖ Desarrollo de las comunidades.
- ❖ Entidades municipales.

3.7 Rigor científico

Ver los Anexos 01 y 02.

3.8 Método de análisis de datos de la información

Para el presente estudio, se ha optado por utilizar herramientas tecnológicas en software (Microsoft Office) por ello, para la emisión y cálculos porcentuales y analizar la muestra se ha utilizado Microsoft Excel, en lo que respecta en la digitalización de la data encontrada por las entrevistas se ha utilizado Microsoft Word, para la exposición de la información se utilizará Microsoft Power Point. Así mismo, la Universidad César Vallejo nos ha brindado una herramienta tecnológica llamada Turnitin, que se utiliza para saber la similitud de los diferentes trabajos que se toman como referencia, evitando perjudicar a otros autores.

3.9 Aspectos éticos

En este punto, para detallar una mejor descripción real de la investigación a presentar, se ha considerado puntualizar los principios éticos que aplican en los instrumentos con la finalidad de analizar de forma más concisa y concreta los diferentes datos encontrados. Teniendo como base los lineamientos propuestos por la Universidad César Vallejo, cuyo principio fundamental es el respeto de la autoría de los diferentes autores en sus publicaciones.

Así mismo, se ha considerado que la persona encargada para la obtención de data para la realización del presente trabajo es el Sub gerente de Programas Sociales y Asistenciales de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, por ser el funcionario encargado de asistir a los programas sociales, bajo la normativa actual.

Para el presente trabajo se ha optado por seguir los lineamientos planteados, bajo la aplicación de herramientas metodológicas, las cuales son:

- Consentimiento Informado. Es importante dar a conocer los estudios que se están realizando, con la finalidad de que las personas involucradas otorguen su libre consentimiento a participar, con toda la información correspondiente que lo requiera.
- La confiabilidad. Está dirigido al grado de confianza o seguridad que brindan los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación bajo un contexto determinado cuya finalidad es mantener en completa reserva toda la información.
- El respeto a los derechos humanos. Va dirigido a la evaluación de temas sociales, culturales, étnicos, económicos, ecológicos, etc.; cuyo respeto por los derechos de las personas es importante en los estudios planteados, en base a sus proyectos y expectativas de vida.
- La integridad Científica. Es importante determinar y señalar la información que se cita en el trabajo, bajo la normativa de la universidad, el cual es requerida para cerciorarse la veracidad de toda la información que se he recolectado para el presente trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación al estudio del trabajo de investigación se han manejado dos instrumentos de recolección de data, que han determinado una mayor información en función a las dos variables que son programas sociales y gestión; estructurados en base a sus dimensiones. Por consecuente, se formularon preguntas en el caso de las entrevistas, con una puntuación determinante a la importancia del trabajo de la entidad y la realidad de los usuarios y/o beneficiarios, determinando que la herramienta empleada es concisa y determinante para la recolección de data, sin afectar ni incomodar a los beneficiarios de los programas sociales, teniendo como resultado respuestas coherentes a su realidad actual.

Por ser un estudio cualitativo, las herramientas utilizadas sirvieron para lograr obtener la mayor perspectiva de los beneficiarios de los programas sociales, en la obtención de la data según las entrevistas que se les realizaron, dándoles una valoración y puntuación determinante según sus respuestas, aplicados en la función de criterios como: bueno (3), regular (2) y malo (1), de acuerdo al criterio personal y de los entrevistados. Con esta información se puede detallar de forma más concreta y concisa el porcentaje de impacto que trae consigo cada categoría, por ello se determinó utilizar la misma funcionalidad para ambas herramientas.

Matriz de triangulación de datos

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	TIPO DE ACTOR				
		Representante 01 de la OSB (Organización Social de Base) del PCA	Representante 02 de la OSB (Organización Social de Base) del PCA	Representante 03 de la OSB (Organización Social de Base) del PCA	ESPECIALISTA	ADMINISTRADOR
Gestión de programas sociales.	Calidad de vida	Reduciendo la anemia.	Reduciendo la pobreza y la pobreza extrema.	Oportunidad de dar una alimentación a sus hijos.	Dando una alimentación justa para la comunidad.	Tienen una mejor alimentación.
		Pueden reducir el presupuesto de los programas.	Por el temor de eliminar los programas sociales.	No tendrán más apoyo del gobierno.	Pueden eliminar los programas.	Cancelar o reducir los presupuestos a los programas.
		Gestionando talleres productivos para mejorar el sustento de las comunidades.	Más presupuesto a los programas.	Solicitando mayor apoyo de estado.	Destinando mayor apoyo a los programas sociales.	Otorgando mayores beneficiarios en los programas.
		Si, muchas personas no deberían tener el programa ya que no son	Sí, es necesario que se destinen a gente que lo necesita.	Sí, hay gente que no aprovecha los programas sociales.	Si, malgastan los productos.	Si, comercializan los productos que da la municipalidad.

		consideras como pobres.				
		Sí, porque nos permitiría tener más recursos y dinero.	Sí, para poder atender a mayores beneficiarios.	Sí, porque nos ayudarían a tener nuestro propio negocio.	Si, para no depender del estado.	Sí, es necesario que las madres de familia puedan aprender otras actividades.
	Desarrollo de las comunidades	No, existe una buena organización en nuestra comunidad.	Sí, no atienden a personas que de verdad lo necesitan.	Si, la mayoría de los beneficiarios son familia.	Sí, hay gente que necesita el programa y no es atendida.	No, estamos muy unidos en nuestro comité y ayudamos a quien los necesita.
		No, hay problemas en nuestra comunidad.	Existe muchos problemas y peleas por los beneficiarios y personas que desean entrar al programa.	No hay unión en nuestra comunidad.	No hay apoyo de la comunidad para mejorar el comités.	No existen problemas.
		No hay nada que mejorar.	Con una reestructuración de beneficiarios.	Pueden mejorar dando mayor presupuesto.	Con una nueva directiva.	Dando otras alternativas como talleres para tener más trabajo.
		Ayudaría un mayor presupuesto para aumentar los beneficiarios.	La mala administración de los beneficiarios.	La cantidad de beneficiarios no son suficientes.	No son conscientes y no buscan crecer de manera personal.	Necesitamos más productos para atender más gente.

		Si, Nos brinda una supervisión constante para evitar problemas.	No, se dejan influenciar por los beneficiarios.	Sí, hay compromisos de gestionar un mayor presupuesto.	Sí, la municipalidad mantiene un apoyo constante con supervisiones diarias que garantizan un mejor manejo de los programas.	Sí, la entidad brinda supervisión diaria para mejorar los servicios a los beneficiarios.
	Entidades municipales	Sí, siempre tenemos apoyo de la municipalidad.	No, porque no hay un apoyo constante de la municipalidad.	Sí, porque en tiempos del PRONAA no atendían a todos los sectores.	Sí, porque son las entidades que tratan de forma directa con los beneficiarios.	Sí, porque la entidad se encarga de gestionar y administrar los diferentes bienes de forma eficiente y eficaz para bienestar de la población.
		Sí, atiende las necesidades de la población	No, no destina suficiente dinero para atender a toda la comunidad.	Sí, destina de forma adecuada los recursos.	Sí, mantiene de la mejor forma sus funciones.	Sí, está orientado a mejorar las diferentes situaciones para garantizar una administración eficiente.
		Sí, a pesar de no contar con personal, las supervisiones son constantes.	No, las visitas no son diarias.	Sí, las supervisiones son rutinarias cada vez que se puede.	Sí, hay una preocupación por parte del personal para satisfacer en mayor parte las supervisiones según programas específicos.	Sí, actualmente hay un programa de supervisiones que ha sido elaborado por el personal encargado para mantener una gestión adecuada.

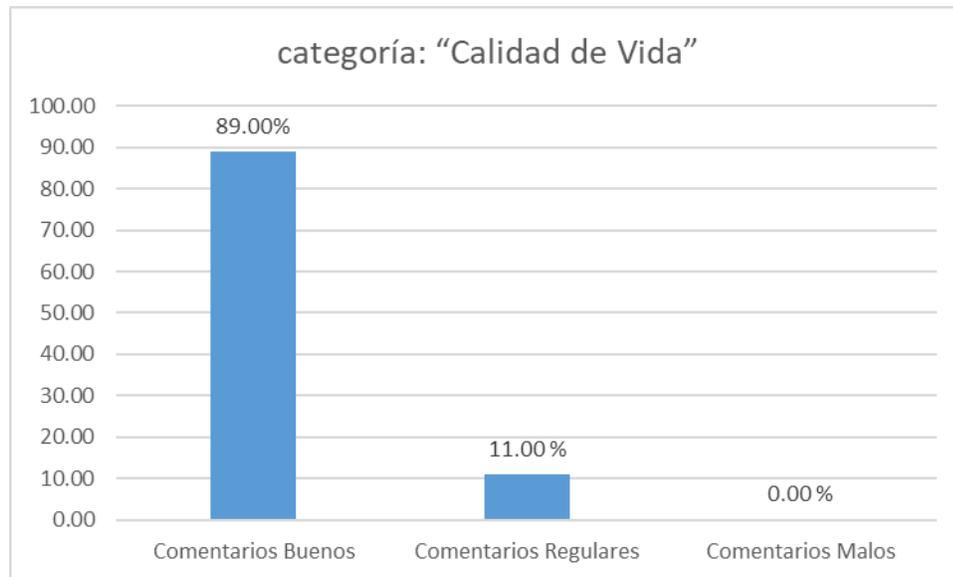
		En particular a esta gestión le falta un poco más de trabajo con los comités.	Es mala gestión porque no atiende a toda la comunidad.	Es buena gestión, pero podría mejorar con temas de la administración de los programas.	Es una gestión que está atendiendo los diferentes problemas que pasan los beneficiarios de los programas sociales.	La gestión actual está enfocada en mejorar el funcionamiento de los programas sociales para otorgar un mejor servicio a la sociedad.
		Sí, hay sectores donde hay muchas más necesidades y si son atendidas.	No, le dan a cualquier persona.	Se podría decir que sí, ya que están preocupados por las personas que necesitan del programa.	Los programas sociales están direccionados a personas de bajos recursos.	Los diversos programas sociales están direccionados en la lucha de la pobreza y pobreza extrema de nuestra localidad.
		Si hay una buena comunicación a pesar de que no siempre se llega a un entendimiento por parte de ambas partes.	No, casi nunca nos atienden y nos hacen caso.	Sí, en lo posible hay reuniones y podemos exponer nuestros requerimientos y problemas para buscar una solución entre la entidad y los comités de los programas.	Sí, esa es una de las prioridades de la gestión municipal actual para mejorar las relaciones entre los interesados.	Sí, nos hemos enfocado en garantizar una comunicación efectiva donde se logren priorizar los recursos según las necesidades.
		Aún hay cosas que no cumplen por falta de presupuesto.	No, siempre nos prometen cosas y no cumplen.	No cumplen con los requerimientos de la población, cuando	Sí, se cumple de manera responsable para bienestar de toda la población que	Sí, nuestra preocupación se ha basado en la mejora continua de los programas sociales,

				solicitan más comités.	comparte los programas.	en la búsqueda de garantizar procesos eficientes.
		Deberían preocuparse en mejorar el papel de entidad con los programas sociales, en temas relacionados a otorgar más beneficios.	Cumpliendo con las promesas que ofrecen.	Tratando de cumplir con los beneficiarios de los programas sociales y de la población que requiere de este servicio, ya que no cuentan con recursos propios.	Es una labor constante el poder mejorar nuestra relación entre los beneficiarios y la entidad municipal mediante el cumplimiento de metas programadas.	Mediante cambios de mejora continua, el cual es un proceso que poco a poco se está logrando, ya que hay una reestructuración que se enfoca en mejorar los diferentes procesos de inicio a fin.

Los resultados obtenidos están alineados a los objetivos específicos, por lo que las entrevistas han sido aplicadas a los beneficiarios de los programas sociales de la comunidad de Zarumilla:

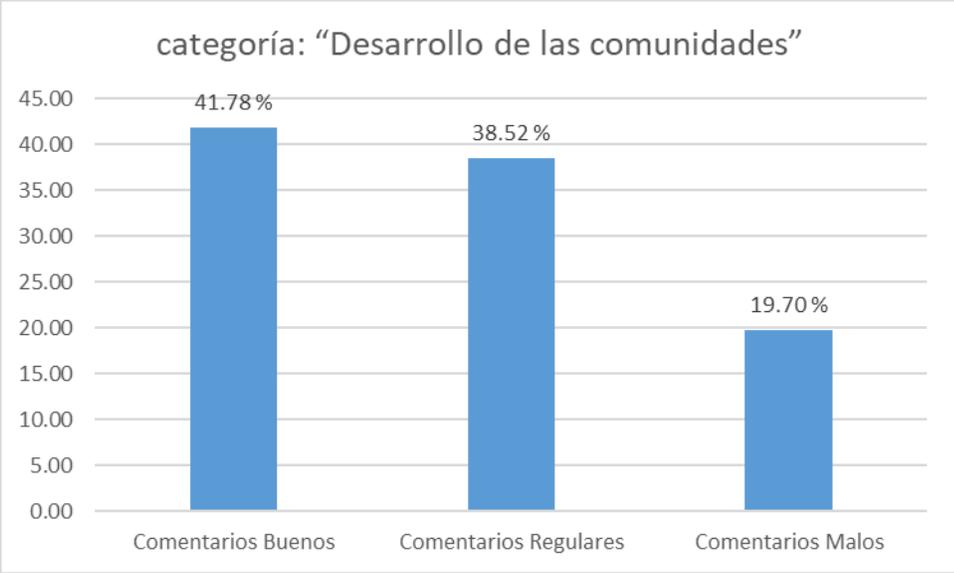
Objetivo 1. Identificar las mejoras de los programas sociales.

Ilustración 1 *Calidad de Vida*



Objetivo 2. Determinar la importancia de los programas sociales para la comunidad.

Ilustración 2 *Percepción del usuario sobre el desarrollo de las comunidades*



Objetivo 3. Señalar si los usuarios han mejorado su calidad de vida a través de la gestión de actividades dadas por la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Ilustración 3 *Percepción del usuario sobre las Entidades Municipales*

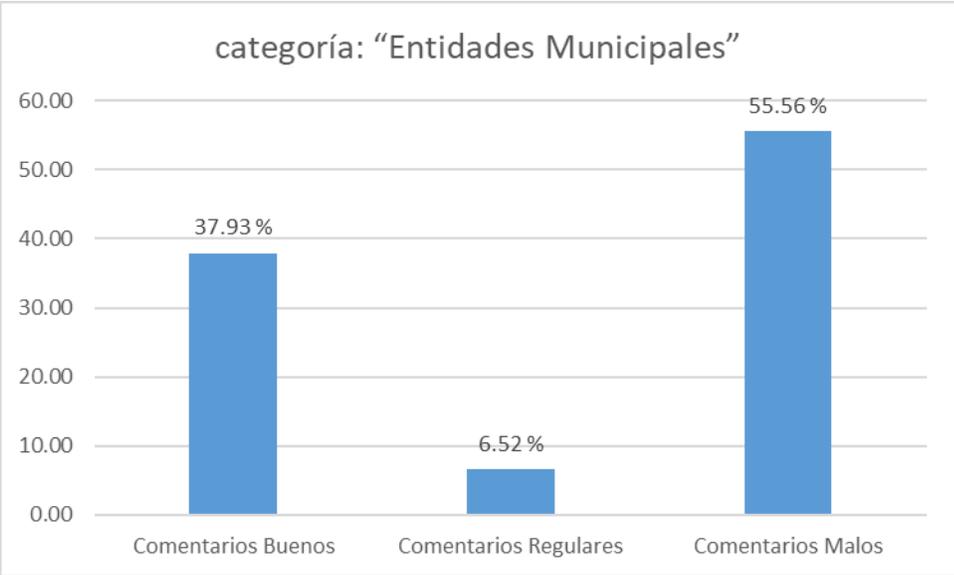
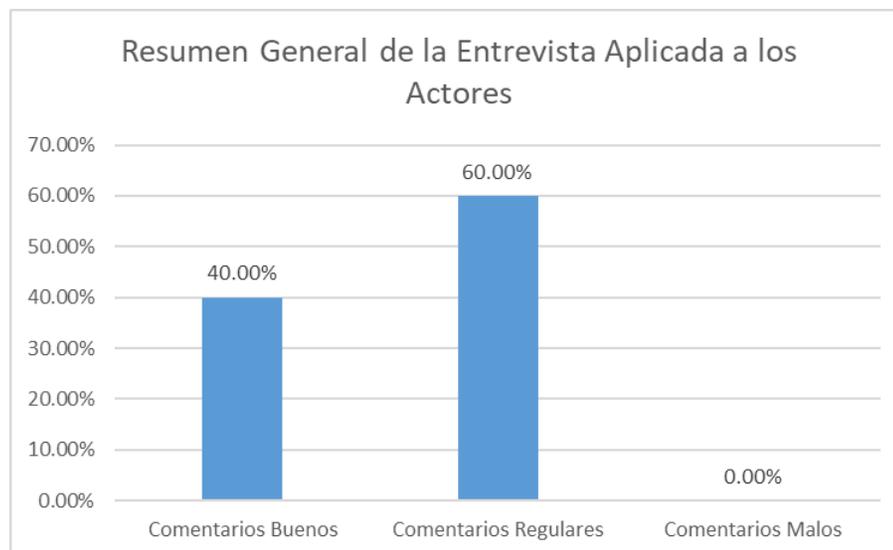


Tabla 2 *Percepción general de la entrevista aplicada a los actores.*

Nº de Grupo	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	Tot al	Calificaci ón
Admi.	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	48	Bueno
Espec.	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	Bueno
PCA 01	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	43	Regular
PCA 02	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	42	Regular
PCA 03	3	2	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Regular

Ilustración 4 *Resumen General de la Entrevista Aplicada a los Actores*



Calidad de vida.

Las actuales circunstancias por las cuales está pasando nuestro país incide en que es necesario fijar todos esfuerzos en garantizar y otorgar un mejor servicio para que nuestros beneficiarios mejoren su calidad de vida, como el administrador señala: “El manejo eficiente y eficaz de los programas sociales logrará una mejor calidad de vida entre los beneficiarios”, siendo importante el papel que cumple el especialista al ser las personas que están de forma directa con las personas beneficiarias, por lo que afirma: “muchos beneficiarios han mejorado su calidad de vida mediante el apoyo de los programas sociales en su comunidad”; siendo importante del mismo modo las declaraciones de la presidenta de la OSB del PCA, el cual indica: “es importante tener programas sociales en nuestras comunidades, ya que muchos no cuentan con sustentos económicos que mejoren su calidad de vida”, siendo dependientes de los programas sociales para mantener un crecimiento relacionados a la calidad de vida.

Desarrollo de las comunidades.

Todos los involucrados coinciden en que es necesario los programas sociales para mejorar el desarrollo de nuestras comunidades, debido a que aún existe un gran porcentaje de nuestra población que está considerada como pobre y pobre extremo, el administrador indica: “es de suma importancia que los programas sociales se mantengan en las comunidades para el sustento, crecimiento y desarrollo de nuestras comunidades con las personas que lo requieran”, teniendo el mismo contexto el especialista, el cual nos dice: “a pesar de existir diferentes problemáticas en los comités, existe una gran relación entre los programas sociales y el desarrollo de las comunidades, ya que reduce en gran escala la pobreza, dando oportunidad de crecer y desarrollarse”.

De la misma forma la representa de las OSB del PCA nos indica: “todos los sectores y comunidades donde existe un programa social ha podido desarrollar de forma positiva, ya que ha atacado el principal problema que es la desnutrición”,

teniendo un papel importante y determinante para los beneficiarios el poder mantener y buscar un mayor presupuesto para generar la atención de más personas que requieran de estos servicios sociales.

Entidades municipales.

Respecto a la situación actual de las entidades municipales existen contradicciones entre el papel que desempeña la entidad, siendo la representante de la OSB de PCA que no está de acuerdo con la gestión que desarrolla la Municipalidad Provincial de Zarumilla, por lo que menciona: “No hay un apoyo constante por parte de la MPZ, ya que por muchos años se ha solicitado mayor presupuesto para atender un mayor porcentaje de personas y otros sectores”.

Sin embargo el administrador incide en: “a través de la gestión municipal actual se ha mejorado y garantizado que los procesos en la gestión de los programas sociales se den de forma adecuada a las personas que lo requieran, en función a la data que se ha encontrado”, así mismo el especialista menciona: “la gestión actual ha garantizado y reestructurado programas sociales que estaban mal direccionados y que hoy en día están a cargo de personas que de verdad lo necesitan”, con esta información es importante incidir en la problemática de acercarse más a los beneficiarios con la finalidad de mejorar y maximizar los recursos para atender a personas que requieran los programas sociales que son administrados y gestionados por la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Discusión.

El objeto de la investigación es llegar a recabar información pertinente en la recolección de data, determinando la relación entre el nivel de calidad de vida, el desarrollo de las comunidades y las entidades municipales; por lo que es determinante la información recabada por que la Municipalidad Provincial de Zarumilla y personal administrativo que labora en dicha entidad, gestione mejoras continuas para fortalecer el desarrollo y función de los programas sociales que son

administrados por dicha entidad, para el beneficio de todos los involucrados, haciendo hincapié en los diferentes problemas que se han determinado. Por lo que, el objeto y finalidad del estudio de investigación repercute en mejorar la gestión de los programas sociales en bienestar de la población y la entidad.

En función al contexto planteado los autores Del Carpio et al. (2013) muestran los diversos casos que se dan a través de una eficiente y eficaz gestión en las entidades públicas, y como repercuten en la población de manera positiva. De esta forma, se puede determinar que la muestra determinada en el estudio, el cual cuenta de 05 participantes marcan un antes y un después en el proceso de gestión eficiente en los programas sociales, la necesidad de reestructurar y mejorar la calidad del servicio con la finalidad maximizar los recursos para prosperidad de todos los usuarios.

En referencia a los resultados obtenidos en la investigación, se han organizado en función a los objetivos trazados:

En relación al primer objetivo específico: Identificar las mejoras de los programas sociales, se pudo hallar y determinar que los actores e involucrados en la recolección de datos coinciden en que los programas sociales deberían mejorar sus procesos para garantizar la maximización de los recursos, en tal punto incidiendo en el personal administrativo, beneficiarios y socios de los programas sociales a identificar mejoras determinantes y promoverlas para un beneficio común. La importancia de que el administrador aplique herramientas de gestión y estrategias que logren alcanzar los objetivos trazados, son concluyentes tanto para la entidad como para las personas que alcanzan este beneficio social.

Es importante para el desarrollo de los programas sociales y de las comunidades identificar mejoras y poder implementarlas, fortaleciendo competencias que sean necesarias para el funcionamiento adecuado, bajo esta premisa existen diversos autores que mencionan la importancia de los programas sociales y asistenciales en diversos países a nivel nacional e internacional. Los autores Rueda et al. (2019) mencionan la importancia de cómo aplicar estrategias

como las cadenas de suministros para la atención de beneficiarios, cuyo principal objetivo es mejorar las condiciones y el sistema alimentario de los beneficiarios que son considerados como personas vulnerables.

En el ámbito nacional el autor Burga (2016) bajo esta investigación se determina las diversas mejoras que han logrado consigo los programas sociales en función con alternativas tecnológicas que optimizan los resultados y procesos en temas relacionados a la planificación presupuestal, la cual es clave para el buen desarrollo en la adquisición de bienes y servicios que son entregados a los beneficiarios en todas las regiones, ciudades y pueblos de nuestro país, enfocados en la población vulnerable considerada como pobre y pobre extremo, en la lucha constante contra la anemia y demás enfermedades que se pueden contraer por una mala alimentación.

En relación al segundo objetivo específico: Determinar la importancia de los programas sociales para la comunidad, los autores involucrados en el proceso de investigación han sido determinantes al mencionar la importancia que hay entre los programas sociales y las comunidades que son atendidas por los gobiernos locales, regionales y centrales, enfocados en programas asistenciales y sociales. El autor Rodríguez (2019-2020) refiere la importancia de algunas organizaciones que se preocupan por la salud y alimentación de las personas adultas mayores, en la ciudad de San Ramón, en Costa Rica; preocupados por mejorar su calidad de vida y cómo los programas sociales han apoyado y contribuido en mantener una integración de este sector de personas que requieren apoyo y soporte continuo.

Así mismo, los autores Moyano et al. (2020) mencionan en su artículo la intervención en políticas alimentarias para cubrir las necesidades de niños y niñas en la Ciudad de Córdoba, en Argentina en los años 2013 y 2018, aplicados bajo el contexto de personas con mayor vulnerabilidad el cual es necesario cubrir bajo los comedores escolares.

En el ámbito nacional el autor Paredes (2019) en su estudio relacionado al programa Cuna Más determina la influencia e importancia del mismo frente al desarrollo y habilidades en niños menores de 3 años en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2019.

En relación al tercer objetivo específico: Señalar si los usuarios han mejorado su calidad de vida a través de la gestión de actividades dadas por la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Existe una gran concordancia entre los autores del proceso de investigación al mencionar que los beneficiarios de los programas sociales mejoran su calidad de vida gracias a la atención de los diferentes servicios que son otorgados de forma directa por la Municipalidad Provincial de Zarumilla, a través del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, la autora Pinchi (2019) indica en su investigación la aceptación de los programas sociales en la ciudad de Lamas, ubicada en el departamento de San Martín, y como los beneficiarios han mejorados su calidad de vida con la correcta utilización de recursos.

Así mismo, en el ámbito internacional los autores Olvera et al. (2017) mencionan los diferentes apoyos que brinda el estado mexicano en el estado Campeche, el estudio recaba información en cuán importante es mejorar el sistema de alimentación para la población, incidiendo en la calidad de vida de los mismos.

En nuestro país, el autor Zapata (2016) ha realizado una investigación en la Gestión del Programa Nacional Juntos en el distrito de Yurimaguas, encontrando resultados positivos sobre la gestión que trae consigo el programa en mención evidenciando la ejecución de políticas de control, prevención y corrección, existiendo una relación permanente entre el programa Juntos y la calidad de vida de los usuarios de la comuna de Yurimaguas.

En relación al Objetivo general: Determinar la sostenibilidad y desarrollo de los programas sociales a través de la gestión de mejora continua destinados a los usuarios con el apoyo de la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el periodo

2019. Actualmente existen muchas políticas de estado a nivel internacional y nacional que buscan complementar y mejorar los programas sociales y asistenciales, con la finalidad de que todos los recursos empleados (sean humanos o materiales) se destinen de forma correcta a personas catalogadas como vulnerables producto de la pobreza y la pobreza, por lo cual existen diferentes autores que han estudiado situaciones determinantes en el progreso y desarrollo de las comunidades a través de los programas sociales que otorgan en cada país.

Los autores Daher et al. (2020) hacen referencia la situación de Chile y Latino América, los programas sociales han sido la clave en la lucha contra la pobreza y desnutrición, siendo un modelo de desarrollo constante que permite integrar organizaciones estatales y privadas con la finalidad de velar por los más necesitados de cada país. Así mismo, Domínguez et al. (2013) se enfocan en los diferentes problemas relacionados al bienestar de la población en algunas comunidades de España, direccionados en programas de desarrollo rural a través de políticas de estado que son implementadas bajo su gobierno. De igual forma Gavin et al. (2015) en Ohio – EEUU, existe un programa para desarrollar la participación ciudadana, estableciendo diferentes estilos de vida que contribuyen a la mejor calidad de vida de los beneficiarios, bajo el resguardo y apoyo de las políticas estatales que han sido implementadas para otorgar un mayor sustento a los ciudadanos.

La autora Orduña-Gañán (2016) manifiesta la gran problemática internacional que afecta a gran parte de su población por la crisis económica, y que muchas naciones en la actualidad fijan sus recursos en mitigar temas relacionados con la pobreza mediante el apoyo estatal y de sus entidades. En el ámbito nacional el autor Benites (2020) explica en su trabajo de investigación cómo influyen los objetivos en los programas sociales y el apoyo de las entidades estatales que son determinantes en su funcionamiento, tales como el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Ministerio de Economía y Finanzas. Así mismo, el autor Oviedo (2019) el estudio realizado en Paruro, departamento de Cusco,

hace referencia en cómo han mejorado las condiciones de los beneficiarios del Programa Juntos; haciendo énfasis en el estado nutricional de los niños de la comunidad, que junto con el trabajo que desarrolla el gobierno se ha logrado minimizar los problemas de desnutrición infantil.

Finalmente, el autor Salvatierra (2019) se enfoca en conocer la realidad actual social del distrito de Socos en Ayacucho – 2019, cuyo impacto se basa en la reducción de la pobreza, buscando que más hogares mejoren su calidad de vida a través de los programas sociales que son dados por el gobierno y sus entidades.

V. CONCLUSIONES

Primero: En función al objetivo general, determinar la sostenibilidad y desarrollo de los programas sociales, los entrevistados han manifestado que las comunidades que son beneficiarias con los programas sociales y asistenciales han logrado mantener un equilibrio de mejora continua a través del apoyo que brinda la entidad edil con resultados positivos en función a la reducción de la pobreza en la cual muchos pobladores están inmersos, logrando alcanzar un mejor estatus frente al apoyo que se les brinda a través de almuerzos y desayunos a sus familiares con programas como PCA – Programa de Complementación Alimentaria y PVL – Programa del Vaso de leche.

Segundo: En función al primer objetivo específico, identificar las mejoras de los programas, se ha concluido con que existen programas relacionados en mantener un proceso de reestructuración a través de mejoras para bienestar de los usuarios, fortaleciendo así la relación entre la comunidad y la entidad edil; siendo una de las políticas permanentes por la entidad y el personal administrativo, rotar los comités de los programas a diversas comunidades, para luchar contra la pobreza y pobreza extrema en la provincia de Zarumilla.

Tercero: En función al segundo objetivo específico, determinar la importancia de los programas sociales, el estudio dio resultados que existe una estrecha relación entre el crecimiento y desarrollo de la población junto con los programas sociales, siendo determinantes para los pobladores; por lo que las políticas de la entidad edil han sido poder satisfacer la demanda de los pobladores considerados como vulnerables para otorgar este beneficio de manera eficaz y eficiente.

Cuarto: En función al tercer objetivo específico, señalar si los usuarios han mejorado su calidad de vida, se determinó bajo las entrevistas que los beneficiarios de los programas sociales logran alcanzar una mejor calidad de vida, al tener un apoyo y soporte que pueda generar sostenibilidad en sus hogares; siendo la principal misión de la entidad edil para combatir los niveles de pobreza, pobreza extrema y anemia que aquejan algunos sectores de la provincia.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Al personal administrativo, mantener actualizado de la diferente problemática que suscitan las diferentes administraciones que se dan en los comités de los programas sociales, con la finalidad de mejorar la gestión en el proceso de entrega de los productos y servicios que son otorgados a los beneficiarios de los programas sociales, siendo la principal política social que manejan las entidades ediles como parte de su plan de gobierno.

Segundo: El administrador debe Implementar gestiones de mejora continua entre la comunicación y relación que conlleva el trato entre la entidad municipal y las organizaciones sociales, como son los diferentes programas sociales que maneja la Municipalidad Provincial de Zarumilla, a través de reuniones y conversatorios entre los usuarios y el personal administrativo, con la finalidad de lograr afianzar lazos, los cuales son necesarios para que todos los involucrado se sientan satisfechos con las gestiones que brinda la entidad.

Tercero: Los Especialistas deben de tener el perfil calificado en relación a la labor a realizar, en relación a la mejora de inspecciones, supervisiones e interrelación entre los beneficiarios y la entidad municipal, con la finalidad de afianzar lazos entre los involucrados.

Cuarto: Las representantes de las OSB's del PCA, deben mantener políticas de reestructuración de los comités de los diferentes programas sociales, con la finalidad de garantizar que los beneficiarios sean personal considerado como pobre y pobre extremo, y sea direccionado de manera adecuada.

Quinto: La entidad debe de mantener programas de ejecución actualizados, manual o guía de actividades, programa de objetivos y metas trazadas durante periodos determinados, entre otros; cuya finalidad es que las nuevas gestiones u personal administrativo mantenga el orden y secuencia de lo que se ha trabajado en gestiones o años anteriores, para bienestar de la población y los beneficiarios de los programas sociales.

REFERENCIAS

- Agartan T.I. (March de 2021). Politics of success stories in the path towards Universal Health Coverage: The case of Turkey. *Development Policy Review*, 39(2), 283-302. doi:10.1111/dpr.12489
- Alberca Guerrero, E. (2019). *Impacto del programa Pensión 65 en el distrito de Tumbes- 2018*. Piura: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42811>
- Arteaga I.H., PerezMunoz C., Castaneda S.R. (2018). University students' educational interests and perspectives on Social and Solidarity Economy. *CIRIEC-Espana Revista de Economia Publica, Social y Cooperativa*, 94, 91-121. doi:10.7203/CIRIEC-E.94.12782
- Atisa G.,Zemrani A.,Weiss M. (2021). Decentralized governments: local empowerment and sustainable development challenges in Africa. *Environment, Development and Sustainability*, 23(3), 3349-3367. doi:10.1007/s10668-020-00722-0
- Brenda Fabiola Olvera Delgadillo, Birgit Schmook, Austreberta Nazar Beutelspacher, Claudia Radel. (2017). Efectos adversos de los programas de apoyo alimenticio, en los hogares rurales de Calakmul, Campeche. *Dialnet*, 27(49), 11-46. doi:ISSN-e 2395-9169
- Cantú Martínez, P. C. (2015). Calidad de vida y sustentabilidad. *Dialnet*, 19(37), 9-22. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5237386>
- Cardona, J. A. (2020). Evaluación del impacto económico de programas sociales contra la pobreza: una revisión de estudios aleatorizados en la obra de Esther Duflo. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 38(2). doi:<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e338856>
- Caro, L. (2021). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

- Caro, M. (2020). Diversity and Inclusion in Social Service Organizations: Implications for Community Partnerships and Social Work Education. *Journal of Social Work Education*, 56(1), 105 - 114. doi:10.1080/10437797.2019.1656577
- Chacón, J. I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *INCISO*, 18(2). doi:https://doi.org/10.18634/incj.18v.2i.632
- Daniel Beland, Alex Waddan. (2017). Why Are There No Universal Social Programs in the United States? A Historical Institutional Comparison with Canada. *180 World Affs*, 180(1), 64-92. doi:1940-1582
- Daniela Moyano, Elizabeth Raquel Rodríguez, Nilda Raquel Perovic. (2020). Análisis de la intervención de la política de comedores escolares y el rol en la nutrición saludable de niños y niñas de Córdoba, Argentina. *Dialnet*, 16(0). doi:ISSN 1669-2381
- Denice Cavero-Arguedas, Viviana Cruzado de la Vega, Gabriela Cuadra-Carrasco. (2017). Los efectos de los programas sociales en la salud de la población en condición de pobreza: Evidencias a partir de las evaluaciones de impacto del presupuesto por resultados a programas sociales en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. doi:https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3063
- Devenin V. (2021). Collaborative community development in mining regions: The Calama Plus and Creo Antofagasta programs in Chile. *Resources Policy*, 70(1), 1. doi:10.1016/j.resourpol.2018.10.009
- Dhewanto W., Ratnaningtyas S., Permatasari A., Anggadwita G., Prasetio E.A. (2020). Rural entrepreneurship: Towards collaborative participative models for economic sustainability. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(1), 705-724. doi:10.9770/jesi.2020.8.1(48)
- Feizar José Rueda Velasco, Wilson Adarme Jaimes, Angélica Garzón Luna, Jhonatan Marroquín Ávila, Gabriel Parada Caro. (2019). Evaluation of a facility location

- for a food assistance supply chain. The case of Bienestarina in Colombia. *Dialnet*, 39(3). doi:ISSN 0120-5609
- Ghate D. (2018). Developing theories of change for social programmes: co-producing evidence-supported quality improvement. *Palgrave Communications*, 4(1), 1. doi:10.1057/s41599-018-0139-z
- Giannina Muñoz Arce, Daniela Larraín-Salas. (2019). Interseccionalidad y los programas sociales pro-integralidad: lecturas críticas sobre intervención social. *Revista Tabula Rasa*, 153-170. DOI:<https://doi.org/10.25058/20112742.n30.08>
- Gladys Patricia Guevara Alban; Alexis Eduardo Verdesoto Arguello; Nelly Esther Castro Molina. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- González, M. d. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1). doi:<https://doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>
- Hernandez D. ,Jacomino G.,Swamy U.,Donis K., Eddy S.L. (2021). Measuring supports from learning assistants that promote engagement in active learning: evaluating a novel social support instrument. *International Journal of STEM Education*, 8(1), 1. doi:10.1186/s40594-021-00286-z
- Huang Y.,Huang B.,Song J.,Xu X.,Chen X.,Zhang Z, ,Xue B. (2021). Social impact assessment of photovoltaic poverty alleviation program in China. *Journal of Cleaner Production*, 290(25), 1-15. doi:10.1016/j.jclepro.2020.125208
- Jorge Franklin Benites Aguilar. (2020). *Factores que influyen en los objetivos del programa social Juntos en el distrito de Salaverry, periodo 2019*. doi:<http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>
- José Víctor Salvatierra Quispe. (2019). *Contribución del Programa Juntos en el nivel Socio Económico de los Usuarios del Distrito de Socos. Ayacucho, 2019*.

Trujillo. Repositorio Digital Institucional UCV:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37371>

Juan Inquilla Mamani, Alfredo Pelayo Calatayud Mendoza (2019).
<http://www.scielo.org.pe/>. doi:10.21678

Juan Inquilla Mamani, Alfredo Pelayo Calatayud Mendoza. (2019). *Impacto del programa social Pensión 65 sobre el gasto en alimentos 2017-2018*. doi:<http://dx.doi.org/10.21678/apuntes.86.985>

Juan Samaja. (2018). La triangulación metodológica (Pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos). *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2). de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200431

Julio César Zapata Zapata. (2016). *Gestión del Programa Nacional "Juntos" y su incidencia en la calidad de vida de los usuarios del distrito de Yurimaguas, 2016*. De <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21029>

Laís Abramo, Simone Cecchini, Beatriz Morales. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral. Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Santiago: Publicación de las Naciones Unidas.

Lezly Paredes Ajahuana. (2019). El programa Nacional Cuna Más y su influencia en el desarrollo de habilidades sociales en niños menores de 3 años S.J.L 2019. Lima, Perú. De <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41095>

Loli A., Del Carpio J., Vergara A., Cuba E., Morales S., Flores M. y Lamas L. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *IIPSI*, 190. doi:ISSN 1609 - 7445

Luis Arturo Rivas-Tovar. (2015). *ResearchGate*. De https://www.researchgate.net/publication/286288002_Capitulo_6_La_definicion_de_variables_o_categorias_de_analisis

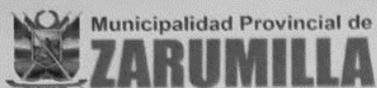
- Luis Ayala, Elena Bárcena-Martín. (2020). Measuring Social Welfare Gains in Social Assistance Programs: An Application to European Countries. *Social Indicators Research*, 151(1), 205-229. doi:10.1007/s11205-020-02377-w
- Mamani J.I., Mendoza A.P.C. (2020). Impact of the pensión 65 social program on spending on food, 2017-2018. *Apuntes*, 47(86), 199-2014. doi:10.21678/apuntes.86.985
- Marco Astete Cereceda, Pamela Vaccari Jiménez. (2017). Políticas públicas y subjetividades: Lógicas en disputa en la implementación de programas sociales en la comuna de Lota, Chile. *Psicoperspectivas*. doi:http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue1-fulltext-880
- Marcos Domínguez Torreiro, Roi Durán Medraño, Mario Soliño Millán. (2013). Social legitimacy issues in the provision of non-commodity outputs from Rural Development Programs. *Dialnet*, 42-52.
- María Ángeles Orduña-Gañán. (2016). Barrios y sostenibilidad. La aplicación de criterios sociales, medioambientales y económicos en el diseño y evaluación de procesos de regeneración urbana sostenible en ciudades europeas. *Dialnet*, 15. De <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=192530>
- MARIA CARMEN SANCHEZ PEREZ. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas (REPPP)*, 116-140. doi:10.5944/reppp.7.2016.16352
- María del Carmen Pérez González, Lázaro Díaz Fariñas. (2018). La base productiva de los programas sociales en Bolivia y Ecuador. *Economía y Desarrollo*. doi:ISSN 0252-8584
- Marianne Daher, Andrea Jaramillo, Antonia Rosati. (2020). Avances en la evaluación integral, aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Dialnet(74)*, 84-98. doi:ISSN-e 0123-885X

- Marroquín, S. S. (2016). Programas sociales de alimentación y nutrición del Estado ecuatoriano, estrategia nacional en favor de la alimentación saludable. *Economía*, *XLI*, 41, 73-96. doi:ISSN 1315-2467
- Mora Ruiz, C. D. (2017). El impacto de los programas sociales focalizados sobre el bienestar económico subjetivo de los hogares rurales en el Perú 2012-2015. Lima. De <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8299>
- Nadini Persaud. (2020). Adopting Tools from Cost and Management Accounting to Improve the Manner in Which Costs in Social Programs are Analyzed and Evaluated. *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, 16(34), 1-13. doi:15568180
- Narcisa Dolores Piza Burgos. (2019). Methods and techniques in qualitative research. Some necessary details. *Scielo*, 15(70). doi: ISSN 2519-7320
- Nicomedes Esteban Nieto. (2018). *Tipos De Investigación*. De Universidad Santo Domingo de Guzmán: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Raquel Burga Vega. (2016). Planificación presupuestal de los programas sociales y su incidencia en la optimización de recursos financieros de la organización sin fines de lucro World Vision Perú, período 2015. De <https://hdl.handle.net/20.500.12692/2875>
- Raquel Milagros Pinchi García. (2019). *Calidad de vida y satisfacción en beneficiarios de los programas sociales en la ciudad de Lamas, 2019*. Universidad Cesar Vallejo - Repositorio Institucional Digital, Tarapoto. De <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40726>
- Rodríguez Hernández, M. (2019-2020). El bienestar social y su relación con la salud y la calidad de vida en personas adultas mayores. *Dialnet*, 19(33), 121-135. doi:ISSN-e 2215-3586, ISSN 1409-0112
- Rodríguez Quezada, M. D. (2015). Modelo de cuidado para el desarrollo sostenible en comunidades rurales del Perú. *Repositorio Institucional UNITRU*. doi:<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5461>

- Ronald Oviedo Huamani. (2019). *Presencia de Programa Juntos en la mejora de las condiciones de pobreza, en el distrito de Omacha, provincia de Paruro, departamento del Cusco, periodo 2015 – 2018*. Cuzco. De <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44181>
- Shikova, N. (2020). *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3923-1
- Sordi, D. D. (2021). Reformas nos Programas Sociais Brasileiros: Solidariedade, pobreza e controle social. *Tempos Históricos*, 25(1), 70-106. doi:10.36449/rth.v25i1.24124
- Vedette R. Gavin, Eileen L. Seeholzer, Janeen B. Leon, Sandra Byrd Chappelle, Ashwini R. Sehgal. (2015). If We Build It, We Will Come, A Model for Community-Led Change to Transform Neighborhood Conditions to Support Healthy Eating and Active Living. *Dialnet*, 105(6), 1072-1077. doi:ISSN 0090-0036
- Vertakova Y., Maltseva I., Shulgina Y. (2019). Labour productivity management: Factors of growth, the role of social and labour monitoring. *Economic Annals-XXI*, 180(11-12), 173-182. doi:10.21003/EA.V180-19
- Zaida Salazar Mora, Jorge Esteban Prado-Calderón. (2013). Importancia de la Planificación sobre la Recolección de los Datos: Aprendizajes a partir de una Experiencia de Investigación. *Ciencias Sociales*, 35-47. De <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/25208/document%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 01



Zarumilla, 24 de mayo del 2021.

Mediante la presente se deja constancia que el Sr. Luis Miguel Antón Ventura, identificado con DNI: 43665779, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en el Programa de Gestión Pública; el cual lleva como título: "Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019". Está autorizado por la entidad a realizar estudios de investigación referente a la Gestión y Administración de los Programas Sociales dentro de la comuna.

Se deja constancia para los fines correspondientes.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
ING. JOHN CRISTIAN PALACIOS PALACIOS
ALCALDE

Firma:

Nombre y Apellido: JOHN CRISTIAN PALACIOS PALACIOS

Documento de Identidad: 40156328

Cargo y/o función: ALCALDE

ANEXO 02



Zarumilla, 24 de mayo del 2021.

Mediante la presente se deja constancia que el Sr. Luis Miguel Antón Ventura, identificado con DNI: 43665779, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en el Programa de Gestión Pública; el cual lleva como título: "Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019". Está autorizado a publicar el uso del nombre de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, teniendo conocimiento que será con fines educativos, el cual irá al repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Se deja constancia para los fines correspondientes.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
ING. JOHN CRISTIAN PALACIOS PALACIOS

Firma:

Nombre y Apellido: JOHN CRISTIAN PALACIOS PALACIOS

Documento de Identidad: 40156328

Cargo y/o función: ALCALDE

ANEXO 03

ANEXO 01



CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los Instrumentos: Entrevista Informal y Grupos Focales; que el investigador Luis Miguel Antón Ventura usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública: *“Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019”*.

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Programas Sociales y Gestión. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Zarumilla, 17 de mayo de 2021

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
Mag. *[Firma]*
SUB GERENTE DE TESORERIA
Nombres y apellidos

Cargo, experiencia u otro

ANEXO 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez(a): Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en **Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos Generales del Juez

Nombre del juez:	<i>Gonzalo Nicanor Silva Puello</i>	
Grado profesional:	Maestro (X)	Bachiller ()
	Doctor ()	
Área de Formación académica:	Gestión pública (X)	Política y gobernabilidad ()
	Administración o economía ()	
		Otra ()
Áreas de experiencia profesional:	<i>SUB GERENCIA DE TESORERIA</i>	
Institución donde labora:	<i>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación.

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento.

Nombre de la Prueba:	Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.
Autor (a)(es):	Luis M. Antón Ventura
Procedencia:	Perú (aún no estandarizado)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de los programas sociales *
Significación:	Esta guía de preguntas está compuesta por 18 reactivos, sobre la base de tres pre categorías. La pre categoría Calidad de Vida consta de 05 reactivos que tienen la función de sondear las diferentes perspectivas que tienen los usuarios de los programas sociales con el bienestar y la mejor de la calidad de vida de todos los beneficiados con el servicio. La pre categoría Desarrollo de las comunidades consta de 05 reactivos que van a determinar de qué forma contribuyen los programas sociales en sus comunidades. La tercera y última pre categoría Entidades Municipales consta de 08 reactivos que dan a conocer la relación que tienen las entidades municipales con la buena administración y gestión de los programas sociales y los usuarios de los mismos.

* De la provincia de Zarumilla.

4. Soporte teórico.

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Programas sociales	Calidad de vida	<p>En esta pre categoría varios reactivos que se encuentran dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua, de qué manera los usuarios de los programas sociales han mantenido una relación de mejora continua frente al servicio que son beneficiarios. - Situación actual, saber de qué forma influye la realidad por la que pasa nuestro país en el desarrollo de los programas sociales, y como los usuarios afrontan las diversas problemáticas que están traen consigo. - Emprendimiento, cómo poder maximizar los programas sociales mediante herramientas de gestión que logren otorgar un mayor beneficio a todos los usuarios que desean mejorar su calidad de vida.
	Desarrollo de las comunidades	<p>En esta pre categoría existen reactivos que están direccionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidades, poder analizar y conocer como los usuarios y sus comunidades afrontan las diferentes casuísticas en su entorno, y poder brindar soluciones que impulsen el desarrollo de los programas y la sociedad. - Problemática social, poder conocer y determinar cuáles son las problemáticas por las que están pasando las comunidades que afectan el desarrollo de las mismas, teniendo un enfoque global sobre los diversos aspectos que restringen el desarrollo de las

		comunidades que son beneficiadas por los programas sociales.
	Entidades municipales	<p>En esta pre categoría se direccionan los reactivos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración y gestión de las municipalidades, saber las diferentes perspectivas que tienen los usuarios frente a la gestión y desarrollo de los programas sociales. - Relación entre las entidades municipales y los grupos sociales, conocer la interacción que tienen los usuarios de los programas sociales con las entidades municipales, si contribuye con la adecuada gestión. - Atención y mejora de los servicios, analizar y conocer los diferentes requerimientos de los usuarios frente a la atención que deben tener el personal administrativo que gestionan y administran los programas sociales, con la finalidad de mejorar los procesos de los programas sociales.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presentó el instrumento Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, elaborado por Luis M. Antón Ventura (2021).

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel).	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p align="center">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

- Primera dimensión: Calidad de Vida.

Objetivos de la dimensión: Se analizarán de forma clara y concisa el desarrollo y mejora de calidad de vida de los usuarios de los programas sociales en la Provincia de Zarumilla, si ha evolucionado el servicio de forma positiva o negativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Calidad de vida	1. ¿Cómo los usuarios han mejorado su calidad de vida con los programas sociales?	4	4	4	—
	2. Según su parecer ¿En qué medida la situación actual del país afecta a los programas sociales?	4	4	4	—
	3. ¿Cómo mejorar la situación actual de los programas sociales sin que afecte la calidad de vida de los usuarios?	4	3	4	—
	4. ¿Cree Ud. Que la calidad de vida de su comunidad podría mejorar con una reestructuración de los programas sociales?	4	4	4	—
	5. ¿Cree Ud. Que se podrían implementar otras actividades como talleres de emprendimiento en los programas sociales que ayuden a mejorar la calidad de vida de los usuarios?	4	4	4	—

- Segunda dimensión: Desarrollo de las comunidades.

Objetivos de la dimensión: La importancia de conocer como se ha desarrollado las comunidades con la implementación de los programas sociales en sus comunidades, y el impacto que estas han traído para bienestar de todos los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desarrollo de las comunidades	1. Actualmente ¿Los programas sociales pasan por problemas de gestión en su comunidad?	4	3	4	-
	2. Según su parecer ¿De qué manera afectan los problemas por los que pasan los programas sociales a su comunidad?	4	4	4	-
	3. ¿De qué manera cree Ud. Que pueden mejorar los programas sociales para desarrollar la comunidad donde Ud. vive?	4	4	4	-
	4. ¿Cuáles son los principales problemas que aquejan y afectan a los programas sociales en el desarrollo de su comunidad?	4	4	4	-
	5. ¿Cree Ud. Que la entidad				

	da soluciones frente a los problemas que afrontan los programas sociales para bienestar de su comunidad?	4	4	4	-
--	--	---	---	---	---

- Tercera dimensión: Entidades Municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer, entender y analizar las diferentes perspectivas que tienen los usuarios de los programas sociales con las entidades municipales, quienes actualmente son los entes reguladores, y los encargados de administrar y gestionar los bienes y servicios de los programas sociales, enfocándose en la gestión de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Entidades municipales	1. ¿ Está de acuerdo con que las entidades municipales administren y gestionen los programas sociales?	4	4	4	-
	2. Según su parecer ¿La entidad cumple con su función de administrador de los programas sociales?	4	4	4	-
	3. ¿Existe una buena supervisión de los programas sociales por parte de la entidad?	4	3	4	-

4. ¿Qué le parece la gestión que realiza la Municipalidad Provincial de Zarumilla en los programas sociales?	4	4	4	-
5. ¿Cree Ud. Que la entidad direcciona de forma adecuada los programas sociales?	4	4	4	-
6. ¿Cree Ud. Que existe una excelente comunicación entre la entidad y los grupos sociales?	3	4	4	-
7. Según su parecer ¿La entidad cumple con los requerimientos de los usuarios de los programas sociales?	4	4	4	-
8. ¿Cómo podría mejorar la relación entre la entidad y los grupos sociales?	4	4	4	-


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA

 Gonzalo N. Silva Puell
 FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI: 41983747.

ANEXO 01



CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los Instrumentos: Entrevista Informal y Grupos Focales; que el investigador Luis Miguel Antón Ventura usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública: *"Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019"*.

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Programas Sociales y Gestión. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Zarumilla, 17 de mayo de 2021



Mg. Pascual Antonio Vera de Ordinoz
JEFE DE DEMUNA

Nombres y apellidos

Cargo, experiencia u otro

ANEXO 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez(a): Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en **Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019**, como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos Generales del Juez

Nombre del juez: FREDDY JOSEFINO ANTON GARCIA Vda. de ORDINOZA		
Grado profesional:	Maestro (X)	Bachiller ()
	Doctor ()	
Área de Formación académica:	Gestión pública (X)	Política y gobernabilidad ()
	Administración o economía ()	
	Otra ()	
Áreas de experiencia		
profesional:	JEFA DE DEMUNA	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Más de 5 años (X)	
	Trabajo(s) psicométricos realizados	
	Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación.

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento.

Nombre de la Prueba:	Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.
Autor (a)(es):	Luis M. Antón Ventura
Procedencia:	Perú (aún no estandarizado)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de los programas sociales *
Significación:	Esta guía de preguntas está compuesta por 18 reactivos, sobre la base de tres pre categorías. La pre categoría Calidad de Vida consta de 05 reactivos que tienen la función de sondear las diferentes perspectivas que tienen los usuarios de los programas sociales con el bienestar y la mejor de la calidad de vida de todos los beneficiados con el servicio. La pre categoría Desarrollo de las comunidades consta de 05 reactivos que van a determinar de qué forma contribuyen los programas sociales en sus comunidades. La tercera y última pre categoría Entidades Municipales consta de 08 reactivos que dan a conocer la relación que tienen las entidades municipales con la buena administración y gestión de los programas sociales y los usuarios de los mismos.

* De la provincia de Zarumilla.

4. Soporte teórico.

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Programas sociales	Calidad de vida	<p>En esta pre categoría varios reactivos que se encuentran dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua, de qué manera los usuarios de los programas sociales han mantenido una relación de mejora continua frente al servicio que son beneficiarios. - Situación actual, saber de qué forma influye la realidad por la que pasa nuestro país en el desarrollo de los programas sociales, y como los usuarios afrontan las diversas problemáticas que están traen consigo. - Emprendimiento, cómo poder maximizar los programas sociales mediante herramientas de gestión que logren otorgar un mayor beneficio a todos los usuarios que desean mejorar su calidad de vida.
	Desarrollo de las comunidades	<p>En esta pre categoría existen reactivos que están direccionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidades, poder analizar y conocer como los usuarios y sus comunidades afrontan las diferentes casuísticas en su entorno, y poder brindar soluciones que impulsen el desarrollo de los programas y la sociedad. - Problemática social, poder conocer y determinar cuáles son las problemáticas por las que están pasando las comunidades que afectan el desarrollo de las mismas, teniendo un enfoque global sobre los diversos aspectos que restringen el desarrollo de las

		comunidades que son beneficiadas por los programas sociales.
	Entidades municipales	<p>En esta pre categoría se direccionan los reactivos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración y gestión de las municipalidades, saber las diferentes perspectivas que tienen los usuarios frente a la gestión y desarrollo de los programas sociales. - Relación entre las entidades municipales y los grupos sociales, conocer la interacción que tienen los usuarios de los programas sociales con las entidades municipales, si contribuye con la adecuada gestión. - Atención y mejora de los servicios, analizar y conocer los diferentes requerimientos de los usuarios frente a la atención que deben tener el personal administrativo que gestionan y administran los programas sociales, con la finalidad de mejorar los procesos de los programas sociales.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presentó el instrumento Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, elaborado por Luis M. Antón Ventura (2021).

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p align="center">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p align="center">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel).	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

- Primera dimensión: Calidad de Vida.

Objetivos de la dimensión: Se analizarán de forma clara y concisa el desarrollo y mejora de calidad de vida de los usuarios de los programas sociales en la Provincia de Zarumilla, si ha evolucionado el servicio de forma positiva o negativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Calidad de vida	1. ¿Cómo los usuarios han mejorado su calidad de vida con los programas sociales?	4	4	4	-
	2. Según su parecer ¿En qué medida la situación actual del país afecta a los programas sociales?	4	4	4	-
	3. ¿Cómo mejorar la situación actual de los programas sociales sin que afecte la calidad de vida de los usuarios?	4	4	3	-
	4. ¿Cree Ud. Que la calidad de vida de su comunidad podría mejorar con una reestructuración de los programas sociales?	4	4	4	-
	5. ¿Cree Ud. Que se podrían implementar otras actividades como talleres de emprendimiento en los programas sociales que ayuden a mejorar la calidad de vida de los usuarios?	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Desarrollo de las comunidades.

Objetivos de la dimensión: La importancia de conocer como se ha desarrollado las comunidades con la implementación de los programas sociales en sus comunidades, y el impacto que estas han traído para bienestar de todos los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desarrollo de las comunidades	1. Actualmente ¿Los programas sociales pasan por problemas de gestión en su comunidad?	4	4	4	-
	2. Según su parecer ¿De qué manera afectan los problemas por los que pasan los programas sociales a su comunidad?	4	4	4	-
	3. ¿De qué manera cree Ud. Que pueden mejorar los programas sociales para desarrollar la comunidad donde Ud. vive?	4	4	4	-
	4. ¿Cuáles son los principales problemas que aquejan y afectan a los programas sociales en el desarrollo de su comunidad?	4	4	3	-
	5. ¿Cree Ud. Que la entidad	4	4	3	-

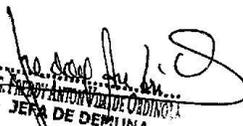
	da soluciones frente a los problemas que afrontan los programas sociales para bienestar de su comunidad?				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Entidades Municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer, entender y analizar las diferentes perspectivas que tienen los usuarios de los programas sociales con las entidades municipales, quienes actualmente son los entes reguladores, y los encargados de administrar y gestionar los bienes y servicios de los programas sociales, enfocándose en la gestión de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Entidades municipales	1. ¿ Está de acuerdo con que las entidades municipales administren y gestionen los programas sociales?	4	4	4	
	2. Según su parecer ¿La entidad cumple con su función de administrador de los programas sociales?	4	4	4	
	3. ¿Existe una buena supervisión de los programas sociales por parte de la entidad?	4	4	4	

4. ¿Qué le parece la gestión que realiza la Municipalidad Provincial de Zarumilla en los programas sociales?	4	4	4	
5. ¿Cree Ud. Que la entidad direcciona de forma adecuada los programas sociales?	3	4	4	
6. ¿Cree Ud. Que existe una excelente comunicación entre la entidad y los grupos sociales?	4	4	4	
7. Según su parecer ¿La entidad cumple con los requerimientos de los usuarios de los programas sociales?	3	4	4	
8. ¿Cómo podría mejorar la relación entre la entidad y los grupos sociales?	4	4	4	


 M.G. FRENTE ALTERNATIVO DE ORDINARIA
 JEFA DE DEMUNIA

Firma del evaluador
DNI: 00360411

ANEXO 01



CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los Instrumentos: Entrevista Informal y Grupos Focales; que el investigador Luis Miguel Antón Ventura usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública: *"Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019"*.

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Programas Sociales y Gestión. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Zarumilla, 17 de mayo de 2021



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
CPC. ANDRÉS EDSON PANTA QUIROGA
GERENTE MUNICIPAL

Nombres y apellidos
Cargo, experiencia u otro

ANEXO 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez(a): Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en **Gestión de mejora de los Programas Sociales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla en el año 2019**, como asus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos Generales del Juez

Nombre del juez:	<i>Andrés Edson Ranta Quiroga</i>	
Grado profesional:	Maestro ()	Bachiller (X)
	Doctor ()	<i>Egresado Maestría</i>
Área de Formación académica:	Gestión pública (X)	Política y gobernabilidad ()
	Administración o economía ()	
	Otra ()	
Áreas de experiencia profesional:	<i>Gerencia Municipal</i>	
Institución donde labora:	<i>Municipalidad Provincial de Zarumilla</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación.

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento.

Nombre de la Prueba:	Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.
Autor (a)(es):	Luis M. Antón Ventura
Procedencia:	Perú (aún no estandarizado)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios de los programas sociales *
Significación:	Esta guía de preguntas está compuesta por 18 reactivos, sobre la base de tres pre categorías. La pre categoría Calidad de Vida consta de 05 reactivos que tienen la función de sondear las diferentes perspectivas que tienen los usuarios de los programas sociales con el bienestar y la mejor de la calidad de vida de todos los beneficiados con el servicio. La pre categoría Desarrollo de las comunidades consta de 05 reactivos que van a determinar de qué forma contribuyen los programas sociales en sus comunidades. La tercera y última pre categoría Entidades Municipales consta de 08 reactivos que dan a conocer la relación que tienen las entidades municipales con la buena administración y gestión de los programas sociales y los usuarios de los mismos.

* De la provincia de Zarumilla.

4. Soporte teórico.

VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Programas sociales	Calidad de vida	<p>En esta pre categoría varios reactivos que se encuentran dirigidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua, de qué manera los usuarios de los programas sociales han mantenido una relación de mejora continua frente al servicio que son beneficiarios. - Situación actual, saber de qué forma influye la realidad por la que pasa nuestro país en el desarrollo de los programas sociales, y como los usuarios afrontan las diversas problemáticas que están traen consigo. - Emprendimiento, cómo poder maximizar los programas sociales mediante herramientas de gestión que logren otorgar un mayor beneficio a todos los usuarios que desean mejorar su calidad de vida.
	Desarrollo de las comunidades	<p>En esta pre categoría existen reactivos que están direccionado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidades, poder analizar y conocer como los usuarios y sus comunidades afrontan las diferentes casuísticas en su entorno, y poder brindar soluciones que impulsen el desarrollo de los programas y la sociedad. - Problemática social, poder conocer y determinar cuáles son las problemáticas por las que están pasando las comunidades que afectan el desarrollo de las mismas, teniendo un enfoque global sobre los diversos aspectos que restringen el desarrollo de las

		comunidades que son beneficiadas por los programas sociales.
	Entidades municipales	<p>En esta pre categoría se direccionan los reactivos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración y gestión de las municipalidades, saber las diferentes perspectivas que tienen los usuarios frente a la gestión y desarrollo de los programas sociales. - Relación entre las entidades municipales y los grupos sociales, conocer la interacción que tienen los usuarios de los programas sociales con las entidades municipales, si contribuye con la adecuada gestión. - Atención y mejora de los servicios, analizar y conocer los diferentes requerimientos de los usuarios frente a la atención que deben tener el personal administrativo que gestionan y administran los programas sociales, con la finalidad de mejorar los procesos de los programas sociales.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presentó el instrumento Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, elaborado por Luis M. Antón Ventura (2021).

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p align="center">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p align="center">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio).	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo).	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel).	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista para evaluar la expectativa de la Gestión de los Programas Sociales bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

- Primera dimensión: Calidad de Vida.

Objetivos de la dimensión: Se analizarán de forma clara y concisa el desarrollo y mejora de calidad de vida de los usuarios de los programas sociales en la Provincia de Zarumilla, si ha evolucionado el servicio de forma positiva o negativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Calidad de vida	1. ¿Cómo los usuarios han mejorado su calidad de vida con los programas sociales?	4	4	4	—
	2. Según su parecer ¿En qué medida la situación actual del país afecta a los programas sociales?	4	4	4	—
	3. ¿Cómo mejorar la situación actual de los programas sociales sin que afecte la calidad de vida de los usuarios?	4	4	4	—
	4. ¿Cree Ud. Que la calidad de vida de su comunidad podría mejorar con una reestructuración de los programas sociales?	4	4	4	—
	5. ¿Cree Ud. Que se podrían implementar otras actividades como talleres de emprendimiento en los programas sociales que ayuden a mejorar la calidad de vida de los usuarios?	4	4	4	—

- Segunda dimensión: Desarrollo de las comunidades.

Objetivos de la dimensión: La importancia de conocer como se ha desarrollado las comunidades con la implementación de los programas sociales en sus comunidades, y el impacto que estas han traído para bienestar de todos los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desarrollo de las comunidades	1. Actualmente ¿Los programas sociales pasan por problemas de gestión en su comunidad?	4	4	4	—
	2. Según su parecer ¿De qué manera afectan los problemas por los que pasan los programas sociales a su comunidad?	4	4	4	—
	3. ¿De qué manera cree Ud. Que pueden mejorar los programas sociales para desarrollar la comunidad donde Ud. vive?	4	4	4	—
	4. ¿Cuáles son los principales problemas que aquejan y afectan a los programas sociales en el desarrollo de su comunidad?	4	4	4	—
	5. ¿Cree Ud. Que la entidad	4	4	4	—

	da soluciones frente a los problemas que afrontan los programas sociales para bienestar de su comunidad?				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Entidades Municipales.

Objetivos de la dimensión: Conocer, entender y analizar las diferentes perspectivas que tienen los usuarios de los programas sociales con las entidades municipales, quienes actualmente son los entes reguladores, y los encargados de administrar y gestionar los bienes y servicios de los programas sociales, enfocándose en la gestión de la Municipalidad Provincial de Zarumilla.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Entidades municipales	1. ¿ Está de acuerdo con que las entidades municipales administren y gestionen los programas sociales?	4	4	4	—
	2. Según su parecer ¿La entidad cumple con su función de administrador de los programas sociales?	4	4	4	—
	3. ¿Existe una buena supervisión de los programas sociales por parte de la entidad?	4	4	4	—

4. ¿Qué le parece la gestión que realiza la Municipalidad Provincial de Zarumilla en los programas sociales?	4	4	4	-
5. ¿Cree Ud. Que la entidad direcciona de forma adecuada los programas sociales?	4	4	4	-
6. ¿Cree Ud. Que existe una excelente comunicación entre la entidad y los grupos sociales?	4	4	4	-
7. Según su parecer ¿La entidad cumple con los requerimientos de los usuarios de los programas sociales?	4	4	4	-
8. ¿Cómo podría mejorar la relación entre la entidad y los grupos sociales?	4	4	4	-


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA

 CPC. ANDRES EDSON RANTA QUIROGA
 Firma del evaluador
 DNI: 42029459



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE MEJORA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA EN EL AÑO 2019", cuyo autor es ANTON VENTURA LUIS MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 30- 07-2021 16:41:31

Código documento Trilce: TRI - 0156836