



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de los procesos operativos con el uso de
aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS - provincia
Gran Chimú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mg. NELLY ELIZABETH VILLAJULCA RODRIGUEZ

ASESOR:

Dr. ALEJANDRO ENRIQUE CABALLERO ROMERO

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACION:

DIRECCIÓN

TRUJILLO – 2016

MIEMBROS DEL JURADO

.....

Dr. Yengle Ruiz, Carlos Alberto

Presidente

.....

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel

Secretario

.....

Dr. Caballero Romero, Alejandro Enrique

Vocal

DEDICATORIA

Este esfuerzo está dedicado a Dios, que siempre guía y da luz a mi camino, al alma de mi madre, mi esposo y mis tíos que con su perseverancia y constante apoyo en todo momento, motivaron a lograr este paso importante en mi vida profesional.

A mi sobrino Jhordan, y a mi linda bebé, que está por llegar; ellos son el motor y motivo de mi superación profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios por estar presente en cada paso dado en mi camino, por iluminar mi mente y fortalecer mi corazón para superar las adversidades que se presentaron en mi trayectoria durante estos dos años de estudios.

A mi madre, quien desde el cielo me cuida y guía mis pasos que doy día a día para lograr mis metas trazadas durante mi vida y desarrollo profesional.

Un agradecimiento especial al Dr. Alejandro Enrique Caballero Romero, por sus enseñanzas, paciencia y apoyo brindado durante todo este tiempo quien nos orientó para el desarrollo del trabajo investigación.

Agradecer a José, mi esposo, quién moralmente y gracias a su paciencia me apoyado y ha hecho posible que llegue al final de este logro importante en mi vida.

A toda mi familia, quienes están pendientes de mi bienestar, en especial a mi tía Inés y mi sobrino Jhordan quienes son el motivo de superación y también a mi linda bebé que está por venir, quién me dio la fortaleza necesaria para llegar al final de este logro, siendo un modelo de vida para ellos.

A mis amigos doctorandos, en especial Enrique y Jhon, con quienes compartimos gratos momentos durante los dos años de estudios, por todo el ánimo, por compartir gratas experiencias y a la vez haber estado en los buenos y difíciles momentos.

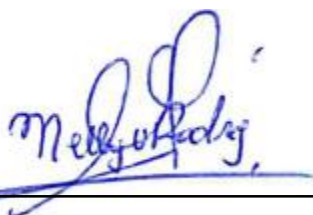
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mg. NELLY ELIZABETH VILLAJULCA RODRIGUEZ, estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Gestión de los procesos operativos con el uso de Aplicaciones Móviles en el Programa JUNTOS -provincia Gran Chimú” presentada en 184 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Trujillo, 10 de Diciembre 2016.



Mg. Nelly Elizabeth Villajulca Rodriguez

DNI N° 18144894

RESUMEN

“Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS - provincia Gran Chimú”

El presente trabajo de tesis busca contribuir en la mejora de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS -provincia GRAN CHIMÚ a fin de dar mayores beneficios para la población más vulnerable de la región, haciendo que sus atenciones a las consultas e información que solicita un usuario del programa sea oportuna e inmediata a través de las aplicaciones móviles que cada colaborador pueda tener a su alcance frente al usuario.

Asimismo, con el uso de los dispositivos móviles se busca reforzar el monitoreo del registro de la información con el uso de los aplicativos, ya que en la presente investigación se muestran un buen avance en la identificación de la calidad de información porque el monitoreo es y debe ser continuo gracias a la supervisión orientadora de parte de los dos tipos de responsable haciendo capacitaciones de sensibilización y con búsqueda de alternativas que involucren a todos los responsables para superar todo tipo de insatisfacciones ya que será en beneficio de los hogares más pobres. Cabe precisar que el uso de los aplicativos móviles y el monitoreo del registro de la información se viene dando en otras ciudades del Perú y otros países, las mismas que son consideradas como experiencias exitosas.

Actualmente, en la presente trabajo de investigación se puede apreciar los logros en adquisiciones o implementaciones de recursos que llegan al 69.17% en la Unidad Territorial La Libertad; existiendo una prelación de porcentajes del 82.00% con respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca; 67.50% con respecto a los Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 58.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles.

PALABRAS CLAVE: Gestión de los procesos operativos, aplicaciones móviles

ABSTRACT

"Management of the operative processes with the use of mobile applications in the JUNTOS Program - Gran Chimú province"

This thesis work seeks to contribute to improving the management of operational processes with the use of mobile applications in the JUNTOS Program - GRAN CHIMU province in order to give greater benefits to the most vulnerable population in the region, making their attentions to the consultations and information requested by a user of the program is timely and immediate through the mobile applications that each collaborator may have at their disposal in front of the user.

Also, with the use of mobile devices, it is sought to reinforce the monitoring of the information registry with the use of the applications, since in the present investigation a good progress is shown in the identification of the quality of information because the monitoring is and it must be continuous thanks to the supervising guidance of the two types of responsible, making awareness-raising trainings and searching for alternatives that involve all those responsible to overcome all types of dissatisfaction, since it will benefit the poorest households. It should be noted that the use of mobile applications and the monitoring of information registration has been taking place in other cities of Peru and other countries, which are considered as successful experiences.

Currently, in this research we can see the achievements in acquisitions or implementation of resources reach 69.17% in the La Libertad Territorial Unit; there being a priority of percentages of 82.00% with respect to the successful experience of the JUNTOS Program in the Province of Pallasca; 67.50% with respect to the Monitoring of the Registry of Information with the use of Mobile Applications and 58.00% with respect to the Requirements of the Use of Mobile Applications.

KEY WORDS: Operational process management, mobile applications

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, titulado GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON EL USO DE APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS -PROVINCIA GRAN CHIMÚ, está centrado en el problema respecto a las Carencias, incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias que afectan directamente a los factores de la realidad, los mismos que han sido tomados en cuenta para un correcto uso de las aplicaciones móviles en el programa JUNTOS y de esta manera articular a todos los actores inmersos a fin de realizar un monitoreo adecuado del registro de la información, contribuyendo al desarrollo de una excelente gestión.

Asimismo la presente tesis de investigación ha sido elaborada siguiendo la metodología del Dr. Alejandro Enrique Caballero Romero, plasmada en su séptimo libro “Metodología Integral Innovadora para planes y tesis” – La metodología del como formularlos – CENGAGE Learning; de donde se ha extraído y usado algunos enunciados que son estereotipos propios de esta metodología.

Además, para su elaboración del presente trabajo de estudio, se ha creído conveniente hacerlo en dos etapas: la del Planeamiento, orientado en la búsqueda de información y elaboración de la Guía de Entrevista; y la del Trabajo en campo basado en el recojo y procesamiento de datos obtenidos de la aplicación de la entrevista a los responsables del Programa JUNTOS - provincia GRAN CHIMÚ. Luego los datos recogidos fueron sistematizados en hojas de cálculos, mediante las herramientas del Excel para luego ser presentados como informaciones en forma de figuras, gráficos, cuadros y resúmenes, con respecto a los cuales se formularon apreciaciones calificadas e interpretadas, dando lugar a su vez a apreciaciones resultantes del análisis que luego se usaron como premisas para contrastar la subhipótesis.

Por ello, el informe final de la Tesis de Investigación, ha sido diseñada por capítulos como: Capítulo N° 1: “Planteamiento Metodológico”, Capítulo N° 2:

“Marco Referencial”, Capítulo N° 3: “Descripción de los Responsables (Responsables Líderes y Responsables de Supervisión y Recojo de la Información), Capítulo N° 4: “Análisis de la Gestión de los procesos operativos con el uso Aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS, provincia Gran Chimú” en cuanto a responsables, actividades desarrolladas, las técnicas empleadas, procedimientos seguidos y los recursos, Capítulo N° 5: “Conclusiones”; Capítulo N° 6: “Recomendaciones”, y Capítulo N° 7: “Bibliografía y anexos” del plan de investigación y de la tesis, como la Guía de Entrevista que ha sido usada para el desarrollo de la investigación.

Con respecto a la descripción de la realidad, se formuló mediante apreciaciones descriptivas, cuyo análisis nos permitió realizar apreciaciones resultantes del análisis, que nos sirve de premisas para contrastar nuestras subhipótesis.

El resultado de la contrastación de cada subhipótesis y las premisas en que se basaron nos ha permitido formular conclusiones centradas, como ellas en las partes o variables del problema: las carencias, incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias con sus causas y sus complementos porcentuales, como logros.

Cabe resaltar que las conclusiones expresadas en el Capítulo V, han sido la base para formular las respectivas recomendaciones en el Capítulo VI, respecto a los diferentes Factores de la realidad. Con ello, se espera contribuir a la mejora de la **GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON EL USO DE APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS -PROVINCIA GRAN CHIMÚ**, optimizando los beneficios potenciales que nos brinda sistema normativo en beneficio de la población más vulnerable de la región en estudio.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUDITORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	19
1.1 EL PROBLEMA	20
1.1.1 SELECCIÓN DEL PROBLEMA	20
1.1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	21
1.1.2.1 Desde cuando se tienen referencias del problema?	21
1.1.2.1.1 En el Mundo.....	21
1.1.2.1.2 Nacional	24
1.1.2.1.3 Local.....	25
1.1.2.1.4 Estudios o Investigaciones Anteriores.....	25
1.1.3 FORMULACIÓN INTERROGATIVA DEL PROBLEMA.....	25
1.1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	27
1.1.5 LIMITACIONES Y RESTRICCIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	28
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	39
1.3 HIPÓTESIS	30
1.3.1 HIPOTESIS GLOBAL	30
1.3.2 SUBHIPÓTESIS	30
1.4 VARIABLES	34
1.4.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	34
1.4.2 DEFINICIÓN DE VARIABLES	35
1.4.2.1 VARIABLES DE LA REALIDAD	35
1.4.2.2 VARIABLES DEL MARCO REFERENCIAL	36
1.4.2.3 VARIABLES DEL PROBLEMA	40

1.4.3	CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	41
1.5	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS	42
1.5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
1.5.2	TIPO DE ANÁLISIS.....	43
1.6	DISEÑO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN COMO DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	43
1.6.1	EL UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
1.6.2	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, INFORMANTES O FUENTES Y VARIABLES A LAS QUE SE APLICARA CADA INSTRUMENTO.....	43
1.6.3	POBLACIÓN DE INFORMANTES O MUESTRA.....	44
1.6.4	FORMA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	50
1.6.5	FORMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	50
CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL.....		52
INTRODUCCIÓN AL CAPITULO.....		53
2.1	MARCO TEÓRICO (PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS)	54
2.1.1	CONCEPTOS BÁSICOS (~B1).....	54
2.1.2	EXIGENCIAS TEORICAS EN PROCESOS OPERATIVOS (~B2).....	59
2.1.3	EXIGENCIAS DEL USO DE LAS APLICACIONES MÓVILES (~B3).....	59
2.2.	MARCO NORMATIVO	60
2.2.1	DISPOSICIONES OPERATIVAS (~B4)	61
2.2.2	DISPOSICIONES DEL MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES (~B5).....	61
2.3.	ENTORNO REGIONAL	63
2.3.1	MONITOREO EN EL REGISTRO DE INFORMACIÓN CON EL USO DE APLICACIONES MÓVILES (~B6).....	64
2.4.	EXPERIENCIAS EXITOSAS	64
2.4.1.	EN PROGRAMA JUNTOS EN LA PROVINCIA PALLASHCA (~B7)	64
CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DE LA GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON EL USO DE APLICACIONES		

MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ.....	65
INTRODUCCIÓN AL CAPITULO.....	68
3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES (A1): (RESPONSABLES LIDERES Y RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN).....	69
3.1.1 Descripción de los Responsables Líderes respecto al conocimiento de los Planteamientos Teóricos.....	69
3.1.1.1 Porcentajes de conocimiento de los Conceptos Básicos (~B ₁) por los Responsables Líderes.....	70
3.1.1.2 Porcentajes de conocimiento de Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B ₂) por los Responsables Líderes (A ₁).....	70
3.1.1.3 Porcentajes de conocimiento de Exigencias en el Uso de Aplicaciones Móviles (~B ₃) por los Responsables Líderes (A ₁).	71
3.1.1.4 Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento de planteamientos teóricos por los Responsables Líderes (A ₁)	72
.3.1.2 Descripción de Responsables de Supervisión y Recojo de Información, respecto al conocimiento de los Planteamientos Teóricos.....	72
3.1.2.1 Porcentajes de conocimiento de los Conceptos Básicos (~B ₁) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A ₁).....	73
3.1.2.2 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teórica de Procesos Operativos (~B ₂) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A ₁)	74
3.1.2.3 Porcentajes de conocimiento de Exigencias en el uso de Aplicaciones Móviles (~B ₃) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A ₁)	75
3.1.2.4 Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento de los Planteamientos Teóricos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A ₁)	76
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS (A₂).....	76

3.2.1	Porcentajes de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos (-B2).....	76
3.2.2	Porcentajes de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las disposiciones operativas (~B4).....	77
3.2.3	Prelación de porcentajes de las causas de las calificaciones negativas de la eficiencia (~X5) en las Actividades Desarrolladas.	79
3.3.	DESCRIPCIÓN DE LAS CONCORDANCIAS DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS (A3).....	79
3.3.1	Porcentajes de las concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos (~B2)	75
3.3.2	Porcentajes de las concordancias normativas sobre las Técnicas respecto de las Disposiciones Operativas (~B4).....	76
3.3.3	Porcentajes de concordancias normativas sobre técnicas empleadas respecto a Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B5)	77
3.3.4	Prelación de porcentajes de causas de las discordancias normativas en las Técnicas Empleadas	78
3.4.	DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A4).....	78
3.4.1	Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a la los conceptos básicos (-B1).....	79
3.4.2	Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a la las exigencias teóricas de los Procesos Operativos (-B2).....	79
3.4.3	Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las disposiciones del Manual de operaciones y Funciones (-B5).....	80
3.4.4.	Prelación de los porcentajes de las causas de los incumplimientos en la gestión de los procesos operativos con el uso de las aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú.....	81
3.5	DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS RECURSOS (A5).....	81
3.5.1	Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados respecto a las exigencias en el uso de las aplicaciones móviles. (-B3).....	82

3.5.2	Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados con respecto al monitoreo en el registro de información con uso de las aplicaciones móviles.(-B6)	83
3.5.3	Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados con respecto al Programa juntos en la Provincia de Pallasca.(-B7)	84
3.5.4	Prelación de porcentajes de causas de las carencias de recursos (-X1)	84

CAPÍTULO 4: ANALISIS DE LA GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON USO DE APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ..... 85

INTRODUCCIÓN DEL CAPITULO 87

4.1 ANALISIS DE CONOCIMIENTOS DE LOS RESPONSABLES

	(A₁).....	88
4.1.1	Análisis de los Responsables Líderes respecto a los Planteamientos Teóricos.....	89
4.1.2	Análisis de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información respecto a los Planteamientos Teóricos.....	92
4.1.3	Apreciaciones resultantes del análisis con respecto al conocimiento de Planteamientos Teóricos por los Responsables (R. Líderes y R. de Supervisión y Recojo de Información).....	94
	4.2 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS (A₂).....	96
4.2.1	Análisis de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos (-B2).....	97
4.2.2	Análisis de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las disposiciones operativas (-B4).....	98
4.2.3	Apreciaciones resultantes del análisis de la eficiencia de las actividades desarrolladas.....	98
	4.3. ANALISIS DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS (A₃).....	100

4.3.1	Análisis de las concordancias normativas sobre las Técnicas empleadas respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos (~B2)	101
4.3.2	Análisis de concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto de las Disposiciones Operativas (~B4)	101
4.3.3	Análisis de concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B5)	102
4.3.4	Apreciaciones resultantes del análisis de concordancias normativas sobre las Técnicas empleadas en la gestión de l procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú.....	103
4.4	ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A4)	105
4.4.1	Análisis del cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a los conceptos básicos (-B1).....	106
4.4.2	Análisis de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las exigencias teóricas (-B2)	106
4.4.3	Análisis de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones (-B5)	107
4.4.4	Apreciaciones resultantes del análisis de los cumplimientos de los procedimientos seguidos.....	108
4.5	ANALISIS DE LOS RECURSOS (A5) ASIGNADOS.....	109
4.5.1	Análisis de la satisfacción por los recursos asignados, respecto a las exigencias con el uso de aplicaciones móviles. (-B3)	110
4.5.2	Análisis de la satisfacción por los recursos asignados con respecto al monitoreo en el registro de información con el uso de aplicaciones móviles.(-B6)	111
4.5.3	Análisis de satisfacción por los recursos asignados con respecto al Programa juntos en la Provincia de Pallasca.(-B7)	111
4.5.4	Apreciaciones resultantes del análisis de Satisfacción o Insatisfacción los recursos en el Programa Juntos.....	112
	CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	114

INTRODUCCIÓN AL CAPITULO	116
5.1 RESUMEN DE LAS APRECIACIONES RESULTANTES DEL ANALISIS	117
5.1.1 Resumen de las apreciaciones con respecto a las partes o variables del problema y sus causas.....	117
5.1.1.1 Resumen de las apreciaciones con respecto a los empirismos aplicativos y sus causas.....	117
5.1.1.2 Resumen de las apreciaciones con respecto a las deficiencias.....	118
5.1.1.3 Resumen de las apreciaciones con respecto a las discordancias normativas.....	119
5.1.1.4 Resumen de las apreciaciones con respecto a los incumplimientos.....	120
5.1.1.5 Resumen de las apreciaciones con respecto a las carencias.....	121
5.1.2 RESUMEN DE LAS APRECIACIONES CON RESPECTO A LOS LOGROS	122
5.1.2.1 Logros con respecto a los conocimientos de planteamientos teóricos para reducir lo Empirismos Aplicativos en los responsables.....	122
5.1.2.2 Logros con respecto a la eficiencia de las actividades.	122
5.1.2.3 Logros con respecto a la superación de las Discordancias Normativas en las técnicas empleadas.....	123
5.1.2.4 Logros con respecto a la Superación de Incumplimientos de los procedimientos seguidos.....	124
5.1.2.5 Logros con respecto a la implementación o adquisición de los elementos necesarios para cubrir las carencias de recursos.....	124
5.2 CONCLUSIONES PARCIALES	125
5.2.1 Conclusión parcial 1.....	126
5.2.1.1 Contrastación de la subhipótesis “d” (Responsables)	126
5.2.1.2 Enunciado de la conclusión parcial	128
5.2.2 Conclusión parcial 2.....	130
5.2.2.1 Contrastación de la subhipótesis “e” (Actividades)	130
5.2.2.2 Enunciado de la conclusión parcial 2.....	132
5.2.3 Conclusión parcial 3.....	133

5.2.3.1	Contrastación de la subhipótesis “c” (Técnicas empleadas).....	133
5.2.3.2	Enunciado de la conclusión parcial 3.....	135
5.2.4	Conclusión parcial 4.....	136
5.2.4.1	Contrastación de la subhipótesis “b” (Procedimientos Seguidos).....	136
5.2.4.2	Enunciado de la conclusión parcial 4.....	138
5.2.5	Conclusión parcial 5.....	139
5.2.5.1	Contrastación de la subhipótesis “a” (Recursos)	139
5.2.5.2	Enunciado de la conclusión parcial.	141
5.3	CONCLUSIÓN GENERAL	142
5.3.1	Contrastación de la Hipótesis Global (Resultados de la Contrastación de la Subhipótesis).....	142
5.3.2	Enunciado de la Conclusión General (Integración de Conclusiones Parciales).....	143
	CAPITULO 6: RECOMENDACIONES	148
6.1	RECOMENDACIONES PARCIALES	149
6.1.1	RECOMENDACIÓN PARCIAL 1, CON RESPECTO A LOS RESPONSABLES.....	149
6.1.1.1	Conclusión en que se basa	149
6.1.1.2	Enunciado de la recomendación parcial 1, con respecto a los responsables.....	150
6.1.2	RECOMENDACIÓN PARCIAL 2, CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES.....	151
6.1.2.1	Conclusión en que se basa.	151
6.1.2.2	Enunciado de la recomendación parcial 2, con respecto a las actividades.....	152
6.1.3	RECOMENDACIÓN PARCIAL 3, CON RESPECTO A LAS TECNICAS EMPLEADAS.....	153
6.1.3.1	Conclusión en que se basa.....	153
6.1.3.2	Enunciado de la recomendación parcial 3, con respecto a las técnicas empleadas.....	154
6.1.4	RECOMENDACIÓN PARCIAL 4, CON RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS.....	154

6.1.4.1	Conclusión en que se basa.	154
6.1.4.2	Enunciado de la recomendación parcial 1, con respecto a los procedimientos seguidos.	155
6.1.5	RECOMENDACIÓN PARCIAL 5 , CON RESPECTO A LOS RECURSOS.....	156
6.1.5.1	Conclusión en que se basa.....	156
6.1.5.2	Enunciado de la recomendación parcial 5, con respecto a los recursos.....	156
6.2	RECOMENDACIÓN GENERAL.....	157
6.2.1	CONSIDERACIONES PREVIAS.....	157
6.2.2	ENUNCIADO DE LA RECOMENDACIÓN GENERAL (que integra y concatena las recomendaciones parciales)	158
	CAPÍTULO 7 : BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	163
7.1	BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.....	164
7.2	ANEXOS.....	165
7.2.1	ANEXOS DEL PLAN.	165
7.2.1.1	Anexo 1: Identificación de la problemática, priorización provisional, selección e integración de las partes o variables del problema.....	165
7.2.1.2	Anexo 2: Identificación del número de partes y relación de cada parte del problema con un criterio de identificación y fórmulas.....	166
7.2.1.3	Anexo 3: Priorización definitiva de partes o variables del problema relacionadas con los criterios de identificación y sus fórmulas.....	167
7.2.1.4	Anexo 4: Matriz para plantear la sub hipótesis y la hipótesis global.....	168
7.2.1.5	Anexo 5: El menú de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y sus principales ventajas y desventajas.....	169
7.2.1.6	Anexo 6: Matriz para selección de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y variables a las que se aplica cada instrumento	170
7.2.1.7	Anexo 7: Matriz de consistencia de todo el plan, comprende: problema, realidad, marco referencial, objetivos, hipótesis, técnicas y variables, elementos, partes, sub hipótesis o instrumentos.....	171
7.2.2	ANEXOS DE LA TESIS.	174
7.2.2.1	Anexo 8: Guía de Entrevista.....	174

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

CONTENIDO DEL CAPITULO

1.1. EL PROBLEMA

- 1.1.1. Selección del problema
- 1.1.2. Antecedentes
 - 1.1.2.1. Desde cuando se tienen referencias del problema
 - 1.1.2.1.1. En el Mundo
 - 1.1.2.1.2. Nacional
 - 1.1.2.1.3. Local
 - 1.1.2.1.4. Estudios o Investigación Anterior
- 1.1.3. Formulación interrogativa del problema
- 1.1.4. Justificación de la investigación
- 1.1.5. Limitaciones y restricciones de la investigación

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 1.2.1. Objetivo general
- 1.2.2. Objetivos específicos

1.3. HIPÓTESIS

- 1.3.1. Hipótesis global
- 1.3.2. Sub Hipótesis

1.4. VARIABLES

- 1.4.1. Identificación de las variables
- 1.4.2. Definición de variables
 - 1.4.2.1. Variables de la Realidad
 - 1.4.2.2. Variables del Marco Referencial
 - 1.4.2.3. Variables del Problema
- 1.4.3. Clasificación de las variables

1.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS.

- 1.5.1. Tipo de investigación.
- 1.5.2. Tipo de análisis.

1.6. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN COMO COMO DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

- 1.6.1. El universo de la investigación.
- 1.6.2. Técnicas, instrumentos e informantes o fuentes y variables a las que se aplicara cada instrumento
- 1.6.3. Población de informantes o muestra
- 1.6.4. Forma de tratamiento de los datos
- 1.6.5. Forma de análisis de las informaciones.

CAPITULO I

1.1. EL PROBLEMA

El problema que me propongo investigar se denomina: **Carencias, Incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú (Ver anexo 3).**

El problema planteado contiene cinco variables, y forma parte de la problemática que afecta directamente a la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos y por ende a la población beneficiaria a nivel nacional, regional, provincial y distrital. Por ello, la investigación que será aplicada en la provincia Gran Chimú de la Región La Libertad, que se investiga figura junto con otros problemas, tales como:

- a) Limitaciones para cumplir con las tareas y requerimientos solicitados a cada Unidad Territorial de parte de la Sede Central.
- b) Restricciones para coordinar con los actores claves (MINEDU, MINSA, RENIEC, Autoridades Locales y otros) durante el desarrollo de los procesos operativos.
- c) Escasos equipos para el registro de información en cada proceso operativo. (Anexo 1).

1.1.1. SELECCIÓN DEL PROBLEMA:

Actualmente la responsabilidad de las autoridades del Programa JUNTOS recae en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles, convirtiéndose en un problema la falta de control y monitoreo de la calidad de información registrada en las aplicaciones móviles y por ende afecta a muchos hogares vulnerados por la extrema pobreza que les acarrea y forma parte de la población beneficiaria a nivel nacional, regional, provincial y distrital; por lo expuesto he seleccionado, priorizado e integrado este problema, considerando los siguientes criterios de priorización-selección:

- a. Este problema tiene impacto social negativo.

- b. Su solución puede contribuir a solucionar otros problemas.
- c. Afecta de forma negativa la imagen de la entidad que se investiga.
- d. Responsables del Programa Juntos tendrán interés en la investigación.
- e. Afecta negativamente al clima laboral de la entidad que se investiga (*Ver anexo 1 y 3*)

1.1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1.2.1. ¿Desde cuándo existe o se tiene referencias sobre este tipo de problemas?

1.1.2.1.1. EN EL MUNDO:

La gestión pública en América Latina, siempre ha estado en la búsqueda de ascensos mediante la construcción de políticas, programas y proyectos sociales más eficientes, eficaces y equitativos a fin de incrementar el nivel de desarrollo a favor de la población más vulnerable. Pero a su vez la gestión de estas políticas sociales enfrentan diversos problemas que, siempre van a depender de la diversidad de características que poseen en las organizaciones participantes en su formulación, ejecución y evaluación, de la naturaleza del proceso productivo y de las condiciones en que debe realizarse la prestación del servicio. A continuación se cita la identificación de algunos problemas de frecuente en los programas sociales:

- [...] “Los programas y proyectos carecen de una orientación hacia el logro de resultados y de criterios para la medición de la eficiencia y del impacto, con escasa focalización y la persistencia de subsidios encubiertos de los sectores pobres a los de mayores ingresos.
- Competencias del sector social fragmentadas entre diversas dependencias u organismos, programas e instituciones, con capacidad insuficiente para dar solución integral a los problemas, exigiendo una continua coordinación y colaboración.
- Escasas experiencias de descentralización, pues la gestión de la política ha seguido la tendencia general del aparato público hacia la centralización en las sedes de los ministerios.
- Carecen de técnicas de gestión y formas de organización del trabajo no adecuadas e inconsistentes con la naturaleza de las tareas de los programas y proyectos.
- Excesiva burocracia, con resistencias al cambio y a la innovación, con fragmentación de tareas, numerosas capas jerárquicas, funciones departamentales aisladas e incomunicación entre los decisores y los operadores.

- **Ausencia de sistemas de información fiables y precisos para monitorear y evaluar la implementación e impacto de las políticas sociales, con limitado uso de tecnologías de información, produciéndose una baja calidad/producción de los servicios sociales.**
- **Ausencia de incentivos para el mejoramiento de la gestión, con asignaciones presupuestarias a las instituciones que gestionan los programas y proyectos que no están basadas en el desempeño, al igual que los sistemas de promoción y recompensa de los funcionarios, basados predominantemente en la antigüedad laboral.**
- **Funcionarios desmotivados, que perciben bajos salarios, con insuficiente actualización y capacitación.” [...]¹**

Vale hacer mención que el inicio de los Programas Social surgió en países desarrollados como Estados Unidos donde se desarrolló el Programa New Deal, significa “Nuevo trato”.

[...]”Programa New Deal. nombre dado por el presidente estadounidense Franklin D. Roosevelt a su política intervencionista puesta en marcha para luchar contra los efectos de la Gran Depresión en Estados Unidos. Este programa se desarrolló entre 1933 y 1938 con el objetivo de sostener a las capas más pobres de la población, reformar los mercados financieros y re dinamizar una economía estadounidense herida por la crisis del desempleo y las quiebras en cadena.” [..]²

En Uganda, país Africano, promueve el proyecto que está dirigido a prevenir el VIH/SIDA y ha sido adoptado por la Universidad de Columbia en Nueva York, mientras que en México proporciona ayuda económica a familias pobres con la condición de que mantengan a sus hijos en la escuela y se aseguren de que van al médico. La ciudad de Nueva York lo adaptó este programa social, así como también en nuestra sociedad peruana.

Veamos otros programas o proyecto social como:

CEMEX: Es una compañía Internacional, encargada de la elaboración y aplicación de proyectos con la finalidad de apoyar al desarrollo social y económico de las comunidades en formas que promuevan la autosuficiencia, entre los más resaltantes son:

- **[...] “Patrimonio Hoy, se desarrolla en 1998 en México, Colombia, Costa Rica, Nicaragua y República Dominicana, programa social emblemático, cuyo propósito de ofrecer mecanismos de mercado que permitiera a las familias de bajos recursos contar con una vivienda y mejorar su calidad de vida.**

¹ Naciones Unidas, Gestión de Programas Sociales en América Latina. Santiago de Chile: - Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1998, pág 8.

² https://es.wikipedia.org/wiki/New_Deal. 10.04.16

“Patrimonio Hoy” proporciona a sectores de la población que viven en zonas urbanas y semi-urbanas el acceso a materiales de construcción —cemento, bloques de concreto y hierro— a precios promedio del mercado con micro financiamiento, asesoría técnica y apoyo logístico para construir su propia casa. El beneficio del programa. “Patrimonio Hoy” aporta beneficios no sólo a los participantes sino a toda la comunidad y a nuestra empresa. Los participantes construyen su casa o hacen ampliación tres veces más rápido y a una tercera parte del costo promedio; tienen acceso al mercado de crédito. Desde que se inició, “Patrimonio Hoy” ha otorgado más de US\$135 millones en microcréditos y 60% de los participantes afirman que no habrían podido construir su casa sin ayuda del programa. A la vez también crea oportunidades de empleo principalmente entre los constructores locales y las personas capacitadas como promotores; 95% de estos últimos son mujeres, de las cuales la mitad nunca habían tenido un empleo.

“Patrimonio Hoy” también contribuye a mejorar las escuelas públicas: salones de clase, baños e instalaciones deportivas, con la participación de los integrantes del programa. En síntesis, nos ayuda a construir relaciones de confianza de largo plazo con las comunidades menos favorecidas y aumenta nuestra competitividad en el segmento de mercado de bajos ingresos. Desde que comenzó a operar en el año 2000, “Patrimonio Hoy” ha ofrecido soluciones accesibles a más de un millón de personas en Latinoamérica, y más de 359,000 familias han construido su propia casa.

El programa “Patrimonio Hoy” ha sido acreedor a diversos reconocimientos. En 2006 recibió el premio “World Business Award” otorgado por la Cámara de Comercio Internacional, el Foro Internacional de Líderes Empresariales del Príncipe de Gales y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo por su contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio.”[...]³

- **[...] “CONSTRUAPOYO, se creó en 2005 para ayudar a las comunidades que sufrieron pérdidas por los huracanes Stan y Wilma, que devastaron gran parte de Chiapas, México. Cuando ocurren este tipo de catástrofes, una de las prioridades para gobiernos, organizaciones civiles y las comunidades afectadas es reconstruirlas con rapidez y eficiencia, sin desperdiciar tiempo o recursos. “ConstruApoyo” respondió a todas estas necesidades. El programa funciona de la siguiente manera: después de un desastre, el gobierno regional identifica a los beneficiarios y proporciona los fondos. CEMEX los distribuye mediante tarjetas de débito, entrega un catálogo de materiales a precio fijo, gestiona la cadena de suministro e informa los resultados del programa. “ConstruApoyo” es un modelo de eficiencia y transparencia en caso de desastres: el programa acelera la asistencia financiera, permite realizar el seguimiento de la entrega de materiales en tiempo real y proporciona una auditoría clara para conocer el destino de los fondos.”[...]⁴**
- **[...]“Lazos Familiares, este programa, también iniciado en 2005, apoya a las comunidades en la construcción y remodelación de instituciones y edificios comunitarios, tales como centros de salud, hospitales, orfanatorios y escuelas. Con el apoyo de la red social de clientes y distribuidores del programa, así como de personas de la comunidad, “Lazos Familiares” ha realizado más 15,000**

³ <http://www.cemex.com/ES/DesarrolloSustentable/CasosEstudio/MuchoMasCasa.aspx>. 10/04/16.

⁴ http://www.cemex.com/CEMEX_SDR2010/esp/FortaleciendoComunidades02.asp. 10/04/16

*metros cuadrados de infraestructura construida o remodelada, lo cual ha beneficiado a más de 30,000 personas.”[...]*⁵

- *[...]“Mejora tu Calle, este programa se encarga de mejorar las calles de las comunidades, conjunta los esfuerzos de los sectores público y privado para proporcionar mecanismos de mercado que atiendan las urgentes necesidades de pavimentación, y a través del cual proporcionamos microcréditos a los residentes de las comunidades. Con los créditos, los residentes pagan la pavimentación con cemento de calles y banquetas. Al sumar la contribución de la comunidad y el financiamiento del gobierno, la mayoría de los proyectos se terminan en apenas 70 semanas, en vez de los casi 10 años que habitualmente se tardaban. Las calles pavimentadas facilitan el tránsito, mejoran la seguridad y el acceso a servicios públicos tales como electricidad, drenaje y transporte. Como resultado del programa, el valor de la propiedad y los ingresos aumentan en las comunidades atendidas.”[...]*⁶
- *“Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, fue creado y formulado a partir del denominado: “Año Internacional de las Personas con Discapacidad” aprobado por la Asamblea General el 03 de Diciembre de 1982. Su Objetivo de este programa fue una estrategia global para mejorar la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de oportunidades, que busca la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo nacional. En el Programa también se subraya la necesidad de abordar la discapacidad desde una perspectiva de derechos humanos: La “igualdad de oportunidades” es el tema central del Programa y la filosofía en la que se sustenta para alcanzar la plena participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida social y económica. Este tema se basa en un principio importante, a saber, el de que los problemas que afectan a las personas con discapacidad no se deben abordar de manera aislada, sino en el contexto de los servicios normales de la comunidad.”[...]*⁷

1.1.2.1.2. NACIONAL:

A nivel nacional se vienen desarrollando una serie de programas sociales con política sociales aplicadas en la gestión de cada uno de sus procesos operativos.

[...]“Fitch Ratings. Con los Programas Sociales puesto en marcha dan resultados que van mejorando a medida que los programas tienen una mayor duración y llegan a más usuarios.

La reducción de los índices de pobreza en el Perú se basa en el crecimiento continuo de la economía y el impacto de los programas sociales que realiza el Gobierno peruano en forma descentralizada y en el crecimiento continuo de la economía. “Estas iniciativas de apoyo social muchas veces tienen una curva de aprendizaje en la que los resultados van mejorando a medida que los programas tienen una mayor duración y pueden llegar a un mayor número de usuarios”, manifestó Erich Arispe.

⁵ <http://fortaleza.org.mx/programa-lazos-familiares-de-cemex/10/04/16>

⁶ <http://www.cemexmexico.com/DesarrolloSustentables/ids2011/MejoraTuCalle.html> 10/04/16

⁷ <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=500> 10/04/16

La pobreza monetaria bajó dos puntos porcentuales en Perú al pasar de 27.8 por ciento en el 2011 a 25.8 por ciento el año pasado, con lo que 509,000 personas dejaron de ser pobres durante el 2012 , según informó recientemente el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Agregó que el avance en la lucha contra la pobreza en el Perú está en línea con los esfuerzos que realiza el Gobierno para reducir una de las principales debilidades en la estructura del perfil del país.”[...] ⁸

En base a lo expresado por Fitch Ratings, podemos reafirmar la marcada diferencia del índice de pobreza entre el área rural y urbana, reconocemos que la eliminación de este flagelo social implica un desafío a largo plazo, pero la reducción de la pobreza en el Perú va depender de del impacto de los programas sociales.

1.1.2.1.3. LOCAL:

A nivel local existen la participación de diversos Programas Sociales como es FONCODES, Pensión 65, Cuna MAS, Quali Warmi, JUNTOS y otros, los cuales vienen desarrollándose bajo la gestión de diversos procesos operativos, según sea su público objetivo al que atiende; asimismo hoy en día alguno de estos programas sociales hacen uso de las aplicaciones móviles para el desarrollo de sus procesos operativo a fin de mejorar los resultados de la gestión de sus procesos operativos, demostrando una cultura de desarrollo por parte del personal que labora en cada uno de los programas sociales.

1.1.2.1.4. ESTUDIOS O INVESTIGACIONES ANTERIORES

Debido a la naturaleza de la investigación, ya existen estudios de investigación referentes a la intervención del Programa Juntos en la Provincia Gran Chimú, pero aún no se ha encontrado investigación sobre la gestión de los procesos mediante aplicativos móviles.

1.1.3. FORMULACIÓN INTERROGATIVA DEL PROBLEMA

El presente problema se ha formulado de manera interrogativa en sus cinco partes y, según las prioridades especificadas en el Anexo 3, mediante las siguientes preguntas:

Preguntas sobre la Primera Parte del problema (carencias)

- a) ¿Cuáles son los objetivos del Programa JUNTOS en la Provincia Gran Chimú?
- b) ¿Qué se hace en el Programa Juntos en la Provincia Gran Chimú?
- c) ¿La Gestión de los procesos operativos en el programa Juntos, cuenta con todos los elementos, recursos y facilidades necesarios para lograr estos objetivos?
- d) ¿Existen algunos de ellos con los que no se cuenta?
- e) Si existen carencias, ¿Cuáles son respecto a que se dan o afectan?
- f) ¿Cuáles son los motivos precisos de esas carencias?

Preguntas sobre la Segunda Parte del problema (Incumplimientos)

- a) ¿Cuáles son las Normas que el Programa JUNTOS debe de cumplir?
- b) ¿Se cumplen todas estas Normas?
- c) ¿Hay normas que se incumplen?
- d) Si hay incumplimiento de normas, ¿Cuáles son?
- e) ¿Cuáles son las causas de los esos incumplimientos?

Preguntas sobre la tercera parte del problema (discordancias normativas)

- a) ¿Cuáles son las normas básicas que debe cumplir el Programa Juntos en la Provincia Gran Chimú?
- b) ¿Existen otras normas que también deben cumplirlas?
- c) ¿Existen diferencias entre las disposiciones de esas normas?
- d) Si existen discordancias normativas, ¿cuáles son?
- e) ¿Cuáles son las razones o causas de esas discordancias normativas?

Preguntas sobre la cuarta Parte del problema (empirismos aplicativos)

⁸ <http://rpp.pe/economia/economia/fitch-pobreza-cae-por-crecimiento-economico-y-programas-sociales-noticia-593478.12.04.16>

- a) ¿Cuáles son los planteamientos teóricos directamente relacionados a la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en los Programa Sociales de este tipo?
- b) ¿Los responsables de la gestión de procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú conocen y aplican bien todos esos planteamientos teóricos?
- c) ¿Existen algunos que los desconocen o aplican mal?
- d) Si adolecen de empirismos aplicativos, ¿Cuáles son y a quienes o en que porcentajes les afecta?
- e) ¿Cuáles son las causas de esos empirismos aplicativos?

Preguntas sobre la quinta Parte del problema (deficiencias)

- a) ¿Cuáles son las deficiencias en el uso de las herramientas informáticas?
- b) ¿Existen deficiencias en el manejo de los aplicativos móviles?
- c) ¿Qué se ha hecho actualmente para superar estas deficiencias?
- d) ¿Qué otras deficiencias que existen a la fecha?
- e) ¿Cuáles son las causas de esas deficiencias?

1.1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es necesaria para los responsables decisorios de la gestión en cada proceso operativo con aplicativos móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, porque permitirá optimizar tiempos en el registro de la Información, dando a conocer la georeferenciación del lugar donde se encuentran; por consiguiente, de modo complementario es conveniente contar con la implementación de un sistema de monitoreo y seguimiento del registro de Información realizada por el personal mediante el uso de las aplicaciones móviles, porque sus aportes pueden contribuir a elevar su eficiencia.

Es también necesaria para el resto de las provincias correspondientes a la Región La Libertad; porque sus aportes pueden contribuir a que se beneficien más o mejor.

Es conveniente para el resto de programas sociales, por que contribuirá a promover el éxito en la gestión de sus procesos operativos usando aplicaciones móviles, beneficiando a una gran cantidad de peruanos.

Es, así mismo, conveniente para la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, dado que tiene como parte de sus fines la investigación científica y la extensión universitaria en beneficio del país.

1.1.5. LIMITACIONES Y RESTRICCIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Limitaciones: topes externos

- Se limita al Programa JUNTOS, Provincia Gran Chimú.
- Se limita a los Distritos de la Provincia de Gran Chimú: Cascas, Luma, Sallapuyo y Marmot.

Limitaciones: topes internos

- El trabajo de investigación está limitada solo a investigar y analizar propiamente el problema, dando propuestas de mejora.
- La Dedicación como investigadora será parcial, por restricciones del tiempo.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.2.1. OBJETIVO GENERAL:

Analizar la **Gestión de los procesos operativos con Aplicaciones Móviles en el Programa JUNTOS, provincia Gran Chimú**; con respecto a un **marco referencial** necesario y suficiente que integre: **Planteamientos Teóricos** atinentes a este tipo de gestión; normas que la rigen; experiencias exitosas del Programa JUNTOS en otras provincias y datos sobre el entorno; mediante un tipo de **investigación aplicada, explicativa, causal**, y un tipo de **análisis mixto**, predominantemente cuantitativo pero complementariamente con calificaciones e interpretaciones cualitativas; con el propósito de **identificar las causas de las**

partes o variables prioritarias del problema; de tal manera que sirvan de base o fundamento para **proponer recomendaciones** que contribuyan a elevar la eficiencia de la gestión que se investiga.

1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO:

Para lograr el objetivo general enunciado en el numeral 1.2.1, se deben lograr los siguientes objetivos específicos:

- a) Ubicar, seleccionar, definir o presentar de manera resumida los **PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS (MARCO TEÓRICO)**, relacionados con este tipo de proyectos, tales como: **Conceptos Básicos(~B₁); Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂); Exigencias de las Aplicaciones Móviles(~B₃); Las Normas que la rigen, tales como: Las Disposiciones Operativas (~B₄); Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B₅); Las condiciones del ENTORNO PROVINCIAL de influencia, tales como: Seguimientos y Monitoreo en el registro de Información con las aplicaciones Móviles (~B₆); y Experiencias exitosas en el Programa JUNTOS en la provincia Paltas (~B₇);** cuyos resultados positivos sean aprovechables en la gestión que se investiga.
- b) Describir **la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, provincia Gran Chimú** en sus partes o variables prioritarias, tales como: **Responsables (~A₁); Actividades (~A₂); Técnicas empleadas (~A₃); Procedimientos seguidos (~A₄) y Recursos (~A₅)**
- c) Comparar, mediante un tipo de **investigación aplicada, explicativa-causal** y un tipo de **análisis mixto, predominantemente cuantitativo**, pero complementariamente con **calificaciones e interpretaciones cualitativas**; y con el apoyo de programas computarizados, como los aplicativos de MS Office y Móviles propio del Programa; **cada parte o variable prioritaria de la Gestión de los Procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, provincia Gran Chimú, con respecto a cada parte o variable del MARCO REFERENCIAL**, que sea atingente (o que este directamente relacionada).

- d) Identificar las **causas**, relacionadas causales o motivos de cada parte o variable del problema; es decir de las **carencias (~X₁) incumplimientos (~X₂); discordancias normativas (~X₃), empirismos aplicativos (~X₄) y deficiencias (~X₅);** ya identificados y priorizados en forma definitiva en el **anexo 03**.
- e) Proponer **recomendaciones** que contribuyan a mejorar la ejecución de la gestión de procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú; de tal manera que se proponga como se podrían cubrir **las carencias (~X₁), se asegure el cumplimiento de las normas (~X₂), se incremente las concordancias normativas (~X₃), se reduzcan los empirismos aplicativos (~X₄) y se logre eficiencia en el uso de herramientas informáticas (~X₅);** orientados a alcanzar el máximo aprovechamiento funcional de las aplicaciones móviles en el programa Juntos en la Provincia Gran Chimú.

1.3. HIPÓTESIS:

1.3.1. HIPÓTESIS GLOBAL

La Gestión de los **procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú**, se ve afectada por Carencias, incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias que afectan de manera negativa a la gestión; porque se desconocen o aplican mal algunos planteamientos teóricos atinentes a este tipo de proyecto usando las aplicaciones móviles en el programa Juntos, especialmente las exigencias teórica de los procesos operativos, o porque no se respetan las normas que la rigen, especialmente las disposiciones Operativas, Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones; o porque no se aprovechan las experiencias exitosas del Programa Juntos en la provincia Pallasca; o porque no se ajustan a las condiciones del entorno regional faltando el seguimiento y monitoreo en el registro de Información con las aplicaciones móviles necesarias para lograr los objetivos de la citada gestión.

1.3.2. SUB HIPÓTESIS:

El hecho de que no exista un tiempo prudencial ni la adecuada socialización entre los interesados para superar las exigencias de las Aplicaciones móviles (**~B₃**) o no se aseguren los medios suficientes para el monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles (**~B₆**), o el no haber aprovechado las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallasca (**~B₇**); explica y está relacionado casualmente con las **carencias**(**~ X₁**) de **recursos**(**A₅**) que permitan procesos operativos con aplicaciones móviles más eficaces y eficientes.

Fórmula: $\sim X_1; A_5; \sim B_3; \sim B_6; \sim B_7$

Dónde:

$\sim X_1$ = Carencias

A_5 = Recursos

$\sim B_3$ = Exigencias de las Aplicaciones móviles

$\sim B_6$ = Monitoreo en registro de Información con Aplicaciones móviles

$\sim B_7$ = Programa Juntos en la Provincia Pallasca

Arreglo 5: $B_n; \sim X_n; \sim A_n;$

a) Los procedimientos seguidos (A₄) en la Gestión de los procesos Operativos con aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS se ven afectados por **incumplimientos** (**~X₂**); debido a que no conocen o aplican mal algunos **conceptos básicos**(**~B₁**); o no cumplen con las **exigencias teóricas de los procesos operativos**(**~B₂**); o no se cumplen algunos de a las **Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones** (**~B₅**)

Fórmula: $\sim X_2; A_4; \sim B_1; \sim B_2; \sim B_5;$

Dónde:

$\sim X_2$ = Incumplimientos

A_4 = Los Procedimientos seguidos

$\sim B_1$ = Conceptos Básicos

$\sim B_2$ = Exigencias Teóricas de los procesos operativos

$\sim B_5$ = Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones.

Arreglo 3: A_n ; $\sim X_n$; $\sim B_n$;

- b) Las **técnicas empleadas (A_3)**, en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, tienen **discordancias Normativas ($\sim X_3$)** debido a que sus priorizaciones no concuerdan con las **exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$)**; o con las normas como **disposiciones operativas ($\sim B_4$)**, o con las **Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones ($\sim B_5$)**.

Fórmula: $\sim X_3$; A_3 ; $\sim B_2$; $\sim B_4$; $\sim B_5$

Dónde:

$\sim X_3$ = Discordancias Normativas

A_3 = Técnicas Empleadas

$\sim B_2$ = Exigencias Teóricas de los procesos operativos

$\sim B_4$ = Disposiciones Operativas

$\sim B_5$ = Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones.

Arreglo 3: A_n ; $\sim X_n$; $\sim B_n$;

- c) **Los responsables (A_1)** de la Gestión del Programa JUNTOS se ven afectados por los **empirismos aplicativos ($\sim X_4$)** debido a que no conocen o sus aplicaciones no responden a los **conceptos básicos ($\sim B_1$)**; y a las **exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$)**; o a las **exigencias de las aplicaciones móviles ($\sim B_3$)**.

Fórmula: $\sim X_4$; A_1 ; $\sim B_1$; $\sim B_2$; $\sim B_3$;

Dónde:

$\sim X_4$ = Empirismos Aplicativos

A_1 = Responsables

$\sim B_1$ = Conceptos Básicos

$\sim B_2$ = Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos

$\sim B_3$ = Exigencias de las Aplicaciones Móviles

Arreglo 3: A_n ; $\sim X_n$; $\sim B_n$;

- d) Las **Actividades realizadas (A₂)** en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las **deficiencias (~X₅)** debido que no responden a las **exigencias teóricas de los procesos operativos (~B₂)** o se aplican mal algunas normas que rigen como las **Disposiciones Operativas (~B₄)** vigentes.

Formula: $\sim X_5; A_2; \sim B_2; \sim B_4$

Dónde:

$\sim X_5$ = Deficiencias

A_2 = Actividades realizadas

$\sim B_2$ = Exigencias teóricas de los procesos operativos

$\sim B_4$ = Disposiciones Operativas

$\sim B_7$ = Experiencias exitosas del Programa Juntos de la Provincia

Pallashca

Arreglo 3: A_n; ~ X_n; ~B_n

- e) Los **Recursos (A₅)** en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las **carencias (~X₁)** debido que no responden a las **exigencias por el uso de las aplicaciones móviles (~B₃)** o no se realiza el **Monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles (~B₆)** o la falta de réplica de las **Experiencias Exitosas del programa Juntos en la provincia de Pallashca**.

Formula: $\sim X_1; A_5; \sim B_3; \sim B_6; \sim B_7$

Dónde:

$\sim X_1$ = Carencias

A_5 = Recursos

$\sim B_3$ = Exigencias por el uso de las aplicaciones móviles

$\sim B_6$ = Monitoreo del registro de información con aplicaciones móviles

$\sim B_7$ = Experiencias exitosas del Programa Juntos de la Provincia

Pallashca

Arreglo 3: $A_n; \sim X_n; \sim B_n$

1.4. VARIABLES:

1.4.1. IDENTIFICACION DE VARIABLES:

Dados **los cruces de las variables** que consideran la presente **sub hipótesis**, para obtener los **datos** que al ser tabulados y mostrados como **informaciones** con respecto a las cuales se formulan **apreciaciones descriptivas** que luego son calificadas e interpretadas en el análisis para presentarlas integradas y resumidas como **apreciaciones resultantes del análisis**, que al usarse como **premisas** permitan contrastar cada sub hipótesis con las que están directamente relacionadas, **en esta investigación se requiere obtener los datos de los dominios de las siguientes variables:**

A: Variables de la REALIDAD (variables intervinientes = causas minoritarias)

A_1 Responsables

A_2 Actividades

A_3 Técnicas Empleadas

A_4 Procedimientos Seguidos

A_5 Recursos

$\sim B$: Variables del MARCO REFERENCIAL (variables independientes= causas mayoritarias)

Teóricas

$\sim B_1$ Conceptos Básicos

$\sim B_2$ Exigencias Teóricas de los procesos operativos

$\sim B_3$ Exigencias Teóricas de las Aplicaciones móviles.

Normas

$\sim B_4$ Disposiciones Operativas

$\sim B_5$ Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones

Del entorno-ámbito regional

$\sim B_6$ Monitoreo en registro de Información con Aplicaciones móviles

De las experiencias exitosas

$\sim B_7$ Programa Juntos de la Provincia Pallascha

~ X: Variables del PROBLEMA

- ~ X₁ Carencias
- ~ X₂ Incumplimientos
- ~ X₃ Discordancias Normativas
- ~ X₄ Empirismos Aplicativos
- ~ X₅ Deficiencias

1.4.2. DEFINICIÓN DE VARIABLES:

1.4.2.1. VARIABLES DE LA REALIDAD

Entre las variables de la Realidad relacionados con la **Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú**, he considerado las siguientes:

A₁ = Responsables. (de la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos), pertenecen al dominio de esta variable todos los datos relacionados con los cargos de: Director Ejecutivo (D.E), Coordinador Técnico Nacional (CTN), Jefe de Unidades de los Procesos Operativos (UA, UCI, AOAL, UVCC, UTI), Coordinadores Jefe de la Unidad Territorial (JUT), Coordinador Técnico Territorial (CTT), Coordinador Técnico Zonal (CTZ), Gestor Local (GEL), Gestor de Información (G.I.) y Administradora (Adm).

A₂ Actividades: Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de comunicar las actividades orientadas a mejorar la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú.

A₃ Técnicas Empleadas: Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad mejorar la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú.

[...] De modo general, es toda aplicación de los avances del conocimiento humano para resolver problemas repetitivos prácticos de la vida con solución ya conocida. También se identifica con las máquinas resultantes de dichas aplicaciones [...]⁹

⁹ Caballero Alejandro. Metodología integral innovadora para planes y tesis. Mexico. La Metodología del cómo formularlos. CEGAGE Learning, 2013. p .108

A4 Procedimientos: Pertenecen al dominio de esta variable, todos los datos relacionados con los Procedimientos empleados (conjunto de acciones u operaciones) para lograr una buena Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú.

[...] **Procedimiento, conjunto de pasos finitos y concatenados que es seguido por personas y que de manera eficaz y más o menos eficiente, permite ejecutar acciones o tareas altamente repetitivas. El procedimiento, que es micro, debe distinguirse del proceso que es macro. El procedimiento concatena pasos; el proceso concatena fases, etapas, actividades.** [...] ¹⁰

A5 Recursos. Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que tienen la propiedad de comunicar lo referente a que

[...]“Está referido a los material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles, éstos pueden ser de ámbito económico, informático, humanos y otros. Un recurso informático es cualquier componente físico o virtual de disponibilidad limitada en una computadora o un sistema de gestión de la información. Los recursos informáticos incluyen medios para entrada, procesamiento, producción, comunicación y almacenamiento.”[...] ¹¹

1.4.2.2. VARIABLES DEL MARCO REFERENCIAL:

Entre las variables del Marco Referencial relacionados con la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú, he considerado las siguientes: a) Planteamientos Teóricos; b) Normas que la rigen; y c) Experiencias Exitosas.

1.4.2.2.1. Planteamientos Teóricos:

Entre las variables de los planteamientos teóricos relacionados con la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú, he considerado las siguientes:

~B1 Conceptos Básicos. Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos relacionados con:

- Gestión:

¹⁰ Ídem (9). p. 106.

¹¹ <https://es.wikipedia.org/wiki/Recurso>. 13.05.2016

[...] ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades), que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar y la coordinación de sus actividades.”[...]¹²

- Proceso Operativo:

Son procedimientos realizados e base un conjunto de disposiciones plasmadas en las directivas emanada por cada proceso operativo, estos son: Proceso de Afiliación, Proceso de Mantenimiento, Proceso de Verificación de Cumplimiento de corresponsabilidades y Proceso de Liquidación.

[...]”Un Proceso según la norma ISO 9000:2005 es un “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” . [...]¹³

- Aplicación Móvil:

[...] “Es un programa o aplicación informática que usted puede descargarlo y ejecutarlo para acceder directamente desde algún otro aparato móvil, como por ejemplo una tablet o un celular, con un sistema operativo compatible con la aplicación.”[...]¹⁴

- Programa Juntos:

Programa Social encargado de brinda un incentivo económico a las familias pobres y de extrema pobreza después de haber cumplido con la corresponsabilidad Educación y Salud de los miembros objetivos que conforman el hogar (Niños de 0 a 18 años y madres gestantes).

- Población Beneficiaria:

Conjuntos de hogares pobres o de extrema pobreza que reciben un incentivo económico por haber cumplido su corresponsabilidad todos los miembros objetivos que conforma cada hogar, en el sector educación y/o salud de los distritos y provincias de intervención.

~B₂ Exigencias Teóricas de los procesos operativos: Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos relacionados con cada una de las directivas,

¹² <https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n> 13.05.2016

¹³ <http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html> 02.06.2016

manuales, instructivos, guías y Manual de Operaciones y funciones. Manuales de las aplicaciones móviles

~**B₃ Exigencias de las Aplicaciones móviles:** Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos relacionados al conocimiento de la funcionalidad de cada uno de las aplicaciones móviles que son propias del programa, las mismas que se han puesto en producción progresivamente desde Febrero 2015, son:

- **Aplicativo Mantenimiento-Móvil:** Diseñado exclusivamente para consulta del estado de los hogares beneficiarios y su composición familiar, puesto en marcha desde Febrero 2015.
- **Aplicativo AYZA:** Aplicativo compartido del Programa Pensión 65. Su operatividad está diseñando para el control de la asistencia del personal relacionado con las actividades que realizan en campo, como coordinaciones con autoridades, isitas domiciliarias registro de bitácora, y otras. Puesta en marcha desde agosto 2015.
- **Aplicativo VCC-Móvil:** Diseñada para el registro de los resultados de la Verificación del Cumplimiento de corresponsabilidades en las diferentes Instituciones Educativas y Establecimientos de Salud. Consta en recoger su asistencia de los Miembros objetivos en el sector que le corresponde. Puesto en producción desde Setiembre del 2015.
- **Aplicativo SPP-Móvil:** Esta aplicación fue diseñada para registrar los resultados de la supervisión del Operativo de pago en cada Punto de Pago. Puesto en producción desde Setiembre 2015.

1.4.2.2.2. NORMAS QUE LA RIGEN:

Entre las variables de las normas que las rigen relacionados con la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú, hemos considerado las siguientes:

~**B₄ Disposiciones Operativas:** Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos relacionados con:

¹⁴ <https://www.google.com.pe/#q=Qu%C3%A9+es+una+aplicacion+movil>. 13.05.2016

- **Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 116-2016 MIDIS/PNADP-DE
- **Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 116-2016- PCM/PNADP-DE.
- **Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 171-2015-MIDIS/PNADP-DE
- **Directiva Liquidación, Transferencia y Servicio para el Retiro del Incentivo Monetario**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 167-2015-PCM/PNADP-DE

~B₅ Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones:

Manual de Operaciones y Funciones del programa JUNTOS: Aprobado en con la R.D N° 181-2013 MIDIS/PNADP-D.E

[...]”es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y las funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones-ROF. El MOF contiene, esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada organigrama y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suelen incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación. [...]”¹⁵.

[...]”El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 181-2013-MIDIS del 29 de agosto de 2013, es un documento técnico normativo de gestión institucional, en el cual se establece su estructura orgánica, se describen las funciones de las Unidades que conforman su organización, las necesidades mínimas de su personal, las funciones y requisitos del personal directivo y procesos con su descripción, el cual estará plasmado en el mapa de procesos del Programa Juntos actualizado a diciembre 2015. [...]”¹⁶.

1.4.2.2.3. ENTORNO LOCAL:

¹⁵ <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>. 13.05.2016

¹⁶ <http://www.juntos.gob.pe/index.php/como-trabajamos> 13.05.2016

Entre las variables del entorno local relacionados con la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú hemos considerado las siguientes:

~B₅ Monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles

[...]”Las aplicaciones móviles están cambiando la forma en que trabajan sus empleados. Los usuarios de dispositivos móviles de hoy en día demandan aplicaciones móviles que les permitan conectarse a los recursos corporativos, incrementar su productividad y promover la colaboración entre colegas. Las empresas inteligentes potencian el trabajo de sus empleados con el uso de aplicaciones públicas aprobadas y aplicaciones desarrolladas internamente. “ [...].¹⁷

1.4.2.2.4. EXPERIENCIAS EXITOSAS:

Entre las variables de las experiencias exitosas relacionados con la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú, hemos considerado las siguientes:

~B₇ Programa Juntos en la Provincia Pallasca

Al cierre del año 2015, el Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca departamento Ancash, obtuvo los mejores indicadores a nivel nacional dentro del Programa juntos con respecto a la calidad de información, siendo el de menor margen de inconsistencias y el de mayor cantidad de registros a través de formatos VCC, SPP y Registros AYZA mediante el uso de los aplicativos móviles en la Tablet.

1.4.2.3. VARIABLES DEL PROBLEMA:

Entre las variables del Problema relacionados con la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos de la Provincia Gran Chimú, he considerado las siguientes:

~ **X₁ Carencias.** . Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que, en común tienen la propiedad de explicar que

[...] “cuando el logro de un objetivo se ve dificultado porque no tenemos algunos de los elementos necesarios para lograrlo” [...].¹⁸

~ **X₂ Incumplimientos** Pertenecen al dominio de esta variable todos los datos que, en común tienen la propiedad de explicar que

¹⁷ <http://www.air-watch.com/es/soluciones/administracion-de-aplicaciones-moviles>. 13.05.2016

[...] “este tipo de problema cuando en la parte de la realidad en que las disposiciones de una norma deben cumplirse estas no se han cumplido”[...]¹⁹.

~ **X₃ Discordancias Normativas.** Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que, en común tienen la propiedad de explicar que

[...] “Cuando dos a más normas se deben cumplirse en la realidad que tienen diferencias en sus disposiciones, es decir cuando no están concordadas.” [...] ²⁰.

~**X₄ Empirismos Aplicativos** Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que, en común tienen la propiedad de explicar que:

[...] “este tipo de problema cuando encontramos que un planteamiento teórico, que debería conocerse y aplicarse bien, en una parte de la realidad concreta no lo conocen o lo aplican mal” [...] ²¹

~**X₅ Deficiencias.** Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que, en común tienen la propiedad de explicar que:

[...] “este tipo de problema cuando el logro de un objetivo se dificulta debido a fallas o errores al hacer lo necesario para lograrlo”[...] ²²

1.4.3. CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES:

¹⁸ Idem (9). p. 126.

¹⁹ Idem (9). p. 124.

²⁰ Idem (9). p. 125.

²¹ Idem (9). p. 122.

²² Idem (9). p. 127.

MATRIZ DE CLASIFICACIÓN DE LAS VARIABLES POR: RELACIÓN CAUSAL, CANTIDAD Y LA JERARQUÍA

VARIABLES	CLASIFICACIONES						
	POR LA RELACIÓN CAUSAL	POR LA CANTIDAD O NO CANTIDAD (CUALITATIVA)	POR LA JERARQUÍA O ESCALAS				
			4	3	2	1	0
Del Marco Referencial							
Teóricas (planteamientos teóricos)							
~B ₁ = Conceptos básicos	Independiente	Cualitativa	T.APLI.	M. APLI.	APLI.	P. APLI.	N. APLI.
~B ₂ = Exigencias teóricas de los Procesos Operativas	Independiente	Cualitativa	T.APLI.	M. APLI.	APLI.	P. APLI.	N. APLI.
~B ₃ = Exigencias de las aplicaciones Móviles	Independiente	Cualitativa	T.APLI.	M. APLI.	APLI.	P. APLI.	N. APLI.
Normativas							
~B ₄ = Disposiciones Operativas	Independiente	Cualitativa	T.CUM.	M.CUM.	R.CUM.	P.CUM.	N.CUM.
~B ₅ = Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones.	Independiente	Cualitativa	T.CUM.	M.CUM.	R.CUM.	P.CUM.	N.CUM.
Entorno - Ámbito							
~B ₆ =Monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles	Independiente	Cantidad Continua	T.ADEC.	M. ADEC.	R. ADEC.	P. ADEC.	N. ADEC.
Experiencias Exitosas							
~B ₇ = Programa JUNTOS en la Provincia Pallahca	Independiente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----
De la Realidad							
A ₁ = Responsables	Interviniente	Cualitativa	T.CO.APLI.	M.CO.APLI.	R.CO.APLI.	P.CO.APLI.	N.CO.APLI.
A ₂ = Actividades	Interviniente	Cualitativa	T.EFI.	M.EFI.	R.EFI.	P.EFI.	N.EFI.
A ₃ = Técnicas Empleadas	Interviniente	Cualitativa	T.APLI.	M. APLI.	R.CONCOR	P. APLI.	N. APLI.
A ₄ = Procedimientos Seguidos	Interviniente	Cualitativa	T.CUM.	M.CUM.	R.CUM.	P.CUM.	N.CUM.
A ₅ = Recursos	Interviniente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----
Del Problema							
~X ₁ = Carencias	Dependiente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----
~X ₂ = Incumplimientos	Dependiente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----
~X ₃ = Discordancias Normativas	Dependiente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----
~X ₄ = Empirismos aplicativos	Dependiente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----
~X ₅ = Deficiencias	Dependiente	Cantidad Discreta	----	----	----	----	----

Leyenda:

T. = Totalmente
ACT. = Actualizado

M. = Muy
CUMP.= Cumplido

R. = Regularmente
ADEC.= Adecuado

P. = Poco
CO.= Conocido

N. = Nada
APLI.=Aplicable
EFI.=Eficiente CONCO=Concordante

1.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

1.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Esta investigación es aplicada o fáctica, explicativa y causal

a) Es aplicada, También llamada fáctica porque el objetivo de esta investigación es una parte de la realidad concreta que se da en el tiempo y ocupa espacio: **la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú,** a la que se aplica como referentes

los planteamientos teóricos atingentes, junto con otros sub factores que forman parte del marco referencial.

b) Es Explicativa, por que trasciende o supera los niveles exploratorios y descriptivos que se usan para llegar al nivel explicativo, ya que además, de responder a la pregunta ¿Cómo es la realidad? = Descripción, trata de responder a la pregunta ¿por qué es así la realidad que se investiga?

c) Es Causal, Porque mediante el cruce de variables del problema, la realidad y el marco referencial, plantea subhipótesis y, luego, la hipótesis global integradora, que busca encontrar las causas de las partes del problema.

1.5.2. TIPO DE ANÁLISIS:

Es mixto, predominantemente cuantitativo, pero con calificaciones o interpretaciones cuantitativas.

1.6. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN COMO DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1. EL UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN:

El universo de esta investigación entraña o comprende a la sumatoria de todos los datos de los dominios, de todas las variables, que se cruzan en todas las sub hipótesis en el anexo 4, que se deben contratar y que ya se identificaron en el numeral 4.1.

1.6.2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, INFORMANTES O FUENTES Y VARIABLES A LAS QUE SE APLICARÁ CADA INSTRUMENTO.

Dados los cruces de todas las sub hipótesis que se hicieron en el anexo 4, sabemos por el resumen del anexo 6 que, para poder contrastarlas, se requerirá aplicar o recurrir a lo siguiente:

a) **La Técnica de Análisis Documental**, utilizando como instrumentos de recolección de datos de las fuentes documentales, fichas textuales, y de resumen, recurriendo como fuentes a libros especializados, documentos oficiales e internet,

que aplicaremos para obtener datos de los dominios de las variables: Conceptos Básicos, Exigencias Teóricas de los procesos operativos, exigencias de las Aplicaciones Móviles, Disposiciones Operativas, Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones, Exigencias del entorno nacional para monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles, aprovechando las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallasca.

Ver el anexo 6 (del que se resumen) con su complemento, el anexo 5, y su concatenación con el anexo 4.

b) **La Técnica de la Entrevista**, utilizando como instrumento para la recopilación de datos de campo una “**guía de entrevista**” y recurriendo como informantes a los Responsables decisorios del Programa Juntos en la provincia Gran Chimú, que aplicaremos para obtener los datos de los dominios de las variables: A₅= Recursos, A₁= Responsables decisorios, A₂= Actividades desarrolladas, A₄= Procedimientos Seguidos.

Ver el anexo 6 (del que se resumen) con su complemento, el anexo 5, y su concatenación con el anexo 4.

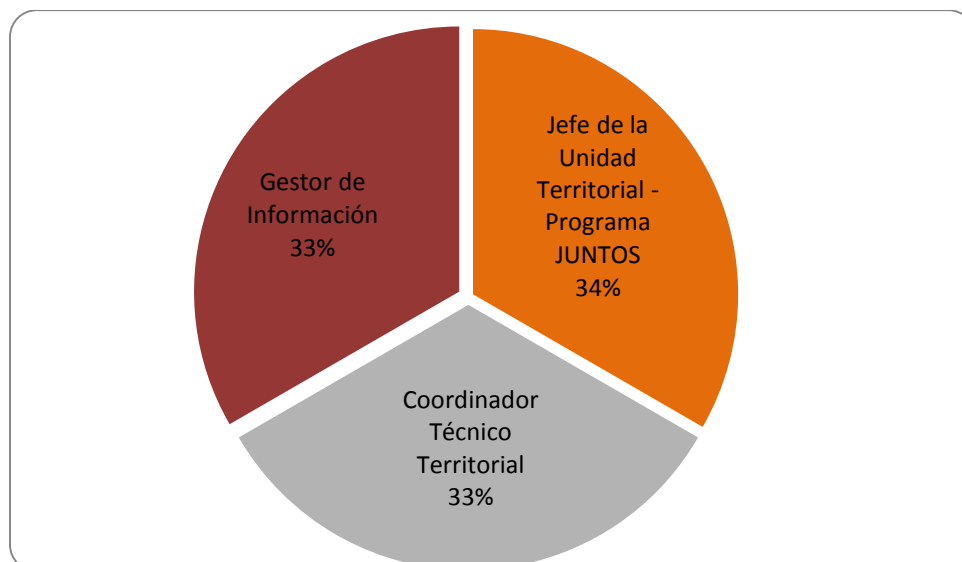
1.6.3. POBLACIÓN DE INFORMANTES O DE MUESTRA

La población comprende a los responsables decisorios del Programa Juntos en la Provincia Gran Chimú.

1.6.3.1. POBLACIÓN DE INFORMANTES LÍDERES:

Son los Responsables de la Unidad Territorial (Jefe de la Unidad Territorial, Coordinador Técnico Territorial y Gestor de Información) de la región La Libertad. La situación de selección de la población-muestra es similar y se entrevistará a un total de 03 informantes; y por lo tanto le da un carácter censal.

1.6.3.1.1. Figura 1.1 Porcentajes de los funcionarios por cargo que ocupan los Responsables Líderes del Programa JUNTOS



Fuente Propia: En base a la Guía de Entrevista 1

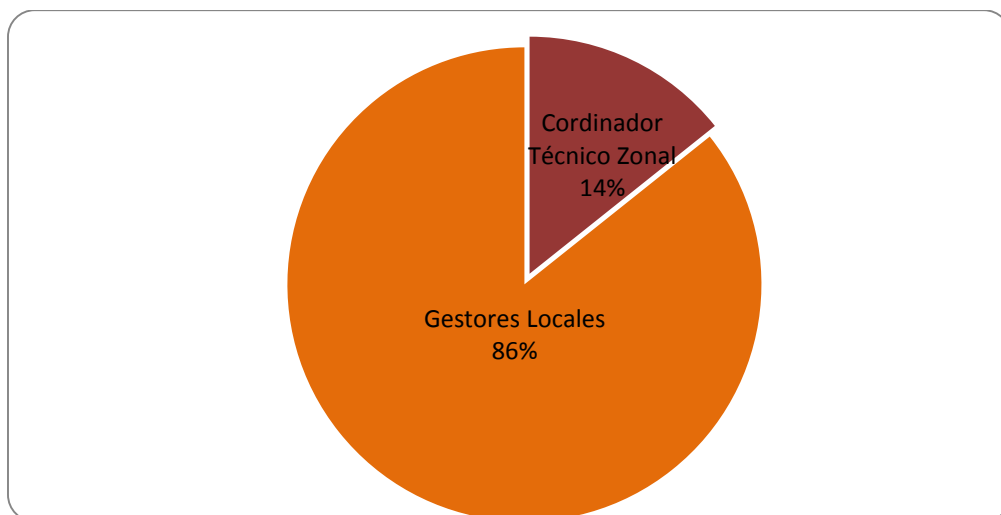
Apreciación:

El 34% es el jefe de la Unidad Territorial, 33% es Coordinador Técnica Territorial y 33% es la Gestora de Información en la Unidad Territorial del Programa Juntos.

1.6.3.2. POBLACIÓN DE INFORMANTES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN:

Funcionarios Públicos del programa Juntos (Personal de Campo) que están a cargo de Provincia Gran Chimú: Un Coordinador Zonal (encargados de la Supervisión), 06 Gestores Locales (encargados del Recojo de la Información), ambos responsables del registro de información y comprende una población de 07 informantes a entrevistar. Ello le da carácter censal y ningún censo requiere muestra. En este caso se procede, siguiendo el procedimiento no probabilístico de juicio ya que la selección de los informantes significativos están en función de los criterios de selección de informantes que estipula el investigador.

1.6.3.2.1. Población de Informantes de Supervisión y Recojo de Información:

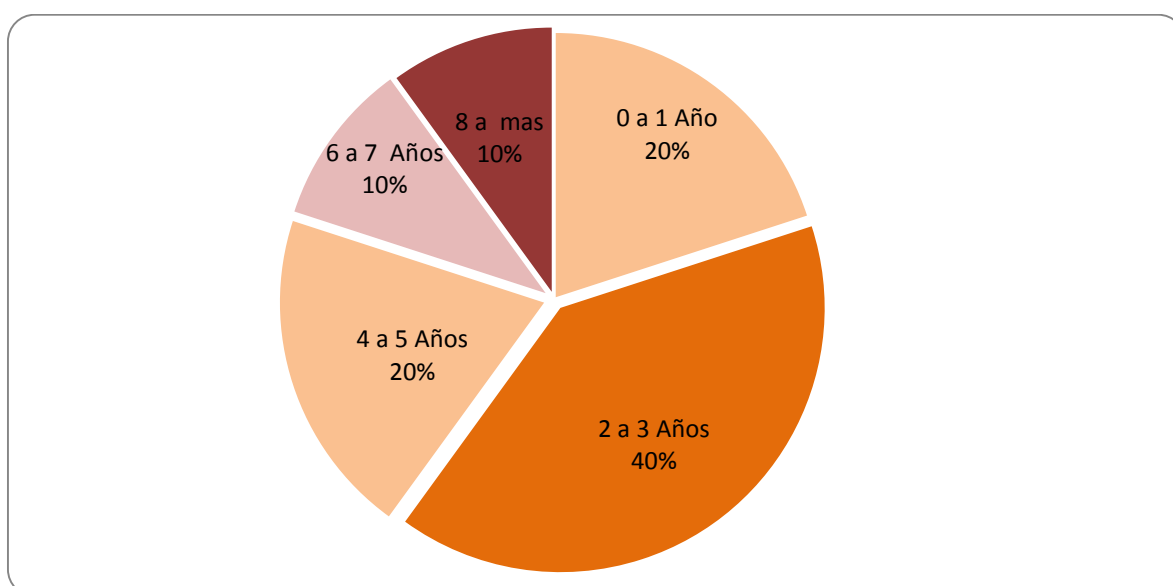


Fuente Propia: En base a la Guía de Entrevista 1

Apreciación:

El 86% son Gestores Locales y 14% es Cordinador Técnico Zonal en la Unidad Territorial del Programa Juntos para la provincia Gran Chimú.

1.6.3.3. Figura 1.3: Porcentaje de los Responsables por Antigüedad en el Cargo:

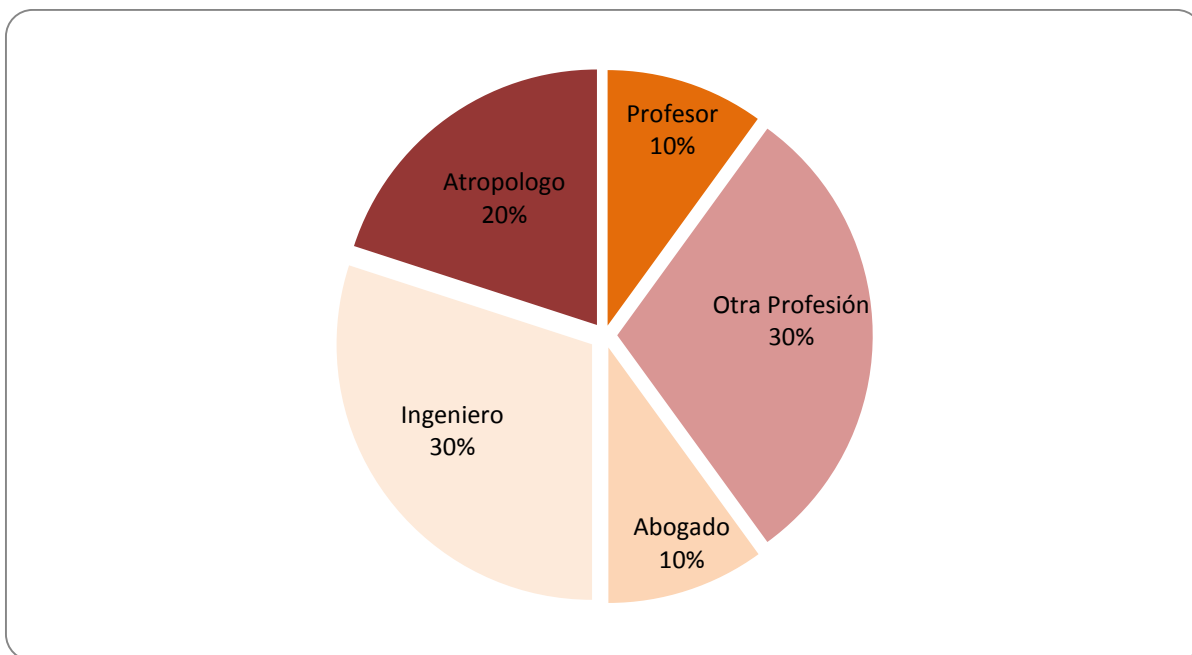


Fuente Propia: En base a la Guía de Entrevista 1

Apreciación:

De la muestra total de Responsables, el 40% tienen 2 a 3 años de antigüedad; 20% tienen 4 a 5 años de antigüedad; el 20% tienen solo de 0 a 1 años de antigüedad; ; 10% tienen 6 a 7 años de antigüedad y el ; 10% tienen 8 a más años de antigüedad en la Unidad Territorial del Programa Juntos para la provincia Gran Chimú.

1.6.3.4. Figura 1.4: Porcentajes de los Responsables en general por Profesión o Actividad Profesional

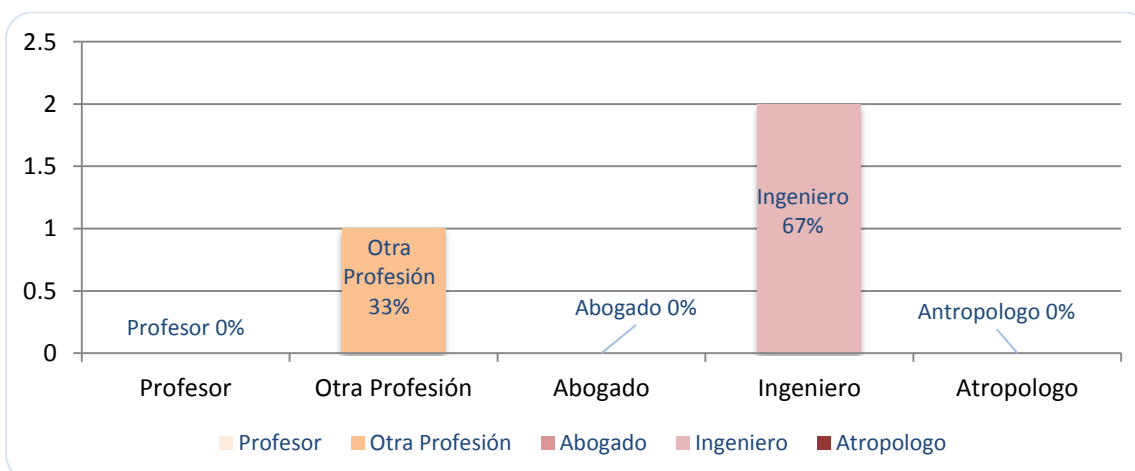


Fuente Propia: En base a la Guía de Entrevista 1

Apreciación:

De la muestra total de Responsables, el 30% son ingenieros, el 30% son de Otras Profesiones; el 20% son antropólogos, 10% son abogados y el 10% son profesores en la Unidad Territorial del Programa Juntos para la provincia Gran Chimú.

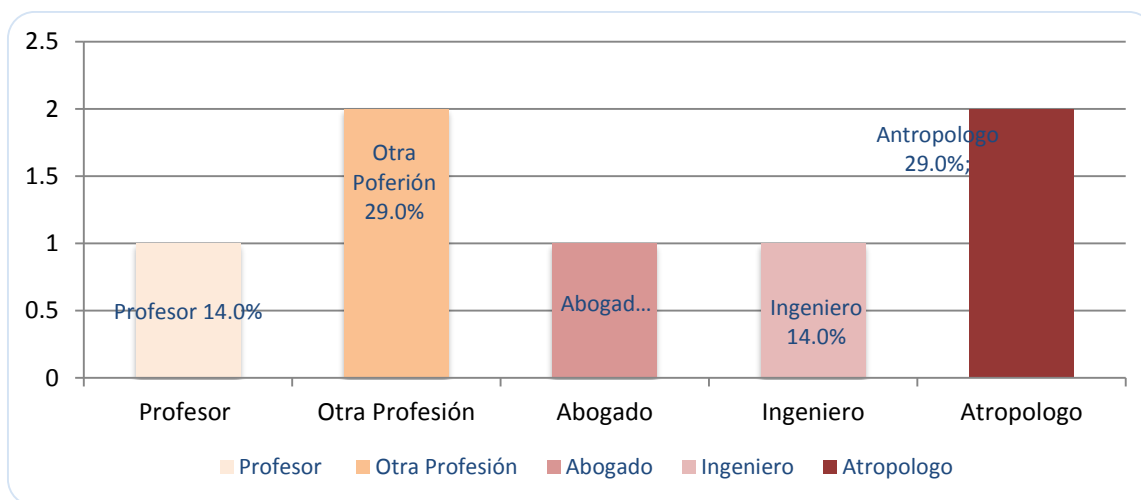
1.6.3.5. Figura 1.5: Porcentajes de los Responsables Lideres por Profesión o Actividad



Apreciación:

De los 3 Responsables Lideres, el 33% son de Otra Profesión, equivalente a 1 responsable y 67% son Ingenieros, equivale a 2 responsables en la Unidad Territorial del Programa Juntos para la provincia Gran Chimú.

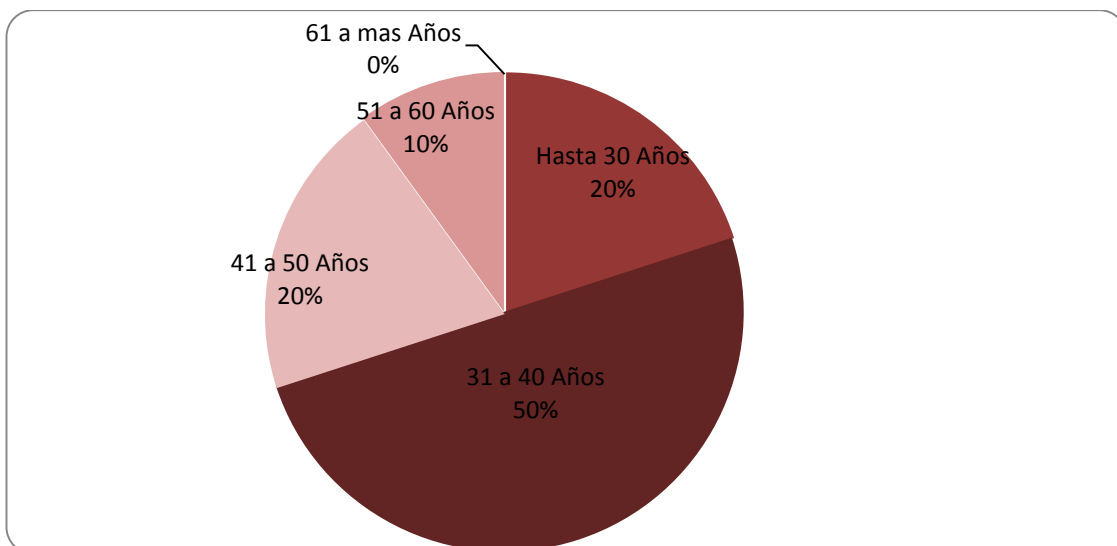
1.6.3.6. Figura 1.6: Porcentajes de los Responsables de Supervisión y Recojo de la Información por Profesión o Actividad



Apreciación:

De los 7 Responsables Lideres, el 29% son de Otra Profesión, equivalente a 2 responsable; el 29% son de Antropólogos, equivalente a 2; el 14% son profesores, equivalente a 1 responsable; el 14% son abogados, equivalente a 1 responsable y 14% son Ingenieros, equivale a 1 responsables en la Unidad Territorial del Programa Juntos para la provincia Gran Chimú.

1.6.3.7. Figura 1.3: Porcentaje de los Responsables por Edades Según el cargo que ocupan en el Programa JUNTOS

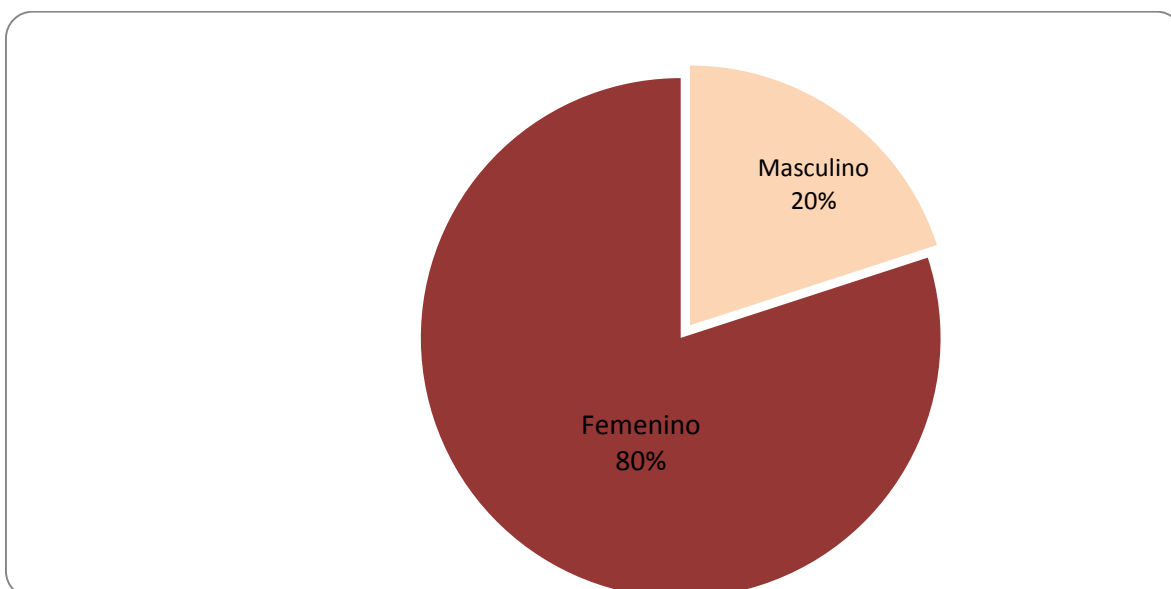


Fuente Propia: En base a la Guía de Entrevista 1

Apreciación:

La prelación por porcentajes de las edades de los responsables del Programa JUNTOS en la provincia Gran Chimú es el: 20% tiene hasta 20 años, 50% tiene de 31 a 40 años, el 20% tienen entre 41 a 50 años, 10% de 51 a 60 años. Cabe mencionar que en este grupo no existen responsables mayores de 60 años.

1.6.3.8. Figura .1.6: Porcentajes de los Responsables por Género



Fuente Propia: En base a la Guía de Entrevista 1

Apreciación:

De la muestra total de Responsables, el 80% son de género Femenino y el 20% son de género Masculino en la Unidad Territorial del Programa Juntos para la provincia Gran Chimú.

1.6.4. FORMA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos antes mencionados serán incorporados a programas computarizados, como los aplicativos de MS Office y SPSS y, con precisiones porcentuales y prelación u ordenamientos de mayor a menor, los promedios o sumas serán presentados como informaciones en forma de figuras, gráficos, cuadros o resúmenes.

1.6.5. FORMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Con respecto a las informaciones presentadas como figuras, gráficos, cuadros o resúmenes, en el capítulo 3: “Descripción (de la Realidad)” se formulará apreciaciones descriptivas; las que en el capítulo 4: “Análisis” se calificarán e interpretarán (esas apreciaciones con respecto al marco referencial) y serán integradas (como promedios de promedios o de suma de promedios de lo positivo y de lo negativas y las causas de lo negativo) que se presentarán como apreciaciones resultantes del análisis.

En el capítulo 5: “Conclusiones”; las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionadas con una determinada sub hipótesis se usarán como premisas para contrastar esas sub hipótesis; se procederá igual en cada una de ellas, el resultado de la contrastación de cada sub hipótesis dará la base para formular una conclusión parcial. En el capítulo 6: “Recomendaciones”, cada conclusión dará base para formular una recomendación parcial.

Así en el ejemplo “Gestión de los Procesos Operativos con Aplicaciones Móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú”, tendremos cinco variables del problema, cinco sub hipótesis, cinco conclusiones parciales y cinco recomendaciones parciales.

Los resultados de las contrastaciones de las sub hipótesis, a su vez, se usarán como premisas para contrastar la hipótesis global. El resultado de la contrastación

de la hipótesis global nos dará la base para formular la conclusión general. Cada resultado de una contrastación, que puede ser: a) prueba total, b) disprueba total y c) prueba y disprueba parciales, será considerado al formular las conclusiones parciales o la conclusión general. Las conclusiones fundamentarán las recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL

CONTENIDO DEL CAPITULO

INTRODUCCIÓN AL CAPITULO

2.1 MARCO TEÓRICO (PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS)

2.1.1 CONCEPTOS BÁSICOS (~B1)

2.1.2 EXIGENCIAS TEORICAS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS (~B2)

2.1.3 EXIGENCIAS DEL USO DE LAS APLICACIONES MÓVILES (~B3)

2.2. MARCO NORMATIVO

2.2.1 DISPOSICIONES OPERATIVAS (~B4)

2.2.2 DISPOSICIONES DEL MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES (~B5)

2.3. ENTORNO REGIONAL

2.3.1 MONITOREO EN EL REGISTRO DE INFORMACIÓN CON EL USO DE LAS APLICACIONES MÓVILES (~B6)

2.4. EXPERIENCIAS EXITOSAS:

2.4.1. EN PROGRAMA JUNTOS EN LA PROVINCIA PALLASHCA (~B7)

CAPÍTULO 2: MARCO REFERENCIAL

INTRODUCCION

En el segundo capítulo del presente trabajo de investigación, contiene el Marco referencial, el mismo que será usado como un patrón comparativo necesario y suficiente para el análisis de la realidad de la entidad que se investiga, constituida por todos los funcionarios públicos que son actores fundamentales del desarrollo de la gestión pública en el Programa JUNTOS en la Unidad Territorial La Libertad de la Provincia Gran Chimú.

El marco referencial entraña los planteamientos teóricos, o marco teórico, las normas o marco normativo, las condiciones del entorno-ámbito en el Monitoreo del registro de la Información con Aplicaciones Móviles en la provincia Gran Chimú.

La estructura del contenido de este capítulo está determinada y debe ser consecuente con el objetivo específico “a” y con la parte referida al marco referencial, en el Anexo N° 4: Matriz para plantear las subhipótesis y la hipótesis global.

2.1 MARCO TEÓRICO (PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS)

Como integrantes del Marco Teórico de esta investigación, hemos seleccionado los, **conceptos básicos**, relacionados con la gestión basada en las Exigencias teóricas de los procesos operativos (~B₂) y las Exigencias de las aplicativos móviles (~B₃) del Programa Juntos.

Si con respecto al objeto de nuestra investigación (parte de la realidad) existiera una teoría que sirviera, cubriera o integrara los planteamientos teóricos que hemos seleccionado como partes de nuestro marco referencial, habría sido conveniente presentar aquí una síntesis de ella, pero eso no es el caso de nuestro problema.

2.1.1. CONCEPTOS BÁSICOS:

Entre los conceptos básicos relacionados con la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS en la provincia Gran Chimú, presentamos aquellos que hemos seleccionado, priorizado y que vamos a definir con base a citas textuales de autores reconocidos y vigentes; hemos considerado: a) *Programa*, b) *Programa JUNTOS*, c) *Aplicaciones Móviles*, d) *Procesos Operativos*, e) *Sistema WEB*, f) *Sistema Móvil*, g) *Mantenimiento de Padrón*, h) *Visita Domiciliaria*, i) *Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidad*, j) *Población Beneficiaria*, k) *Supervisión*, l) *Suspensiones*, m) *Hogar Afiliado*, n) *Hogar Desafiliado*, o) *Directivas*, p) *Resoluciones de Dirección Ejecutiva*, q) *Unidades de Dependencia*, r) *Unidad Territorial*, s) *Usuarios*, t) *Proceso de Afiliación*

a) *Programa*

[...]Término derivado del latín *programma* que, a su vez, tiene su origen en un vocablo griego) posee múltiples acepciones. Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia; el temario que se ofrece para un discurso; la presentación y organización de las materias de un cierto curso o asignatura; y la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos o espectáculos.²³

b) *Programa JUNTOS: Es un programa Social*

[...]Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. JUNTOS fue creado el 7 de abril del 2005 mediante el Decreto Supremo No. 032-2005-PCM que define su finalidad, fuentes de financiamiento y estructura

²³ <https://www.google.com.pe/#q=programa> 01.08.2016

operativa, quedando adscrito a la PCM. Posteriormente este Decreto Supremo fue complementado por el D.S. No. 062-2005-PCM que introdujo modificaciones a su estructura organizacional²⁴

[...]El Programa JUNTOS tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afecto a sus padres y como propósito generar Capital Humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad hogar – Estado, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud – nutrición y educación; bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los dirigentes sociales de la comunidad. Dicho incentivo está condicionado al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales intentan promover y garantizar el acceso y participación de los hogares en extrema pobreza con niños, niñas y adolescentes hasta los 19 años y gestantes en las áreas de salud-nutrición, educación e identidad; fomentando de esta forma el principio de corresponsabilidad²⁵.

c) *Aplicaciones Móviles:*

[...]Son programas o herramientas informáticas que usted puede descargarlo y ejecutarlo para acceder directamente desde algún otro aparato móvil, como por ejemplo una Tablet, phablet, AIPAD o un celular, con un sistema operativo compatible con la aplicación. ²⁶

d) *Procesos Operativos:*

Son etapas basadas en la gestión de operaciones desarrolladas según un conjunto de disposiciones plasmadas en las directivas y emanada por cada Unidad de Dependencia, quien desarrolla un proceso operativo, estos son: Proceso de Afiliación, Proceso de Mantenimiento, Proceso de Verificación de Cumplimiento de corresponsabilidades, Son procedimientos realizados e base un conjunto de disposiciones plasmadas en las directivas emanada por cada proceso operativo, estos son: Proceso de Afiliación, Proceso de Mantenimiento, Proceso de Verificación de Cumplimiento de corresponsabilidades y Proceso de Liquidación.

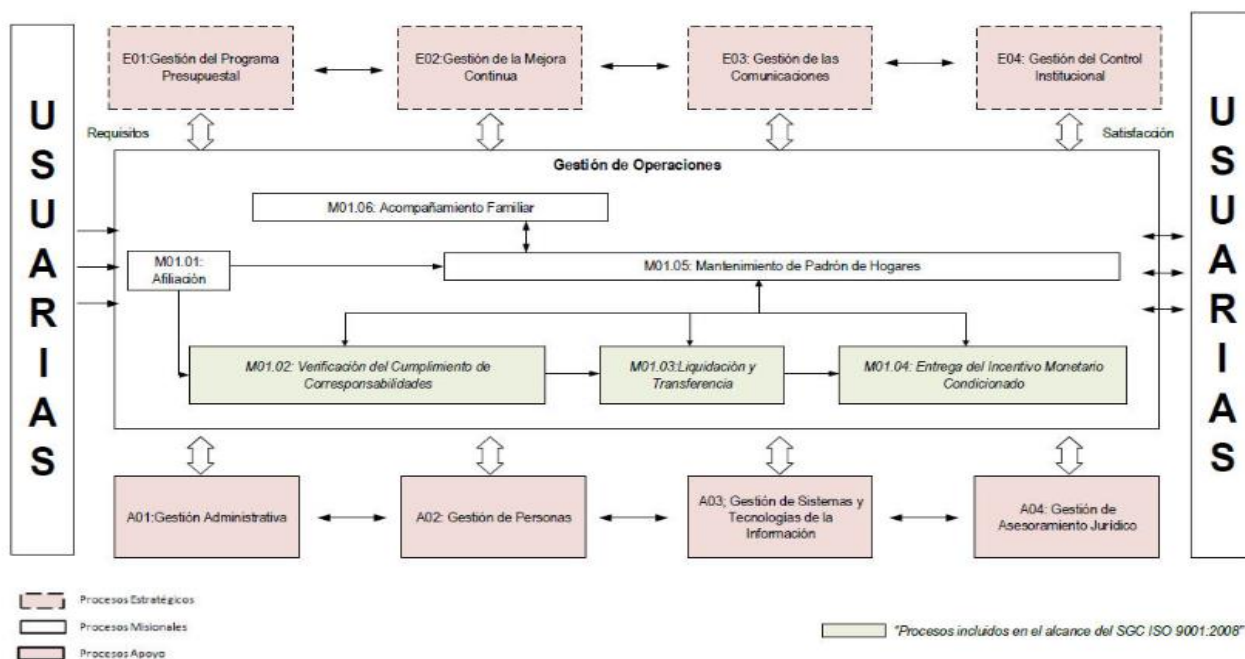
A continuación se presenta el Mapa de procesos del Programa Juntos, que fue actualizado el 18 de julio 2016 (RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE)

²⁴ <http://www.juntos.gob.pe/index.php/quienes-somos>. 02.08.2016

²⁵ <http://www.juntos.gob.pe/index.php/quienes-somos>. 04.08.2016

²⁶ <https://www.google.com.pe/#q=Qu%C3%A9+es+una+aplicacion+movil>. 13.05.2016

MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA JUNTOS



e) Sistema WEB:

Es un sistema propio del programa Juntos, denominado **“Sistema Transferencia Condicionada”** el mismo que sirve como herramienta informática y medio de comunicación para poder monitorear el estado de cada hogar en el que se puede hacer consultas, registro de información o verificar la información ingresada desde un dispositivo móvil (Tablet) mediante el uso de los aplicativos móviles.

El SITC está diseñado con una lista de Módulos, los mismos que guardan relación con los Procesos Operativos y otros que sirven de complementos para los procesos y monitoreo del registro de Información. Entre ellos tenemos:

- Módulo Asignación Operativa
- Módulo Legajos
- Módulo ACV
- Módulo Afiliación
- Módulo Mantenimiento de Padrón
- Módulo Verificación (VCC)
- Módulo Transferencias Incentivo Monetario
- Módulo Seguimiento



- Módulo de Reporte

f) *Sistema Móvil:*

Aplicativo Móvil que contiene el Sistema de Incentivos de Transferencia Condicionadas para ser instalados en cualquier dispositivo Móvil

g) *Mantenimiento de Padrón:*

Nominal de Hogares beneficiarios del Programa Juntos, incluye los datos del Titular y los Miembros Objetivos con su información actualizada bimestralmente.

h) *Visita Domiciliaria:*

Acción de entrevistar al hogar a fin de hacer una verificación del estado del hogar en su domicilio y hacer la actualización de datos frente a las alertas o inconsistencias que se presenten, si éste lo requiere.

i) *Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidad:*

Acción de verificar bimestralmente la asistencia continua de los miembros objetivos en edad escolar según su grado y/o nivel educativo, asimismo verificar la asistencia de los miembros objetivos de 0 años a 3 años o Gestantes a sus controles CRED o Gestacional en las Instituciones Educativas y/o Establecimientos de Salud.

j) *Población Beneficiaria:*

Hogares que están afiliados en estado activo en el Programa JUNTOS. Sólo está considerado los Miembros Objetivos, entre ellos se considera: Gestantes y los Niños/adolescentes de 0 a 18 años (haber culminado la educación secundaria o lo que ocurra primero).

k) *Suspensiones:*

Es el bloqueo que se aplica a un hogar por haber incumplido con alguna de las verificaciones de Corresponsabilidad (Salud y/o Educación).

l) *Hogar Afiliado:*

Hogar en estado activo y disponible con todos sus cumplimientos de condiciones y actualizaciones de datos de cada integrante del hogar en su debido momento, que el programa Juntos exige.

m) Hogar Desafiliado:

Son hogares que se encuentran suspendidos o inhabilitados en el programa JUNTOS por motivo de algún incumplimiento de las condiciones dadas en el programa, tales como: No cumplir con llevar a los controles CRED de los niños de 0 a 3 o controles de las madres gestantes, así como también el envío ininterrumpido de los niños y adolescentes en edad escolar de 3 a 19 años o hasta que culminen la educación secundaria. También puede ser causal de desafiliación cuando tiene la Clasificación Socioeconómica vencida o al verificar si el hogar no tiene permanencia en el distrito de permanencia.

n) Directivas:

Disposiciones dadas para un proceso operativo en el programa Juntos

o) Resoluciones de Dirección Ejecutiva:

Documentos legales y oficiales que aprueba la aplicación de las disposiciones dadas para un proceso operativo en el programa Juntos.

p) Usuarios:

Son aquellas personas reconocidas ante el Programa JUNTOS como beneficiarias de un incentivo económico por el cumplimiento de corresponsabilidades que se exigen.

q) Proceso de Afiliación:

Son las etapas o fase por la que pasa un hogar mediante la representación de un titular para lograr su ingreso al Programa Juntos de manera oficial, recibiendo un primer abono por afiliación.

2.1.2. EXIGENCIAS TEÓRICAS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

Los procesos operativos se desarrollan en base a las exigencias de diversos documentos como: Directivas, Resoluciones, Instructivos, manuales para cada proceso; pero todos estos a su vez están enmarcado en el Manual de Operaciones del Programa.

2.1.2.1. Directivas aprobadas con Resolución de Dirección Ejecutiva:

Son documentos que son elaborados por cada unidad de dependencia en la Sede Central y aprobados por la Dirección Ejecutiva y asu vez difundo a todas las Unidades Territoriales (En todo el Perú) para su aplicación. Las unidades de Dependencia son:

- Unidad de Operaciones de Afiliación y Liquidación (UOAL),
- Unidad de Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidad (UVCC),
- Unidad de Administración (UA), Unidad de Comunicación e Imagen (UCI)
- Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)

2.1.3. EXIGENCIAS DEL USO DE LAS APLICACIONES MOVILES:

Estas herramientas informáticas responde a las exigencias del programa que actualmente viene aplicando y exigiendo el uso por los colaboradores de las diferentes unidades territoriales. Su funcionalidad de cada una de las aplicaciones móviles que son propias del programa, las mismas que se han puesto en producción progresivamente desde Febrero 2015, son:

- **Aplicativo Mantenimiento-Móvil:** Diseñado exclusivamente para consulta del estado de los hogares beneficiarios y su composición familiar, puesto en marcha desde Febrero 2015. Actualmente ya no sólo es de consulta, sino también de Registro de información el cual se envía al servidor del Programa
- **Aplicativo AYZA:** Aplicativo compartido del Programa Pensión 65. Su operatividad está diseñando para el control de la asistencia del personal relacionado con las actividades que realizan en campo, como coordinaciones

con autoridades, isitas domiciliarias registro de bitácora, y otras. Puesta en marcha desde agosto 2015.

- **Aplicativo VCC-Móvil:** Diseñada para el registro de los resultados de la Verificación del Cumplimiento de corresponsabilidades en las diferentes Instituciones Educativas y Establecimientos de Salud. Consta en recoger su asistencia de los Miembros objetivos en el sector que le corresponde. Puesto en producción desde Setiembre del 2015.
- **Aplicativo SPP-Móvil:** Esta aplicación fue diseñada para registrar los resultados de la supervisión del Operativo de pago en cada Punto de Pago. Puesto en producción desde Setiembre 2015.

2.2. MARCO NORMATIVO

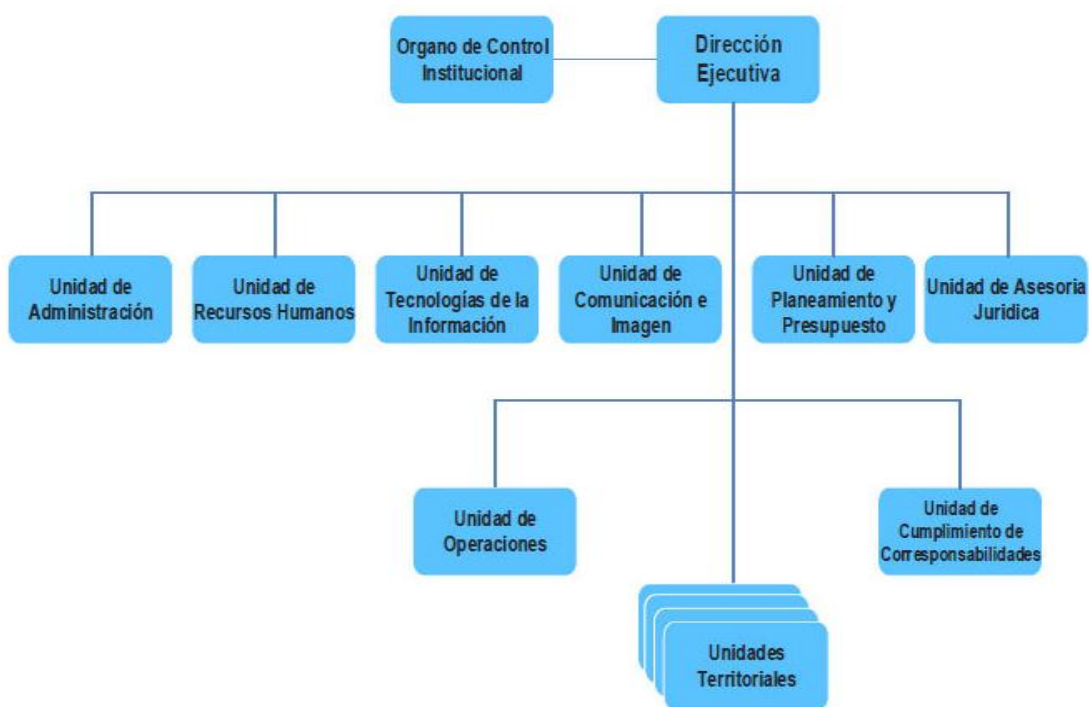
2.2.1. DISPOSICIONES OPERATIVAS:

Son todas las directivas, elaboradas por las diferente Unidades de dependencia, aprobados mediante Resolución Directoral Ejecutiva y por la máxima autoridad del Programa JUNTOS: Director Ejecutivo, estos a su vez son publicada para su aplicación por las Unidades Territoriales, tales como:

- **Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 016-2016 MIDIS/PNADP-DE.
- **Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 016-2016- PCM/PNADP-DE.
- **Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 171-2015-MIDIS/PNADP-DE.
 - La directiva vigente es la aprobada mediante la RDE N° 066-2016-MIDIS/PNADP-DE que modifica la RDE N° 171-2016-MIDIS/PNADP-DE
- **Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios condicionados**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 167-2015-PCM/PNADP-DE

- **Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N°165-2015 MIDIS/PNADP-DE
- **Directiva Proceso de entrega del incentivo monetario condicionado**, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 139-2015 MIDIS/PNADP-DE.

ORGANIGRAMA DEL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES – JUNTOS

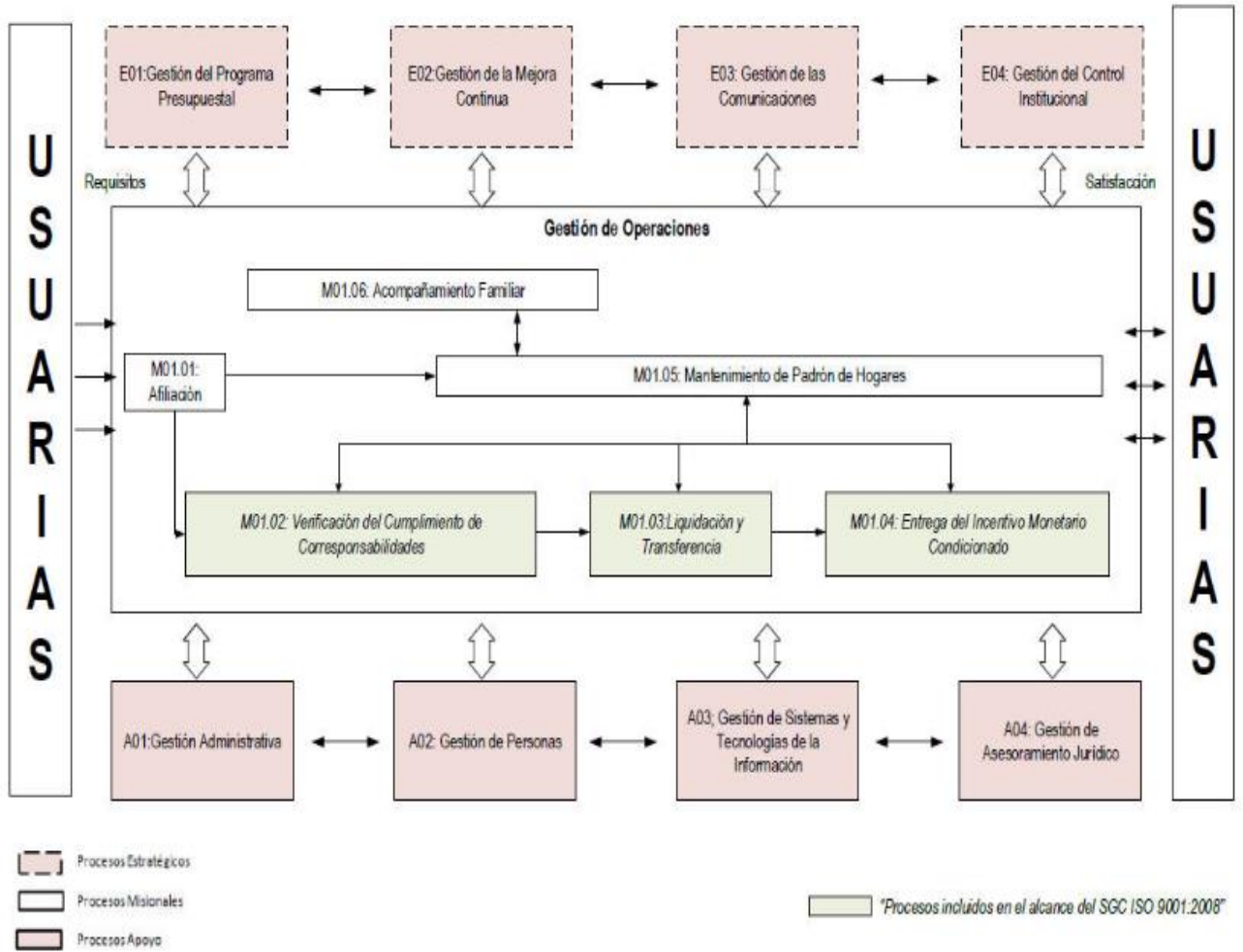


2.2.2. DISPOSICIONES DEL MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES

2.2.2.1. Manual de Operaciones del Programa Juntos:

El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS del 26 de Julio de 2016, es un documento técnico normativo de gestión institucional, en el cual se establece su estructura orgánica, se describen las funciones de las Unidades que conforman su organización, las necesidades mínimas de su personal, las funciones y requisitos del personal directivo y procesos con su descripción. A continuación se presenta el Mapa de procesos del Programa Juntos actualizado el 18 de julio 2016 (RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE).

MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA JUNTOS



2.3. ENTORNO REGIONAL

El Programa Juntos cuenta con una SEDE Central en la Ciudad de Lima y esta a su vez dirige a 20 Unidades Territoriales, estando dentro de ellas La Unidad Territorial La Libertad. Dentro de la U.T La Libertad, el Programa Juntos, interviene en 12 provincias de la Región y a su vez en 62 distritos. Lugar donde se aplicará la investigación es la Provincia Gran Chimú.

2.3.1. MONITOREO EN EL REGISTRO DE INFORMACIÓN CON APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS EN LA PROVINCIA GRAN CHIMÚ:

Actualmente el monitoreo de información es escaso por parte de los Coordinadores Técnicos Zonales, Coordinadores Técnicos Territorial y Jefe de la Unidad Territorial a todos los Gestores Locales encargado de la Provincia.

2.4. EXPERIENCIAS EXITOSAS:

2.4.1. EN PROGRAMA JUNTOS EN LA PROVINCIA PALLASHCA: Se accedió la información mediante reportes, la cual cuyos indicadores son positivos en esta provincia en la Unidad Territorial Ancash, la misma que también depende de la Sede Central del mismo programa social. Cabe mencionar que los indicadores de medición en rendimiento son establecidos en la sede central y son dados cada 6 meses, destacando esta unidad en especial la Provincia de Pallasca; por ello se ha determinado que en esta provincia existe mayor control y monitoreo en el registro de información mediante el uso de las aplicaciones móviles.

CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN DE LA GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON EL USO DE APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ

CONTENIDO AL CAPITULO

INTRODUCCION AL CAPITULO

3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES (A₁) (RESPONSABLES LÍDERES Y RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN).

3.1.1 Descripción de los Responsables Líderes respecto al conocimiento de los Planteamientos Teóricos.

3.1.1.1 Porcentajes de conocimiento de los Conceptos Básicos (~B₁) por los Responsables Líderes.

3.1.1.2 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂) por los Responsables Lideres.

3.1.1.3 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias en el Uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables Lideres.

3.1.1.4 Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento de los Planteamientos Teóricos por los Responsables Lideres.

3.1.2 Descripción de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información respecto al conocimiento de los Planteamientos Teóricos.

3.1.2.1 Porcentajes de conocimiento de los Conceptos Básicos (~B₁) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

3.1.2.2 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

3.1.2.3 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias en el Uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

3.1.2.4 Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento de los Planteamientos Teóricos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS (A₂).

- 3.2.1 Porcentajes de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos (-B2).
- 3.2.2 Porcentajes de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las disposiciones operativas (~B4).
- 3.2.3 Prelación de porcentajes de las causas de las calificaciones negativas de la eficiencia (~X5) en las Actividades Desarrolladas.

3.3 DESCRIPCIÓN DE LAS CONCORDANCIAS DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS (A3).

- 3.3.1 Porcentajes de concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos (~B2).
- 3.3.2 Porcentajes de las concordancias normativas sobre las Técnicas empleadas respecto de las Disposiciones Operativas (~B4).
- 3.3.3 Porcentajes de concordancias normativas sobre las técnicas empleadas respecto a las Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B5).
- 3.3.4 Prelación de porcentajes de causas de las discordancias normativas en las Técnicas Empleadas.

3.4 DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A4).

- 3.4.1 Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a los conceptos básicos (-B1).
- 3.4.2 Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos (-B2).
- 3.4.3 Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las disposiciones del Manual de operaciones y Funciones (-B5).
- 3.4.4 Prelación de los porcentajes de las causas de los incumplimientos en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú.

3.5 DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS RECURSOS (A5).

- 3.5.1 Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados respecto a las exigencias de las aplicaciones móviles. (-B3).

- 3.5.2 Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados con respecto al monitoreo del registro de la información con el uso de las aplicaciones móviles (-B6).
- 3.5.3 Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados con respecto al Programa juntos en la Provincia de Pallasca (-B7).
- 3.5.4 Prelación de porcentajes de las causas de las carencias de recursos (-X1).

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

El Presente capítulo detallará las partes principales o numerales determinadas y consecuentes con las variables de la A= Realidad que fueron indicadas por los objetivos específicos “b”: A₁= Responsables, A₂= Actividades Desarrolladas, A₃= Técnicas Empleadas, A₄= Procedimientos Seguidos, A₅= Recursos y cruzadas en el anexo 4, con variables del problema y del marco referencial.

Los sub numerales han salidos de las respuestas a las preguntas de los instrumentos para recolectar datos de campo, en este caso de la Guía de Entrevista aplicada a los colaboradores del Programa Juntos en la Provincia Gran Chimú.

La descripción se realiza en base a la tabulación de las respuestas de los informantes, a las preguntas, de la Guía de Entrevista, que se aplicó a los responsables del Programa Juntos en la Provincia Gran Chimú.

El tratamiento de los datos, los convirtió, como conjuntos, en informaciones en forma de figuras, gráficos o cuadros que se insertan con el sub numeral correspondiente, en el orden que les corresponde, a figuras, gráfico o cuadro en sí, la fuente y las apreciaciones.

3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES (RESPONSABLES LÍDERES Y RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN):

A partir de la sub hipótesis “d” (Anexo 4), que además de cruzar a la variable Responsable; cruzando con la variable del problema Empirismo Aplicativo y con los Planteamientos Teóricos (conceptos básicos, exigencias teóricas de los procesos operativos y Exigencias de las Aplicaciones móviles) con respecto a las preguntas consideradas en la Guía de Entrevista, cuyas respuestas dieron lugar a figuras, gráficos o cuadros, con los que estructuramos esta parte del contenido del capítulo.

3.1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES LÍDERES RESPECTO AL CONOCIMIENTO DE LOS PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS:

Se trata de describir el conocimiento de los planteamientos teóricos directamente relacionados con los Procesos Operativos usando aplicaciones móviles por los responsables. Reafirmamos que las descripciones, se presentan como informaciones en forma de figuras, gráficos o cuadros que han resultado de la tabulación de los datos de los dominios de las variables que se cruzan en las subhipótesis; en este caso las que cruzan las subhipótesis “d” (ver anexo 4).

Recordaremos que los **planteamientos teóricos** relacionados con el objeto de nuestra investigación son los **conceptos básicos, exigencias teóricas de los procesos operativos y Exigencias de las Aplicaciones móviles.**

La subhipótesis “d” cruza a la variable responsables con las tres variables teóricas: conceptos básicos, exigencias teóricas de los procesos operativos y Exigencias de las Aplicaciones móviles (ver anexo 4).

Pero la variable responsable en la subhipótesis “d” no se cruza con ninguna variable de los otros sub factores del marco referencial; en consecuencia, con respecto al conocimiento de los planteamientos teóricos, no se formularon preguntas relacionadas con ninguna de ellas en la guía de entrevistas, ni aparece ninguna figura, cuadro o gráfico vinculado con ellas que se deba describir.

3.1.1.1. Figura 3.1: Porcentajes de conocimiento de los Conceptos Básicos (~B₁) por los Responsables Líderes.

Conceptos Básicos	Conocimiento o Aplicación	Desconocimiento o No Aplicación
a) Gestión	80%	20%
b) Proceso Operativo	95%	5%
c) Aplicación Móvil	95%	5%
d) Base de Datos	70%	30%
e)Otros		
- Padrón de Hogares Afiliados	65%	35%
- Supervisión de los Procesos	35%	65%
- Expedientes de Hogares	65%	35%
- Sincronización de Información	65%	35%
PROMEDIOS	71.25%	28.75%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones Descriptivas:

- a) *El promedio de los porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los responsables líderes; es de: 71.25%; y la prelación de porcentajes de conocimiento de conceptos Individuales, es de: 95% en Procesos Operativos y Aplicación Móvil; 80% en Gestión; 70% en Base de Datos y 65% en Padrón de Hogares Afiliados, Expedientes de Hogares, y Sincronización de Información y 35% en Supervisión de los Procesos.*
- b) *El promedio de porcentajes de desconocimiento de conceptos básicos por los responsables líderes, es de 28.75%; y la prelación de porcentajes individuales, es de: 65% en Supervisión de Procesos, 35% en Padrón de Hogares Afiliados, Expedientes de Hogares, y Sincronización de Información; 30% en Base de Datos, 20% en Gestión y 5% en Procesos Operativos y Aplicación Móvil.*

3.1.1.2. Figura 3.2 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos (~B₂) por los Responsables Líderes (A₁).

Exigencias Teórica de los Procesos Operativos	Conocimiento o Aplicación	Desconocimiento o No Aplicación
a) Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles	80%	20%
b) Instructivos	75%	25%
c) Capacitaciones sobre el uso de las Aplicaciones Móviles	75%	25%
d) Instrucciones vía email	75%	25%
e) Otra Exigencia Teórica		
- Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil	40%	60%
- Manejo de los formatos de VCC	65%	35%
- Llenado de los Formatos para ACV	65%	35%
- Proceso de Afiliación	70%	30%

PROMEDIOS	68.125%	31.875%
------------------	----------------	----------------

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones Descriptivas:

- a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos por los responsables, es de: 68.125%; y la prelación de porcentajes Individuales, es de: 80% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles, 75% en Instructivos, Capacitaciones sobre el uso de las Aplicaciones Móviles e Instrucciones vía email y 70% en Proceso de Afiliación, 65% en Manejo de los formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV y 40% en Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil.
- b) El promedio de porcentajes de desconocimiento o no aplicación de las exigencias, es de: 31.875%; y la prelación de porcentajes individuales es de: 60% en Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil; 35% en Manejo de los formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV Supervisión de Procesos; 30% en Proceso de Afiliación; 25% en Instructivos, Capacitaciones sobre el uso de las Aplicaciones Móviles e Instrucciones vía email y 20% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles.

3.1.1.3. Figura 3.3 Porcentajes de conocimiento en las Exigencias en el Uso de las

Exigencias de las Aplicaciones Móviles	Conocimiento o Aplicación	Desconocimiento o No Aplicación
a) Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo	40%	60%
b) Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios	75%	25%
c) Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS	100%	0%
d) Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil	75%	25%
e) Otra Exigencias de las aplicaciones móviles		
- Actualización de claves de acceso en las aplicaciones móviles.	40%	60%
PROMEDIOS	66.00%	34.00%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables Líderes (A₁).

Apreciaciones Descriptivas:

- a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias en Aplicaciones Móviles por los Responsables, es de: 66.00%; y la prelación de porcentajes Individuales de conocimiento es de 100% en Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil; es de:75% en Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de

usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil y 40% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo y Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles.

- b)** *El promedio porcentual de desconocimiento de las exigencias en las Aplicaciones Móviles por los responsables, es de: 34.00%; y la prelación de porcentajes individuales de conocimiento es de 60% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo y Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles; 25% Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil y 0% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil.*

3.1.1.4. Praelación de porcentajes de las causas del desconocimiento de planteamientos teóricos por los Responsables Líderes.

- a)** 30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b)** 25% son tareas propias del Área Informática.
- c)** 20% no corresponden a mis funciones o actividades.
- d)** 15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e)** 10% Otra causa o razón.

3.1.2 DESCRIPCIÓN DE LOS RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN RESPECTO AL CONOCIMIENTO DE LOS PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS:

Se trata de describir el conocimiento de los planteamientos teóricos directamente relacionados con los Procesos Operativos usando aplicaciones móviles por los responsables de supervisión y recojo de información. Reafirmamos que las descripciones, se presentan como informaciones en forma de figuras, gráficos o cuadros que han resultado de la tabulación de los datos de los dominios de las variables que se cruzan en las subhipótesis; en este caso las que cruzan las subhipótesis “d” (ver anexo 4).

Recordaremos que los **planteamientos teóricos** relacionados con el objeto de nuestra investigación son los **conceptos básicos, exigencias teóricas de los procesos operativos y Exigencias por uso de las Aplicaciones móviles.**

La subhipótesis “d” cruza a la variable responsables de supervisión y recojo de información con las tres variables teóricas: conceptos básicos, exigencias teóricas de los procesos operativos y Exigencias en el uso de Aplicaciones móviles (ver anexo 4).

Pero la variable responsable en la subhipótesis “d” no se cruza con ninguna variable de los otros sub factores del marco referencial; en consecuencia, con respecto al conocimiento de los planteamientos teóricos, no se formularon preguntas relacionadas con ninguna de ellas en la guía de entrevistas, ni aparece ninguna figura, cuadro o gráfico vinculado con ellas que se deba describir.

3.1.2.1 **Figura 3.4:** Porcentajes de conocimiento de los Conceptos Básicos (~B₁) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A₁).

Conceptos Básicos	Conocimiento o Aplicación	Desconocimiento o No Aplicación
a) Gestión	65%	35%
b) Proceso Operativo	90%	10%
c) Aplicación Móvil	95%	5%
d) Base de Datos	65%	35%
e)Otros		
- Padrón de Hogares Afiliados	60%	40%
- Supervisión de los Procesos	45%	55%
- Expedientes de Hogares	70%	30%
- Sincronización de Información	60%	40%
PROMEDIOS	68.75%	31.25%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones Descriptivas:

a) *El promedio de los porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los responsables de supervisión o de Recojo de información; es de: 68.75%; y la prelación de porcentajes de conocimiento de conceptos Individuales, es de: 95% de Aplicaciones Móviles; 90% en Procesos Operativos; 70% Expedientes de hogares; 65% en Gestión y Base de datos; 60% en Padrón de Hogares Afiliados y Sincronización de Información y 45% en Supervisión de los Procesos.*

b) El promedio de los porcentajes de desconocimiento de conceptos básicos por los responsables de supervisión o de Recojo de información; es de: 31.25%; y la prelación de porcentajes de conocimiento de conceptos Individuales, es de: 55% en Supervisión de los Procesos; 40% en Padrón de Hogares Afiliados y Sincronización de Información; 35% en Gestión y Base de datos; 30% Expedientes de hogares; 10% en Procesos Operativos y 5% de Aplicaciones Móviles.

3.1.2.2. Figura 3.5 Porcentajes de conocimiento de los Exigencias Teórica de los Procesos Operativos (~B₂) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A₁).

Conceptos	Conocimiento o Aplicación	Desconocimiento o No Aplicación
a) Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles	78%	22%
b) Instructivos	78%	22%
c) Desarrollo de Capacitaciones para el uso de Aplicativo Móvil	85%	15%
d) Instrucciones vía email	75%	25%
e) Otra Exigencia Teórica		
- Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil	55%	45%
- Manejo de los formatos de VCC	75%	25%
- Llenado de los Formatos para ACV	75%	25%
- Proceso de Afiliación	65%	35%
PROMEDIOS	73.25%	26.75%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones Descriptivas:

a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 73.25%; y la prelación de porcentajes Individuales, es de: 85% para Capacitaciones para el uso de Aplicativo Móvil; 78% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles e Instructivos; 75% Instrucciones Vía e-mail, manejo de los Formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV; 65% en Proceso de Afiliación, y 55% en Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil.

b) El promedio de los porcentajes de desconocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 26.75%; y la prelación de porcentajes Individuales, es de: 45% que siguen Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil; 35% en Proceso de Afiliación; 25% Instrucciones Vía e-mail, manejo de los Formatos

de VCC y Llenado de los Formatos para ACV; 22% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles e Instructivos; y 15% para Capacitaciones para el uso de Aplicativo Móvil.

3.1.2.3. Figura 3.6 Porcentajes de conocimiento de las Exigencias en el Uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información (A₁)..

a) F

Exigencias por el uso de las Aplicaciones Móviles	Conocimiento o Aplicación	Desconocimiento o No Aplicación
a) Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo	55%	45%
b) Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios	80%	20%
c) Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS	90%	10%
d) Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil	80%	20%
e) Otra Exigencias de las aplicaciones móviles		
d - Actualización de claves de acceso en las aplicaciones móviles.	60%	40%
PROMEDIOS	73.00%	27.00%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

d **Apreciaciones Descriptivas:**

e

los porcentajes de conocimiento de las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 73.00%; y la prelación de porcentajes Individuales de conocimiento es de 90% en Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil; es de: 80% en Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil, 60% en Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles y 55% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo.

b) El promedio porcentual de desconocimiento de las exigencias por el uso de las Aplicaciones Móviles por Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 27.00%; y la prelación de porcentajes individuales

de conocimiento es de 45% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo; 40% de Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles; 20% Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil y 10% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil.

3.1.2.4. Prelación de porcentajes de las causas del desconocimiento de planteamientos teóricos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

- a) 25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b) 25% no corresponden a mis funciones o actividades.
- c) 20% son tareas propias del Área Informática.
- d) 20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

A partir de la subhipótesis “e” (ver anexo 4), cruzar a la variable Actividades Desarrolladas con **la variable del problema: Deficiencias**, y con las variables del marco referencial: **Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos y Disposiciones Operativas**.

También sobre la base de las respuestas de los informantes a las preguntas consideradas a las preguntas en la Guía de entrevistas, cuyas respuestas dieron lugar a figuras, gráficos o cuadros, con los que formularon las apreciaciones descriptivas.

3.2.1. Figura 3.7 Porcentajes de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos (-B2).

Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	EFICIENCIA	DEFICIENCIAS	EFICIENCIA	DEFICIENCIAS	EFICIENCIA	DEFICIENCIAS
a) Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18	60%	40%	50%	50%	55%	45%
b) Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad.	80%	20%	40%	60%	60%	40%
c) Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41.	60%	40%	60%	40%	60%	40%
d) Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62.	60%	40%	50%	50%	55%	45%
PROMEDIOS	65.00%	35.00%	50.00%	50.00%	57.50%	42.50%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones descriptivas:

- a) *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de eficiencia en el desarrollo de las actividades realizadas por los responsables, con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, es de: 57.50%; y la prelación de porcentajes es de 60% de eficiencia para la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41; y el 55% de eficiencia en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y uso de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62.*
- b) *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones sobre las deficiencias en el desarrollo de las actividades realizadas por los responsables, con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, es de: 42.50%; y la prelación de porcentajes de deficiencias es de 45% en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y aplicación de la Directiva N° 09-2015 MIDIS – UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62. y el 40% de deficiencia para respetar las normas de la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41.*

3.2.2. Figura 3.8 Porcentajes de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las disposiciones operativas (~B4).

Disposiciones Operativas	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recajo de Información		Integración de Responsables	
	EFICIENCIA	DEFICIENCIAS	EFICIENCIA	DEFICIENCIAS	EFICIENCIA	DEFICIENCIAS
a) Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016	70%	30%	60%	40%	65%	35%
b) Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016-PCM/PNADP-DE	80%	20%	50%	50%	65%	35%
c) Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE	85%	15%	95%	5%	90%	10%
d) Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE	75%	25%	85%	15%	80%	20%
e) Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE	45%	55%	35%	65%	40%	60%
PROMEDIOS	71.00%	29.00%	65.00%	35.00%	68.00%	32.00%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones descriptivas:

- a)** *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de eficiencia en el desarrollo de las actividades realizadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de 68.00%; y la prelación de porcentajes es de 90% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 80% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; el 65% de eficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y aplicación de la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y 40% de eficiencia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.*
- b)** *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como deficiencias en el desarrollo de las actividades realizadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de: 32%; y la prelación de porcentajes de deficiencias es de 60% en la no aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35% de deficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y*

Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E Nº 016-2016-PCM/PNADP-DE; 20% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E Nº 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 10% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE Nº 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

3.2.3. Prelación de porcentajes de las causas de las calificaciones negativas de la eficiencia (~X5) en las actividades desarrolladas:

- a) 36% Otras causas.
- b) 29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.
- c) 15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.
- d) 11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.
- e) 9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad.

3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS CONCORDANCIAS NORMATIVAS DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS (A3)

A partir de la subhipótesis “c” (ver anexo 4), que, además de cruzar a la variable Técnicas Empleadas con **la variable del problema:** Discordancias Normativas, solo la cruza con las **variables**, Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, Disposiciones Operativas y Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, con respecto a las preguntas considerada en la Guía de Entrevista, cuyas respuestas dieron lugar a figuras, gráficos o cuadros, que se estructuró en esta parte del contenido del capítulo.

También sobre la base de las respuestas de los informantes a las preguntas consideradas en la guía de entrevistas 1, mediante la tabulación se han convertido los datos en informaciones con forma de figuras, gráficos y cuadros, a los cuales se les formularon las apreciaciones descriptivas.

3.3.1. Figura 3.9: Porcentajes de las concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos (~B₂).

Exigencias teóricas de los Procesos Operativos	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA
a) Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS	70%	30%	60%	40%	65%	35%
b) Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad.	75%	25%	65%	35%	70%	30%
c) Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos	85%	15%	55%	45%	70%	30%
d) Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos	65%	35%	65%	35%	65%	35%
PROMEDIOS	73.75%	26.25%	61.25%	38.75%	67.50%	32.50%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones descriptivas:

- a) El promedio de porcentajes de las Concordancias Normativas de las exigencias teóricas con el desarrollo de las técnicas empleadas respecto a los Procesos Operativos, es de: 67.50%; y la prelación de porcentajes de las concordancias normativas entre las exigencias, es de: 70% en la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; y el 65% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.
- b) El promedio de porcentajes de Discordancias normativas de las exigencias teóricas con el desarrollo de las técnicas empleadas respecto a los Procesos Operativos; es de: 32.50%; y la prelación de porcentajes de las Discordancias normativas de las exigencias, es de: 35% de la no aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; y el 30% de Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos .

3.3.2. Figura 3.10. Porcentajes de las concordancias normativas sobre las Técnicas empleadas respecto de las Disposiciones Operativas (~B4).

Disposiciones Operativas	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA
a) Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestral el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS año 2016.	70%	30%	60%	40%	65%	35%
b) Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE	75%	25%	65%	35%	70%	30%
c) Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE	85%	15%	55%	45%	70%	30%
d) Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE	65%	35%	65%	35%	65%	35%
e) Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE	50%	50%	50%	50%	50%	50%
PROMEDIOS	69.00%	31.0%	59.00%	41.00%	64.00%	36.00%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones descriptivas:

a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Concordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de: 64.00%; y la prelación de porcentajes es de 70% en la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y la concordancia en el uso de la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 65% de la concordancia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y la concordancia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE y el 50% de concordancia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como discordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas realizadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de 36.00%; y la prelación de porcentajes de

discordancias es de 50.00% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35.00% de discordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y del no uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; 30.00%; Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016-PCM/PNADP-DE y la discordancia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

3.3.3. Figura 3.11 Porcentajes de concordancias normativas sobre las técnicas empleadas respecto a las Disposiciones de Manual de Organización y Funciones (~B5).

Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA	CONCORDANCIA	DISCORDANCIA
a) El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS	80%	20%	60%	40%	70%	30%
b) Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE	80%	20%	60%	40%	70%	30%
c) Capítulo II del MOP: Organización del Programa	65%	35%	55%	45%	60%	40%
d) Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos	70%	30%	50%	50%	60%	40%
PROMEDIOS	73.75%	26.25%	56.25%	43.75%	65.00%	35.00%

Fuente: Elaboración propia basada en la Información de la Guía de Entrevista

Apreciaciones descriptivas:

- a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Concordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 65.00 %; y la prelación de porcentajes es de 70.00% de concordancias para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y la concordancia del Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE; y 60.00 % de concordancias en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa y el uso del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos.

b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como discordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas realizadas, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 35.00 %; y la prelación de porcentajes de discordancias, es de: 40% en la no aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa Directiva de Proceso y las no consideraciones del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos; y el 30% de discordancias en el uso del Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y del no uso del Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE.

3.3.4. Prelación de porcentajes de causas de las discordancias normativas (**~X3**) en las Técnicas Empleadas:

- a) 38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.
- b) 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- c) 18% Otras Causas.
- d) 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- e) 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

3.4. DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A4)

A partir de la subhipótesis “b” (ver anexo 4), que, además de cruzar a la variable Procedimientos Seguidos con **la variable del problema:** Incumplimientos, solo la cruza con las **variables,** Conceptos básicos, Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos y Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, con respecto a las preguntas considerada en la Guía de Entrevista, cuyas respuestas dieron lugar a figuras, gráficos o cuadros, que se estructuró en esta parte del contenido del capítulo.

También sobre la base de las respuestas de los informantes a las preguntas consideradas en la guía de entrevistas 1, mediante la tabulación se han convertido los datos en informaciones en forma de figuras, gráficos y cuadros, a los cuales se formularon las apreciaciones descriptivas.

3.4.1. Figura 3.12 Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a los conceptos básicos (-B1).

Conceptos Básicos	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
a) Gestión	65%	35%	55%	45%	60%	40%
b) Proceso Operativo	80%	20%	60%	40%	70%	30%
c) Aplicativo Móvil	70%	30%	70%	30%	70%	30%
d) Base de Datos	35%	65%	35%	65%	35%	65%
e) Sincronización de la Información	55%	45%	75%	25%	65%	35%
PROMEDIOS	61.00%	39.00%	59.00%	41.00%	60.00%	40.00%

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Apreciaciones Descriptivas:

- a) *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del Cumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a la aplicación de los conceptos básicos, es de: 60.00 %; y la relación de porcentajes es de 70% del cumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil; 65% de la realización de la Sincronización de la Información; 60% de Gestión y 35% de Base de datos.*
- b) *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a los Conceptos Básicos, es de: 40.00%; y la relación de porcentajes de incumplimientos es de 65.00% del no uso de la base de datos; 40.00% de Gestión; 35.00% de la no realización de la Sincronización de la Información y 30.00% del incumplimiento de los Procesos Operativos y no uso de Aplicación Móvil.*

3.4.2. Figura 3.13 Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos (-B2)

Exigencias teóricas de los Procesos Operativos	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
a) Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS	75%	25%	35%	65%	55%	45%
b) Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad.	75%	25%	45%	55%	60%	40%
c) Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos	70%	30%	70%	30%	70%	30%
d) Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos	35%	65%	35%	65%	35%	65%
PROMEDIOS	63.75	36.25	46.25	53.75	55.00	45.00

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Apreciaciones descriptivas:

- a) El promedio integrado de los porcentajes del Cumplimiento de los Procedimientos Seguidos con respecto a las exigencias teóricas los Procesos Operativos, es de: 55.00%; y la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de: 70.00% en la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; 60.00% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; el 55.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y 35.00% de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.
- b) El promedio integrado de los porcentajes de Incumplimiento de los Procedimientos Seguidos con respecto a las exigencias teóricas los Procesos Operativos, es de: 45.00%; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es de: 65.00% en la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; el 45.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS; 40.00% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; y 30.00% en la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

3.4.3. Figura 3.14 Porcentajes de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones (-B5).

Disposiciones del manual de Operaciones y Funciones	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recajo de Información		Integración de Responsables	
	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
a) El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS	85%	15%	55%	45%	70%	30%
b) Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP	75%	25%	55%	45%	65%	35%
c) Capítulo II del MOP: Organización del Programa	64%	36%	42%	58%	53%	47%
d) Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos.	75%	25%	55%	45%	65%	35%
PROMEDIOS	74.75%	25.25%	51.75%	48.25%	63.25%	36.75%

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Apreciaciones descriptivas:

- a) *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Cumplimiento de los Procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 63.25%; y la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS; 65.00% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 53.00% de la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa.*
- b) *El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones de Incumplimientos de los Procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 36.75%; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es del 47.00% del Capítulo II del MOP: Organización del Programa; 35.00% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 30.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS.*

3.4.4. Prelación de los porcentajes de las causas de los incumplimientos en la gestión de los procesos operativos con el uso de las aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú.

- a) 38% No conocen de la existencia los procedimientos seguidos.
b) 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.

- c) 18% Otras Causas.
- d) 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- e) 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS RECURSOS (A5)

A partir de la subhipótesis “a” (ver anexo 4), que, además de cruzar a la variable Recursos con **la variable del problema:** Carencias, solo la cruza con las **variables,** Exigencias de las Aplicaciones Móviles, Monitoreo en el Registro de Información con el uso de Aplicaciones Móviles y las Experiencias Exitosas en el Programa Juntos en la provincia Pallasca, con respecto a las preguntas considerada en la Guía de Entrevista, cuyas respuestas dieron lugar a figuras, gráficos o cuadros, que se estructuró en esta parte del contenido del capítulo.

También en base a las respuestas de los informantes a las preguntas consideradas en la guía de entrevistas 1 y mediante la tabulación se han convertido los datos en informaciones en forma de figuras, gráficos y cuadros, a los cuales se formularon las apreciaciones descriptivas.

3.5.1. Figura 3.15 Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados respecto a las exigencias en el uso de las aplicaciones móviles (-B₃).

Exigencias del uso de las Aplicaciones Móviles	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
a) Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo.	29%	71%	73%	27%	51%	49%
b) Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil	86%	14%	92%	8%	89%	11%
c) Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios.	29%	71%	73%	27%	51%	49%
d) Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil	29%	71%	73%	27%	51%	49%
e) Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS	25%	75%	71%	29%	48%	52%
PROMEDIOS	39.60%	60.40%	76.40%	23.60%	58.00%	42.00%

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Apreciaciones descriptivas:

- a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Exigencias de las Aplicaciones Móviles, es de: 58.00%; y la prelación de porcentajes

de satisfacción de los recursos, es de: 89.00% en la Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil; el 51.00% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 48.00% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS.

b) El promedio de porcentajes de No Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Exigencias de las Aplicaciones Móviles, es de: 42.00%; y la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos, es de: 52.00% en la Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS; el 49.00% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 11.00% Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil.

3.5.2. Figura 3.16 Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados con respecto al monitoreo en el Registro de la información con el uso de las aplicaciones móviles. (-B6).

Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles.	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
a) Sincronización de la Información registrada en las Tablets.	25%	75%	71%	29%	48%	52%
b) Generación de reportes a través del Sistema Juntos.	76%	24%	72%	28%	74%	26%
c) Contratación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos.	69%	31%	79%	21%	74%	26%
d) Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ	59%	41%	89%	11%	74%	26%
PROMEDIOS	57.25	42.75	77.75	22.25	67.50	32.50

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Apreciaciones descriptivas:

a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles, es de: 67.50%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 74.00% para la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, en la

Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y en la Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ y el 48.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets.

b) El promedio de porcentajes de No satisfacción en los Recursos asignados respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de Aplicaciones Móviles, es de: 32.50%; y la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos, es de: 52.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets ; 26% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, en la no Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y en la no Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ.

3.5.3. Figura 3.16 Porcentajes de satisfacción ante los recursos asignados con respecto al Programa juntos en la Provincia de Pallascha (-B7).

Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallascha	Responsables Líderes		Responsables de Supervisión y Recojo de Información		Integración de Responsables	
	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
a) Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados.	85%	15%	81%	19%	83%	17%
b) Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente.	84%	16%	82%	18%	83%	17%
c) Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo.	79%	21%	83%	17%	81%	19%
d) Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.	83%	17%	79%	21%	81%	19%
PROMEDIOS	82.75	17.25	81.25	18.75	82.00	18.00

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Apreciaciones descriptivas:

a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallascha, es de: 82.00%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 83.00% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación e Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente y el 81.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.

b) El promedio de porcentajes de No Satisfechos de los Recursos asignados respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca, es de: 18.00%; y la prelación de porcentajes de no satisfechos de los recursos, es de: 19% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el no Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores y el 17% en la no generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la no fomentación de Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena siguiente.

3.5.4. Prelación de porcentajes de causas de las carencias de recursos (-X1).

- a) 60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.
- b) 16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas.
- c) 13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.
- d) 6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.
- e) 5% Otras causas.

CAPÍTULO 4: ANALISIS DE LA GESTION DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS, PROVINCIA GRAN CHIMÚ

CONTENIDO AL CAPITULO

INTRODUCCION AL CAPITULO

4.1 ANALISIS DE CONOCIMIENTOS DE LOS RESPONSABLES (A₁)

- 4.1.1 Análisis de los Responsables Líderes respecto a los Planteamientos Teóricos.
- 4.1.2 Análisis de los Responsables de Supervisión y Recojo de la Información respecto a los Planteamientos Teóricos.
- 4.1.3 Apreciaciones resultantes del análisis con respecto al conocimiento de planteamientos teóricos por los Responsables (R. Líderes y R. de Supervisión y Recojo de Información).

4.2 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS (A₂)

- 4.2.1 Análisis de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos (-B2).
- 4.2.2 Análisis de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las disposiciones operativas (-B4).
- 4.2.3 Apreciaciones resultantes del análisis de la eficiencia de las actividades desarrolladas.

4.3. DESCRIPCIÓN DE LAS CONCORDANCIAS EN LAS TÉCNICAS EMPLEADAS (A₃)

- 4.3.1 Análisis de las concordancias normativas respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos (~B2).
- 4.3.2 Análisis de concordancias normativas respecto de las Disposiciones Operativas (~B4).
- 4.3.3 Análisis de concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B5).
- 4.3.4 Apreciaciones resultantes del análisis de las concordancias normativas sobre las Técnicas empleadas en la gestión de procesos operativos con el

uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú.

4.4 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A4)

- 4.4.1 Análisis del cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a los conceptos básicos (-B1).
- 4.4.2 Análisis de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las exigencias teóricas (-B2).
- 4.4.3 Análisis de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las disposiciones del Manual de operaciones y Funciones (-B5).
- 4.4.4 Apreciaciones resultantes del análisis de los cumplimientos de los Procedimientos seguidos.

4.5 DESCRIPCION DE LOS RECURSOS (A5) ASIGANADOS

- 4.5.1 Análisis de la satisfacción ante los recursos asignados respecto a las exigencias con el uso de las aplicaciones móviles. (-B3).
- 4.5.2 Análisis de satisfacción por los recursos asignados con respecto al monitoreo en el registro de información con el uso de aplicaciones móviles (-B6).
- 4.5.3 Análisis de satisfacción por los recursos asignados con respecto al Programa juntos en la Provincia de Pallasca (-B7).
- 4.5.4 Apreciaciones resultantes del análisis de la satisfacción o Insatisfacción de los Recursos.

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

Para el presente análisis se usa como patrón comparativo, a manera de modelo, el marco referencial que aparece en el capítulo (2) de este informe final de investigación o tesis, que comprende planteamientos teóricos de los responsables (Representantes Líderes y Responsables de Supervisión y Recojo de Información de la institución) deberían conocer o aplicar bien, las normas cuyas disposiciones deberían cumplir, las condiciones del ámbito-entorno del proyecto a las que deberían adecuarse y las experiencias exitosas que deberían aprovechar.

Este análisis de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú tiene como partes o variables por analizar: Los **$A_1= Responsables$** , las **$A_2= Actividades Desarrolladas$** , las **$A_3= Técnicas empleadas$** , los **$A_4= Procedimientos Seguidos$** y los **$A_5= Recursos$** ; en ese orden por que se prioriza a las personas (responsables), luego se considera lo que hacen esas personas, (actividades), sigue las variables que dan cuenta de las ayudas para hacer lo que se hace con las técnicas empleadas y procedimientos seguidos, y al final se considera a los recursos y que se hace con estos.

4.1 ANALISIS DEL CONOCIMIENTO DE LOS RESPONSABLES (A₁)

Dado que el propósito central de la investigación es contrastar las subhipótesis y luego la hipótesis global, el análisis debe orientarse a analizar las apreciaciones sobre la realidad con respecto al marco referencial, pero centrado dicho análisis en los cruces considerados, precisamente, en cada subhipótesis.

Los Responsables, en esta investigación, es una variable de la realidad: **A₁**. Esta variable ha sido cruzada en: la subhipótesis “d” (ver anexo 4 del plan).

La variable *Responsables* se cruza en la subhipótesis “d”, en el subnumeral 1.3.2. c), en que se plantea, mediante el siguiente enunciado:

[...] Los responsables (A₁) de la Gestión del Programa JUNTOS se ven afectados por los empirismos aplicativos (~X₄) debido a que no conocen o sus aplicaciones no responden a los conceptos básicos (~B₁); o a las exigencias teóricas de los procesos operativos (~B₂); o a las exigencias de las aplicaciones móviles (~B₃).

Como podemos ver, esta subhipótesis “d”, cruza la variable A₁ = Responsables con la variable del problema ~X₄ = Empirismos aplicativos y con las variables teóricas del marco referencial ~B₁ = Conceptos Básicos, ~B₂ = Exigencias Teóricas de los Procesos operativos, ~B₃ = Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones.

Asimismo, en el capítulo (2): “Marco referencial”, sección (2.1). “Planteamientos Teóricos”, se consideró que:

Los **Conceptos básicos** seleccionados son: a) *Programa*, b) *Programa JUNTOS*, c) *Aplicaciones Móviles*, d) *Procesos Operativos*, e) *Sistema WEB*, f) *Sistema Móvil*, g) *Mantenimiento de Padrón*, h) *Visita Domiciliaria* i) *Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidad*, j) *Población Beneficiaria*, k) *Supervisión*, l) *Suspensiones*, m) *Hogar Afiliado* n) *Hogar Desafiliado* o) *Directivas*, p) *Resoluciones de Dirección Ejecutiva*, q) *Unidades de Dependencia*, r) *Unidad Territorial*, s) *Usuarios*, t) *Proceso de Afiliación* — todos los cuales aparecen definidos— y con mención a pie de página en las referencias de la fuente de donde se obtuvieron.

Las **Exigencias Teóricas de los Procesos operativos**, seleccionadas son: a) *Directivas*, b) *Resoluciones*, c) *Instructivos*, d) *Manuales por proceso*, e)

Manual de Operaciones del Programa con respecto a las cuales se ha indicado para que sirven y cómo se usan.

Las **Exigencias del uso de las Aplicaciones Móviles**, están incluido la funcionalidad del: a) Aplicativo Mantenimiento-Móvil, b) Aplicativo AYZA, c) Aplicativo VCC-Móvil d) Aplicativo SPP-Móvil, e) Aplicativo Encuesta.

En todos los casos, en las guías de entrevista se mencionaron cuatro para que confirmaran y se dejó un quinto [“otro ()”], libre para proponer o agregar por los responsables (Representantes Líderes y Responsables de Supervisión y Recojo de Información).

Aplicando la guía de entrevista 1 a los responsables se obtienen respuestas en forma de datos sobre la realidad, la tabulación de los datos permitió convertirlos en figuras (en el capítulo 3, acerca de la descripción de la realidad).

Las apreciaciones descriptivas del capítulo (3) se retoman en el presente capítulo, en el cual son calificadas como negativas e interpretadas como pertenecientes a algunas de las variables del problema: $\sim X_1$ = Carencias, $\sim X_2$ = Incumplimientos, $\sim X_3$ = Discordancias Normativas, $\sim X_4$ = Empirismos Aplicativos, $\sim X_5$ = Deficiencias, agregándoles sus respectivas causas y calificando los porcentajes de desconocimiento como negativos y luego interpretándolos como empirismos aplicativos; o alguno de los otros tipos de problema considerado; o bien, por el contrario, son calificadas como positivas e interpretadas como logros que complementan porcentualmente a cada una de las variables del problema.

Calificamos los porcentajes de conocimientos o aplicación de cada uno de ellos como positivos y lo interpretamos como logros, por que coinciden con lo identificado y priorizado para esas variables en el capítulo (2): “Marco referencial”.

4.1.1 Análisis de los Responsables Líderes respecto a los Planteamientos Teóricos.

4.1.1.1 Análisis de los Responsables Líderes con respecto al conocimiento de Conceptos Básicos.

Del numeral 3.1.1.1 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones descriptivas de los Responsables Líderes con respecto a los conceptos básicos:

[...] a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los responsables líderes; es de: 71.25%; y la prelación de porcentajes de conocimiento de conceptos Individuales, es de: 95% en Procesos Operativos y Aplicación Móvil; 80% en Gestión; 70% en Base de Datos y 65% en Padrón de Hogares Afiliados, Expedientes de Hogares, y Sincronización de Información y 35% en Supervisión de los Procesos.

Porcentajes a los que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros del conocimiento.

b) El promedio de porcentajes de desconocimiento de conceptos básicos por los responsables, es de 28.75%; y la prelación de porcentajes individuales, es de: 65% en Supervisión de Procesos, 35% en Padrón de Hogares Afiliados, Expedientes de Hogares, y Sincronización de Información; 30% en Base de Datos, 20% en Gestión y 5% en Procesos Operativos y Aplicación Móvil.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

4.1.1.2 Análisis de los Responsables Líderes con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂).

Del numeral 3.1.1.2 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones descriptivas de los Responsables Líderes con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos:

[...] a) *El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos por los responsables, es de: 68.125%; y la prelación de porcentajes Individuales, es de: 80% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles, 75% en Instructivos, Capacitaciones sobre el uso de las Aplicaciones Móviles e Instrucciones vía email y 70% en Proceso de Afiliación, 65% en Manejo de los formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV y 40% en Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil.*

A los que calificamos como positivos y los interpretamos como logros en el conocimiento.

[...] *El promedio de porcentajes de desconocimiento o no aplicación de las exigencias, es de: 31.875%; y la prelación de porcentajes individuales es de: 60% en Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil; 35% en Manejo de los*

formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV Supervisión de Procesos; 30% en Proceso de Afiliación; 25% en Instructivos, Capacitaciones sobre el uso de las Aplicaciones Móviles e Instrucciones vía email y 20% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

4.1.1.3 Análisis de los Responsables Líderes con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃)

Del numeral 3.1.1.3 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones descriptivas de los Responsables Líderes con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃)

[...] a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias en Aplicaciones Móviles por los Responsables, es de: 66.00%; y la prelación de porcentajes Individuales de conocimiento es de 100% en Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil; es de:75% en Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil y 40% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo y Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles.

A los que calificamos como positivos y los interpretamos como logros en el conocimiento.

b) *El promedio porcentual de desconocimiento de las exigencias en las Aplicaciones Móviles por los responsables, es de: 34.00%; y la prelación de porcentajes individuales de conocimiento es de 60% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo y Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles; 25% Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil y 0% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil.*

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

4.1.1.4 Prelación de causas del desconocimiento de conceptos básicos (~ B₁), de Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂) y de las Exigencias en el uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables Líderes.

Del numeral 3.1.1.4 del capítulo 3, “Prelación de porcentajes de causas del desconocimiento de conceptos básicos (~ B₁), de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂) y de las Exigencias en el uso de las Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables Líderes”:

- [...] a) 30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.**
b) 25% son tareas propias del Área Informática.
c) 20% no corresponden a mis funciones o actividades.
d) 15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
e) 10% Otra causa o razón.

4.1.2 Análisis de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto a los planteamientos teóricos

4.1.2.1 Análisis de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto al conocimiento de conceptos básicos.

Del numeral 3.1.2.1 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones descriptivas de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto a los conceptos básicos:

[...] a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de conceptos básicos por los responsables de supervisión o de Recojo de información; es de: 68.75%; y la prelación de porcentajes de conocimiento de conceptos Individuales, es de: 95% de Aplicaciones Móviles; 90% en Procesos Operativos; 70% Expedientes de hogares; 65% en Gestión y Base de datos; 60% en Padrón de Hogares Afiliados y Sincronización de Información y 45% en Supervisión de los Procesos.

A los que calificamos como positivos y los interpretamos como logros en el conocimiento.

b) El promedio de los porcentajes de desconocimiento de conceptos básicos por los responsables de supervisión o de Recojo de información; es de: 31.25%; y la prelación de porcentajes de conocimiento de conceptos Individuales, es de: 55% en Supervisión de los Procesos; 40% en Padrón de Hogares Afiliados y Sincronización de Información; 35% en Gestión y Base de datos; 30% Expedientes de hogares; 10% en Procesos Operativos y 5% de Aplicaciones Móviles.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

4.1.2.2 Análisis de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto al conocimiento de Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

Del numeral 3.1.2.2 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones descriptivas de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 73.25%; y la prelación de porcentajes Individuales, es de: 85% para Capacitaciones para el uso de Aplicativo Móvil; 78% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles e Instructivos; 75% Instrucciones Vía e-mail, manejo de los Formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV; 65% en Proceso de Afiliación, y 55% en Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

b) El promedio de los porcentajes de desconocimiento de las Exigencias Teórica de los Procesos Operativos por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 26.75%; y la prelación de porcentajes Individuales, es de: 45% que siguen Pasos Secuenciales para el uso de cada Aplicación Móvil; 35% en Proceso de Afiliación; 25% Instrucciones Vía e-mail, manejo de los Formatos de VCC y Llenado de los Formatos para ACV; 22% en Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles e Instructivos; y 15% para Capacitaciones para el uso de Aplicativo Móvil.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

4.1.2.3 Análisis de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto al conocimiento de Exigencias por uso de Aplicaciones Móviles.

Del numeral 3.1.2.3 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones descriptivas de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información con respecto a Exigencias por uso de Aplicaciones Móviles.

[...] a) El promedio de los porcentajes de conocimiento de las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 73.00%; y la prelación de porcentajes Individuales de conocimiento es de 90% en Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil; es de: 80% en Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil, 60% en Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles y 55% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

c) El promedio porcentual de desconocimiento de las exigencias por el uso de las Aplicaciones Móviles por Responsables de Supervisión y Recojo de Información, es de: 27.00%; y la prelación de porcentajes individuales de conocimiento es de 45% en Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo; 40% de Actualización de claves de acceso en Aplicaciones móviles; 20% Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en Aplicación Móvil y 10% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil.

A los que calificamos como negativos y los interpretamos como empirismos aplicativos.

4.1.2.4 Praelación de causas del desconocimiento de conceptos básicos (~B₁), de Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂) y de Exigencias de las Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

Del numeral 3.1.2.4 del capítulo 3, "Praelación de porcentajes de causas del desconocimiento de conceptos básicos (~B₁) de Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂) y de las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles (~B₃) por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información":

- [...]a) 25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.*
- b) 25% no corresponden a mis funciones o actividades.*
- c) 20% son tareas propias del Área Informática.*
- d) 20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.*
- e) 10% Otra causa o razón.*

4.1.3 Apreciaciones resultantes del análisis con respecto al conocimiento de planteamientos teóricos por los responsables (R. Líderes y R. de Supervisión y de recojo de información)

- a) El Promedio de promedios integrados de conocimientos de los tres planteamientos teóricos por los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es de: 68.895%; 70.69% con respecto al conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos;

70.00% con respecto al conocimiento conceptos básicos; y 66.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

- Del 70.69% con respecto al conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; el 73.25% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información y el 68.12% es por los Responsables Líderes.
- Del 70.00% con respecto al conocimiento de conceptos básicos; el 71.25% es por los Responsables Líderes y el 68.75% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.
- Del 66.00% con respecto al conocimiento de las Exigencias por uso de las Aplicaciones Móviles; el 66.00% es por los Responsables Líderes es de y el 66.00% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

En general, los Responsables de Supervisión y Recojo de Información tienen mayor promedio de conocimientos de planteamientos teóricos que los Responsables Líderes

- b) El Promedio de promedios integrados de empirismos aplicativos con respecto a los tres planteamientos teóricos por los responsables es de: 31.105%; 34.00% con respecto a la falta de las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; 30.00% con respecto al desconocimiento conceptos básicos; y 29.32% con respecto al desconocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos;
- Del 34.00% con respecto al desconocimiento de las Exigencias por uso de las Aplicaciones Móviles, es el 34.00% por los Responsables Líderes y el 34.00% por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.
 - Del 30.00% con respecto al desconocimiento de los conceptos básicos, el 31.25% es por los por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información y el 28.75% es por los Responsables Líderes.
 - Del 29.32% con respecto al desconocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, el 31.88% es por los Responsables Líderes

y el 26.75% por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.

En general, el promedio porcentual de desconocimiento de planteamientos teóricos es mayor en los responsables líderes.

c) La prelación de las causas del desconocimiento de planteamientos teóricos por los responsables.

- PARA LOS RESPONSABLES LÍDERES

- a) 30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b) 25% son tareas propias del Área Informática.
- c) 20% no corresponden a mis funciones o actividades.
- d) 15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

- PARA LOS RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN:

- a) 25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b) 25% no corresponden a mis funciones o actividades.
- c) 20% son tareas propias del Área Informática.
- d) 20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

4.2 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS (A₂)

En esta investigación, la variable de la realidad **Actividades Desarrolladas (A₂)**, es cruzada con la subhipótesis “e” planteada en el subnumeral 1.3.2 d, mediante el siguiente enunciado:

[...] Las Actividades realizadas (A₂) en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las deficiencias (~X₅) debido que no responden a las exigencias teóricas de los procesos operativos (~B₂) o se aplican mal algunas normas que rigen como las Disposiciones Operativas (~B₄) vigentes.

Como vemos la subhipótesis “e”, cruza la variable A_2 = Actividades Desarrolladas (de la realidad) con la variable $\sim X_5$ = Deficiencias (del problema) y con las variables teóricas del marco referencial $\sim B_2$ = Exigencias Teóricas de los procesos operativos, $\sim B_4$ = Disposiciones Operativas.

Como la variable del problema con la que se cruza es $\sim X_5$ = Deficiencias, en la guía de entrevistas se pidió a los participantes que calificaran porcentualmente la eficiencia de las actividades con respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos y con respecto a las Disposiciones Operativas; y con las respuestas tabuladas de los datos se convirtieron en cuadros o gráficos, con respecto a los cuales se formularon apreciaciones descriptivas en su apreciación en el capítulo (3); ahora, en este cuarto capítulo, se analiza calificándolas e interpretándolas.

4.2.1 Análisis de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos (-B2).

Del numeral 3.2.1 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones de eficiencia de las actividades desarrolladas con respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de eficiencia en el desarrollo de las actividades realizadas por los responsables, con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, es de: 57.50%; y la prelación de porcentajes es de 60% de eficiencia para la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41; y el 55% de eficiencia en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y uso de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros de eficiencia.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones sobre las deficiencias en el desarrollo de las actividades realizadas por los responsables, con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, es de: 42.50%; y la prelación de porcentajes de deficiencias es de 45% en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y aplicación de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62. y el 40% de deficiencia para respetar las normas de la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad

y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como deficiencias.

4.2.2 Análisis de eficiencia de las actividades desarrolladas respecto a las disposiciones operativas (-B4).

Del numeral 3.2.2 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones de eficiencia de las actividades desarrolladas con respecto a las disposiciones operativas.

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de eficiencia en el desarrollo de las actividades realizadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de 68.00%; y la prelación de porcentajes es de 90% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 80% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; el 65% de eficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y aplicación de la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y 40% de eficiencia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros de eficiencia.

[...] b)El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como deficiencias en el desarrollo de las actividades realizadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de: 32%; y la prelación de porcentajes de deficiencias es de 60% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; el 35% de deficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; 20% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 10% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como deficiencias.

4.2.3 Apreciaciones resultantes del análisis de la deficiencia en las actividades desarrolladas.

- a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como eficientes de las actividades desarrolladas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 62.75%; 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas y 57.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) la prelación de porcentajes, es del: 90% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 80% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; el 65% de eficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y 40% de eficiencia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

[...] a) La prelación de porcentajes es de 60% de eficiencia para la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41; y el 55% de eficiencia en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y uso de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62.

- b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como deficiencias de actividades desarrolladas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 37.25%; 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 32.00% con respecto a los Disposiciones Operativas.

[...] b) Del 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de deficiencias es de: 45% en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62. y el 40% de deficiencia para respetar las normas de la Certificación ISO 9001:2008

al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41.

[...] b) Del 32.00% con respecto a los Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de deficiencias es de 60.00% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35.00% de deficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; 20.00% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 10.00% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

- c) Prolación de porcentajes de las causas de las deficiencias de las actividades desarrolladas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, son:
- 36% Otras causas.
 - 29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.
 - 15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.
 - 11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.
 - 9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad.

4.3 ANALISIS DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS (A₃)

En esta investigación, la variable de la realidad **Técnicas Empleadas (A₃)**, es cruzada con la subhipótesis “c” planteada en el subnumeral 1.3.2 b, mediante el siguiente enunciado:

[...] Las técnicas empleadas (A₃), en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, tienen discordancias Normativas (~X₃) debido a que sus priorizaciones no concuerdan con las exigencias teóricas de los procesos operativos(~B₂); o con las normas como disposiciones operativas (~B₄), o con las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones (~B₅).

Como vemos la subhipótesis “c”, cruza la variable A₃ = Técnicas Empleadas (de la realidad) con la variable ~X₃ = Discordancias Normativas (del problema) y con las variables teóricas del marco referencial ~B₂ = Exigencias Teóricas

de los procesos operativos, $\sim B_4$ = Disposiciones Operativas y $\sim B_5$ = Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones.

Como la variable del problema con la que se cruza es $\sim X_3$ = Discordancias Normativas, en la guía de entrevistas se pidió a los participantes que calificaran porcentualmente la Discordancia Normativa de las Técnicas Empleadas con respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos; con respecto a las Disposiciones Operativas y con respecto a las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones y con las respuestas tabuladas de los datos se convirtieron en cuadros o gráficos, con respecto a los cuales se formularon apreciaciones descriptivas en su apreciación en el capítulo (3); ahora, en este cuarto capítulo, se analiza calificándolas e interpretándolas.

4.3.1 Análisis de la concordancia normativa sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$).

Del numeral 3.3.1 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones de eficiencia de las Técnicas Empleadas con respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de las concordancias normativas para las técnicas empleadas con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, es de: 67.50%; y la prelación de porcentajes de las concordancias normativas entre las exigencias, es de: 70% en la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; y el 65% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros de eficiencia.

[...] b) El promedio de porcentajes de Discordancias normativas para las técnicas empleadas con respecto a las exigencias de los Procesos Operativos; es de: 32.50%; y la prelación de porcentajes de las Discordancias normativas de las exigencias, es de: 35% de la no aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; y el 30% de Certificación ISO

9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como deficiencias.

4.3.2 Análisis de la concordancia normativa sobre las Técnicas Empleadas respecto de las Disposiciones Operativas (~B4).

Del numeral 3.3.2 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones de eficiencia de las Técnicas Empleadas con respecto a las Disposiciones Operativas.

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Concordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de: 64.00%; y la prelación de porcentajes es de 70% en la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y la concordancia en el uso de la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 65% de la concordancia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y la concordancia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE y el 50% de concordancia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros de eficiencia.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como discordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas realizadas, con respecto a las Disposiciones Operativas, es de 36.00%; y la prelación de porcentajes de discordancias es de 50% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35% de discordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y del no uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; 30%; Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE y la discordancia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como deficiencias.

4.3.3 Análisis de concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas respecto a las Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B5).

Del numeral 3.3.3 del capítulo 3, a continuación, citamos las apreciaciones de eficiencia de las Técnicas Empleadas con respecto a las Disposiciones del Manual de Organización y Funciones.

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Concordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 65.00 %; y la prelación de porcentajes es de 70.00% de concordancias para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y la concordancia del Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE; y 60.00 % de concordancias en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa y el uso del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros de cumplimientos.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como discordancias en el desarrollo de las Técnicas empleadas realizadas, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 35.00 %; y la prelación de porcentajes de discordancias, es de: 40.00% en la no aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa Directiva de Proceso y las no consideraciones del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos; y el 30.00% de discordancias en el uso del Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y del no uso Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como incumplimientos.

4.3.4 Apreciaciones resultantes del análisis de las concordancias normativas sobre las Técnicas Empleadas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú.

a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como concordancias normativas de las Técnicas Empleadas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 65.50%; 67.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; 65.00% con respecto a

las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

[...] a) La prelación de porcentajes de las concordancias normativas entre las exigencias teóricas, es de: 70% en la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; y el 65% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

[...] a) La prelación de porcentajes de concordancias normativas en las Disposiciones del MOF es de 70% para el Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE; y el 60% de concordancias en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa y en su Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos.

[...] a) La prelación de porcentajes de concordancias normativas en las Disposiciones operativas es de 70% para la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016-PCM/PNADP-DE; para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 65% de concordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y 50% de concordancias en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como discordancias normativas de las Técnicas Empleadas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 34.50%; 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas; 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 32.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] b) La prelación de porcentajes de discordancias en las disposiciones operativas es de 50% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35% de discordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos

monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 30.00% de discordancia en la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE y para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

[...] b) La prelación de porcentajes de discordancias normativas en las disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 40% en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa Directiva de Proceso y las consideraciones del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos; y el 30% de discordancias en el uso del Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y el Mapa de Procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE.

[...] b) La prelación de porcentajes de las Discordancias normativas en las exigencias teóricas, es de: 35% de la no aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; y el 30% de Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

c) Prolación de porcentajes de causas de las discordancias normativas en las Técnicas Empleadas para la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, son:

- 38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.
- 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- 18% Otras Causas.
- 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

4.4 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A4)

En esta investigación, la variable de la realidad Procedimientos Seguidos (A4), es cruzada con la subhipótesis “b” planteada en el subnumeral 1.3.2 a, mediante el siguiente enunciado:

[...] Los procedimientos seguidos (A₄) en la Gestión de los procesos Operativos con aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS se ven afectados por incumplimientos (~X₂); debido a que no conocen o aplican mal algunos conceptos básicos (~B₁); o no cumplen con las exigencias teóricas de los procesos operativos (~B₂); o no se cumplen algunos de a las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones (~B₅)

Como vemos la subhipótesis “b”, cruza la variable A_4 = Procedimientos Seguidos (de la realidad) con la variable $\sim X_2$ = Incumplimientos (del problema) y con las variables teóricas del marco referencial $\sim B_1$ = Conceptos Básicos, $\sim B_2$ = Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos y $\sim B_5$ = Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones.

Como la variable del problema con la que se cruza es $\sim X_2$ = Incumplimientos, en la guía de entrevistas se pidió a los participantes que calificaran porcentualmente los Incumplimientos del Conocimiento de los Conceptos Básicos; con respecto a las Exigencias Teóricas de los procesos operativos; con respecto a las Disposiciones Operativas y con respecto a las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones y con las respuestas tabuladas de los datos se convirtieron en cuadros o gráficos, con respecto a los cuales se formularon apreciaciones descriptivas en su apreciación en el capítulo (3); ahora, en este cuarto capítulo, se analiza calificándolas e interpretándolas.

4.4.1 Análisis del cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a los conceptos básicos ($\sim B_1$).

Del numeral 3.4.1 del capítulo 3, a continuación citamos las apreciaciones de los cumplimientos con respecto a los conceptos básicos:

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del Cumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a la aplicación de los conceptos básicos, es de: 60 %; y la prelación de porcentajes es de 70% del cumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil; 65% de la realización de la Sincronización de la Información; 60% de Gestión y 35% de Base de datos.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros de los cumplimientos.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones como incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a los Conceptos Básicos, es de: 40%; y la prelación de porcentajes de incumplimientos es de 65% del uso de la base de datos; 40% de Gestión; 35% de la realización de la Sincronización de la Información y 30% del incumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como la superación de los incumplimientos.

4.4.2 Análisis de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las exigencias teóricas (-B2).

Del numeral 3.4.2 del capítulo 3, a continuación citamos las apreciaciones de los cumplimientos con respecto a las exigencias teóricas:

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes del Cumplimiento de los Procedimientos Seguidos con respecto a las exigencias teóricas los Procesos Operativos, es de: 55.00%; y la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de: 70% en la Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; 60% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; el 55% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y 35% de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros en la superación de cumplimientos.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de Incumplimiento de los Procedimientos Seguidos con respecto a las exigencias teóricas los Procesos Operativos, es de: 45.00%; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es de: 65% en la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; el 45% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS; 40% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; y 30% en la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como incumplimientos.

4.4.3 Análisis de cumplimiento de los procedimientos seguidos respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones (-B5).

Del numeral 3.4.3 del capítulo 3, a continuación citamos las apreciaciones de los incumplimientos con respecto al al Manual de operaciones y Funciones:

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Cumplimiento de los Procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 63.25%; y la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS; 65.00% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP:

Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 53.00% de la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros en la superación de cumplimientos.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones de Incumplimientos de los Procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 36.75%; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es del 47.00% del Capítulo II del MOP: Organización del Programa; 35.00% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 30.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como incumplimientos.

4.4.4 Apreciaciones resultantes del análisis de los Cumplimientos de los Procedimientos Seguidos.

El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones positivas de Cumplimiento a los procedimientos seguidos en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia gran chimú, es del 59.42%; 63.25% con respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones, 60.00% con respecto a los conceptos básicos y 55.00% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de Cumplimiento de los Procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, es de: 63.25%; y la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS; 65% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 53% de la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa.

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del Cumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a la aplicación de los conceptos básicos, es de: 60.00%; y la prelación de porcentajes es de 70% del cumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil; 65% de la realización de la Sincronización de la Información; 60% de Gestión y 35% de Base de datos.

[...] a) El promedio integrado de los porcentajes del Cumplimiento de los Procedimientos Seguidos con respecto a las exigencias teóricas los Procesos Operativos, es de: 55.00%; y la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de: 70% en la Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos

Operativos; 60% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; el 55% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y 35% de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones negativas de incumplimientos por los Procedimientos Seguidos en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es del 40.58%; 45.00% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos; 40.00% con respecto a los conceptos básicos y 36.75% con respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones.

[...]b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos, es de: 45.00 %; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es de: 65% en la Directiva N° 09-2015 MIDIS – UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; el 45% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS; 40% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; y 30% en la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a la aplicación de los conceptos básicos, es de: 40.00%; la prelación de porcentajes de incumplimientos es de 65% del uso de la base de datos; 40% de Gestión; 35% de la realización de la Sincronización de la Información y 30% del incumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil.

[...] b) El promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del MOF, es de: 36.75 %; La prelación de porcentajes de incumplimientos, es del 47% del Capítulo II del MOP: Organización del Programa; 35% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 30% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS.

La Praelación de porcentajes de causas de los incumplimientos en la realización de los procedimientos seguidos en la la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es:

- 38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.

- 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- 18% Otras Causas.
- 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

4.5 ANALISIS DE LOS RECURSOS (A5)

En esta investigación, la variable de la realidad Recursos (**A₅**), es cruzada con la subhipótesis “a” planteada en el subnumeral 1.3.2 e, mediante el siguiente enunciado:

[...] Los procedimientos Los Recursos (A₅) en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las carencias (~X₁) debido que no responden a las exigencias por el uso de las aplicaciones móviles (~B₃) o no se realiza el Monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles (~B₆), o la falta de réplica de las Experiencias Exitosas del programa Juntos en la provincia de Pallasca (~B₇).

Como vemos la subhipótesis “a”, cruza la variable A₅ = Recursos (de la realidad) con la variable ~X₁ = Carencias (del problema) y con las variables teóricas del marco referencial ~B₃ = Exigencias del uso de las Aplicaciones móviles, ~B₆= Monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles, y ~B₇= Las Experiencias Exitosas del programa Juntos en la provincia de Pallasca.

Como la variable del problema con la que se cruza es ~X₁ = Carencias, en la guía de entrevistas se pidió a los participantes que calificaran porcentualmente la no satisfacción con respecto a las Exigencias por el uso de las Aplicaciones móviles; con respecto al Monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles; y con respecto a las Experiencias Exitosas del programa Juntos en la provincia de Pallasca y con las respuestas tabuladas de los datos se convirtieron en cuadros o gráficos, con respecto a los cuales se formularon apreciaciones descriptivas en su apreciación en el capítulo (3); ahora, en este cuarto capítulo, se analiza calificándolas e interpretándolas.

4.5.1 Análisis de la satisfacción por los recursos asignados respecto a las exigencias con el uso de las aplicaciones móviles. (-B₃).

Del numeral 3.5.1 del capítulo 3, a continuación citamos las apreciaciones de satisfacción de recursos con respecto a las exigencias por el uso de las aplicaciones móviles.

[...] a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Exigencias de las Aplicaciones Móviles, es de: 58.00%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 89.00% en la Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil; el 51.00% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 48.00% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS.

A los que calificamos como positivos y los interpretamos como logros en la adquisición o implementación de recursos necesarios para cubrir las carencias.

[...] b) El promedio de porcentajes de No Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Exigencias de las Aplicaciones Móviles, es de: 42.00%; y la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos, es de: 52.00% en la Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS; el 49.00% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 11.00% Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil.

A los que calificamos como negativos e interpretamos esos porcentajes de insatisfacción o carencias.

4.5.2 Análisis de la satisfacción por los recursos asignados respecto al monitoreo en el registro de información con el uso de las aplicaciones móviles (-B6).

Del numeral 3.5.2 del capítulo 3, a continuación citamos las apreciaciones de satisfacción con respecto al monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles:

[...] a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles, es de: 67.50%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 74.00% para la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, en la Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y en la Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ y el 48.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros en la superación de insatisfacción o Carencias.

[...] b) El promedio de porcentajes de No satisfacción en los Recursos asignados respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de Aplicaciones Móviles, es de: 32.50%; y la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos, es de: 52.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets ; 26% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, en la no Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y en la no Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como Carencias.

4.5.3 Análisis de satisfacción de los recursos respecto al Programa juntos en la Provincia de Pallasca (-B7).

Del numeral 3.5.3 del capítulo 3, a continuación citamos las apreciaciones de la no Satisfacción con respecto a la aplicación de los conceptos básicos:

[...] a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca, es de: 82.00%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 83.00% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación e Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiete y el 81.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.

Porcentajes que calificamos como positivos y que los interpretamos como logros en la superación de insatisfacción o Carencias.

[...] b) El promedio de porcentajes de No Satisfechos de los Recursos asignados respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca, es de: 18.00%; y la prelación de porcentajes de no satisfechos de los recursos, es de: 19.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el no Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores y el 17.00% en la no generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la no fomentación de Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena siguiente.

Porcentajes que calificamos como negativos y que los interpretamos como carencias.

4.5.4 Apreciaciones resultantes del Análisis de la satisfacción o insatisfacción (Carencias) de los recursos en el Programa Juntos.

a) El promedio de promedios de los porcentajes de logros en la adquisición de recursos para cubrir las carencias existentes es del 69.17%; 82.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallasca; 67.50% con respecto al Monitoreo del registro de la información

con el uso de Aplicaciones móviles; y 58.00% con respecto a las exigencias del uso de las aplicaciones móviles.

[...] a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Exigencias del uso de las Aplicaciones Móviles, es de: 58.00%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 86% en la Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil; el 51% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 48% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS.

[...] a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles, es de: 67.50%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 74% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ y el 48% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets.

[...] a) El promedio de porcentajes de Satisfacción de los Recursos asignados respecto a la Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca, es de: 82.00%; y la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 83% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación de Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiete y el 81.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.

b) El Promedio de promedios integrados de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es del 30.83%; 42.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles; 32.50% con respecto al monitoreo del registro de información con el uso de los aplicativos móviles y 18.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia de Pallasca.

[...] b) La prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos en las exigencias del uso de las aplicaciones móviles, es de: 52% en la Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS; el 49% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 11% Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil.

[...] b) La prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos en el monitoreo del registro de la información, es de: 52% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets; 26% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos,

Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ.

[...] b) La prelación de porcentajes de no satisfechos de los recursos para las experiencias exitosas, es de: 19% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores y el 17% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación e Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente.

Prelación de porcentajes de las causas de las carencias de los recursos empleadas gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es:

- 60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.
- 16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas.
- 13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.
- 6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.
- 5% Otras causas.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN AL CAPITULO

5.1 RESUMEN DE LAS APRECIACIONES RESULTANTES DEL ANALISIS

5.1.1 Resumen de las apreciaciones con respecto a las partes o variables del problema y sus causas.

5.1.1.1 Resumen de las apreciaciones con respecto a los empirismos aplicativos y sus causas.

5.1.1.2 Resumen de las apreciaciones con respecto a las deficiencias.

5.1.1.3 Resumen de las apreciaciones con respecto a las discordancias normativas.

5.1.1.4 Resumen de las apreciaciones con respecto a los incumplimientos.

5.1.1.5 Resumen de las apreciaciones con respecto a las carencias.

5.1.2 Resumen de las apreciaciones con respecto a los logros.

5.1.2.1 Logros con respecto a los conocimientos o aplicaciones de planteamientos teóricos para reducir lo Empirismos Aplicativos en los responsables.

5.1.2.2 Logros con respecto a la eficiencia de las actividades.

5.1.2.3 Logros con respecto a las concordancias normativas en las técnicas empleadas.

5.1.2.4 Logros con respecto al asegurar el cumplimiento de los procedimientos seguidos.

5.1.2.5 Logros con respecto a la implementación o adquisición de los elementos necesarios para cubrir las carencias de recursos.

5.2 CONCLUSIONES PARCIALES

5.2.1 Conclusión parcial 1

5.2.1.1 Contrastación de la subhipótesis “d” (Responsables)

5.2.1.2 Enunciado de la conclusión parcial 1

5.2.2 Conclusión parcial 2

5.2.2.1 Contrastación de la subhipótesis “e” (Actividades)

5.2.2.2 Enunciado de la conclusión parcial 2

5.2.3 Conclusión parcial 3

5.2.3.1 Contrastación de la subhipótesis “c” (Técnicas empleadas)

5.2.3.2 Enunciado de la conclusión parcial 3

5.2.4 Conclusión parcial 4

5.2.4.1 Contrastación de la subhipótesis “b” (Procedimientos Seguidos)

5.2.4.2 Enunciado de la conclusión parcial 4

5.2.5 Conclusión parcial 5

5.2.5.1 Contrastación de la subhipótesis “a” (Recursos)

5.2.5.2 Enunciado de la conclusión parcial 5

5.3 CONCLUSIÓN GENERAL

5.3.1 Contrastación de la Hipótesis Global (Resultados)

5.3.2 Enunciado de la Conclusión General (Integración de las Conclusiones Parciales)

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

Como puede verse en la página anterior, los contenidos de este capítulo están divididos en tres numerales:

(5.1) RESUMEN DE LAS APRECIACIONES RESULTANTES DEL ANALISIS

(5.2) CONCLUSIONES PARCIALES

(5.3) CONCLUSIONES GENERALES

En el apartado (5.1) se presentan resúmenes, por separado, de las apreciaciones resultantes del análisis (Capítulo IV) con respecto a las variables del problema sus causas, a las que calificamos como negativas e interpretamos según el tipo de problema que corresponda; y, por otro lado, las apreciaciones resultantes del análisis (Capítulo IV) que sintetizan los resultados favorables, a los que calificamos como positivos y los interpretamos como logros que complementan los porcentajes asignados a cada una de las variables del problema.

En el apartado (5.2) se detallan las conclusiones parciales, las mismas que han sido obtenidas de la contrastación de cada subhipótesis, tomando como premisa para contrastar las apreciaciones resultantes del análisis (Capítulo IV), pero solo aquellas que han resultado del análisis de apreciaciones descriptivas directamente relacionadas con cada subhipótesis.

En el apartado (5.3) se formula la conclusión general, las mismas que han sido obtenidas del resultado de la contrastación de la hipótesis global, tomando como premisas los resultados de las contrastaciones de las subhipótesis; cabe mencionar que la conclusión general integra a las conclusiones parciales.

5.1. RESUMEN DE LAS APRECIACIONES RESULTANTES DEL ANALISIS

Las apreciaciones resultantes del análisis se citan textualmente del Capítulo 4, pero separando en cada uno de ellas con precisiones porcentuales: por un lado, las relacionadas con el problema y sus causas y, por otro lado, los logros que, porcentualmente, complementan a los porcentajes de las variables del problema.

Las apreciaciones con respecto a las variables del problema, en los porcentajes que se precisan, prueban la subhipótesis; y los logros, en sus correspondientes porcentajes, la disprueban.

5.1.1. Resumen de las apreciaciones con respecto a las partes o variables del problema y sus causas

Del capítulo 4 se citan, con precisiones porcentuales, las apreciaciones resultantes del análisis con respecto a las partes o variables del problema y las causas de cada una de ellas.

5.1.1.1. Resumen de las apreciaciones con respecto a los empirismos aplicativos y sus causas.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.1.3, citamos:

[...] b) El Promedio de promedios integrados de empirismos aplicativos con respecto a los tres planteamientos teóricos por los responsables es de: 31.105%; 34.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; 30.00% con respecto al desconocimiento conceptos básicos; y 29.32% con respecto al desconocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

- *Del 34.00% con respecto al desconocimiento de las Exigencias por uso de las Aplicaciones Móviles, es el 34.00% por los Responsables Líderes y el 34.00% por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.*
- *Del 30.00% con respecto al desconocimiento de los conceptos básicos, el 31.25% es por los por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información y el 28.75% es por los Responsables Líderes.*
- *Del 29.32% con respecto al desconocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, el 31.88% es por los Responsables Líderes y el 26.75% por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.*

En general, el promedio porcentual de desconocimiento de planteamientos teóricos es mayor en los responsables líderes.

[...] c) La prelación de las causas del desconocimiento de planteamientos teóricos por los responsables.

- **PARA LOS RESPONSABLES LÍDERES**

- a) 30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
 - b) 25% son tareas propias del Área Informática.
 - c) 20% no corresponden a mis funciones o actividades.
 - d) 15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
 - e) 10% Otra causa o razón.
- **PARA LOS RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN:**
- a) 25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
 - b) 25% no corresponden a mis funciones o actividades.
 - c) 20% son tareas propias del Área Informática.
 - d) 20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
 - e) 10% Otra causa o razón.

5.1.1.2. Resumen de las apreciaciones con respecto a las deficiencias.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.2.3, citamos:

[...] b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como deficiencias de actividades desarrolladas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 37.25%; 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 32.00% con respecto a los Disposiciones Operativas.

[...] b) Del 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de deficiencias es de: 45% en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62. y el 40% de deficiencia para respetar las normas de la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41.

[...] b) Del 32.00% con respecto a los Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de deficiencias es de: 60.00% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35.00% de deficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; 20.00% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 10.00% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

[...] c) Prelación de porcentajes de las causas de las deficiencias de las actividades desarrolladas en la gestión de los procesos operativos con el uso

de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, son:

- 36% Otras causas.
- 29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.
- 15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.
- 11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.
- 9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad

5.1.1.3. Resumen de las apreciaciones con respecto a las Discordancias Normativas.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.3.4, citamos:

[...] b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como discordancias normativas de las Técnicas Empleadas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 34.50%; 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas; 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 32.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] b) Del 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de discordancias en las disposiciones operativas es de 50% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35% de discordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 30.00% de discordancia en la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE y para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

[...] b) Del 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, la prelación de porcentajes de discordancias, es de: 40% en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa Directiva de Proceso y las consideraciones del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos; y el 30% de discordancias en el uso del Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y el uso del Mapa de Procesos del Programa Juntos .

[...] b) Del 32.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de discordancias normativas, es de: 35% de la no aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; y el 30% de Certificación ISO

9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

[...] c) Prelación de porcentajes de causas de las discordancias normativas en las Técnicas Empleadas para a gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, son:

- **38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.**
- **25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.**
- **18% Otras Causas.**
- **14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.**
- **5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.**

5.1.1.4. Resumen de las apreciaciones con respecto a los Incumplimientos.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.4.4, citamos:

[...] b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones negativas de incumplimientos por los Procedimientos Seguidos en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es del 40.58%; 45.00% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos; 40.00% con respecto a los conceptos básicos y 36.75% con respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones.

[...]b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos, es de: 45.00 %; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es de: 65% en la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; el 45% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS; 40% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; y 30% en la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a la aplicación de los conceptos básicos, es de: 40.00%; la prelación de porcentajes de incumplimientos es de 65% del uso de la base de datos; 40% de Gestión; 35% de la realización de la Sincronización de la Información y 30% del incumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del MOF, es de: 36.75 %; La prelación de porcentajes de incumplimientos, es del 47% del Capítulo II del MOP: Organización del Programa; 35% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 30% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS.

[...] c) La Prelación de porcentajes de causas de los incumplimientos en la realización de los procedimientos seguidos en la la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es:

- **38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.**
- **25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.**
- **18% Otras Causas.**
- **14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.**
- **5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.**

5.1.1.5. Resumen de las apreciaciones con respecto a las Carencias.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.5.4, citamos:

[...] b) El Promedio de promedios integrados de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es del 30.83%; 42.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles; 32.50% con respecto al monitoreo del registro de información con el uso de los aplicativos móviles y 18.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia de Pallasca.

Del 42.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles:

[...] b) Del 42.00% de la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos en las exigencias del uso de las aplicaciones móviles, es de: 52% en la Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS; el 49% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 11% Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil.

Del 32.50% con respecto al monitoreo del registro de información con el uso de los aplicativos móviles:

[...] b) La prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos en el monitoreo del registro de la información, es de: 52.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets; 26% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ.

Del 18.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia de Pallasca:

[...] b) La prelación de porcentajes de no satisfechos de los recursos para las experiencias exitosas, es de: 19.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores y el 17% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación e Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente.

[...] c) Prelación de porcentajes de las causas de las carencias de los recursos empleadas gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es:

- *60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.*
- *16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas.*
- *13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.*
- *6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.*
- *5% Otras causas.*

5.1.2. Resumen de las apreciaciones con respecto a los logros.

Los porcentajes de estos logros complementan los porcentajes de sus opuestos, las partes o variables del problema.

5.1.2.1. Logros con respecto a los conocimientos o aplicaciones de planteamientos teóricos para reducir los Empirismos Aplicativos en los responsables.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.1.3, citamos:

[...] a) El Promedio de promedios integrados de conocimientos de los tres planteamientos teóricos por los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es de: 68.895%; 70.69% con respecto al conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; 70.00% con respecto al conocimiento conceptos básicos; y 66.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

- *Del 70.69% con respecto al conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; el 73.25% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información y el 68.12% es por los Responsables Líderes.*
- *Del 70.00% con respecto al conocimiento de conceptos básicos; el 71.25% es por los Responsables Líderes y el 68.75% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.*
- *Del 66.00% con respecto al conocimiento de las Exigencias por uso de las Aplicaciones Móviles; el 66.00% es por los Responsables Líderes es de y el 66.00% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.*

En general, los Responsables de Supervisión y Recojo de Información tienen mayor promedio de conocimientos de planteamientos teóricos que los Responsables Líderes

5.1.2.2. Logros con respecto a la eficiencia de las actividades.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.2.3, citamos:

[...] a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como eficientes de las actividades desarrolladas de la gestión de los

procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 62.75%; 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas y 57.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) Del 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes, es del: 90.00% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 80.00% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; el 65.00% de eficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y 40.00% de eficiencia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

[...] a) Del 57.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes es de 60.00% de eficiencia para la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41; y el 55.00% de eficiencia en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y uso de la Directiva N° 09-2015 MIDIS – UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62.

5.1.2.3. Logros con respecto a la Superación de las Discordancias Normativas en las Técnicas Empleadas.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.3.4, citamos:

[...] a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como concordancias normativas de las Técnicas Empleadas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 65.50%; 67.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; 65.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

[...] a) Del 67.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de las concordancias normativas, es de: 70.00% en la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; y el 65.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

[...] a) Del 65.00% con respecto a las Disposiciones del MOF, la prelación de porcentajes de concordancias normativas es de 70.00% para el El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE; y 60.00% de concordancias en la aplicación

del Capítulo II del MOP: Organización del Programa y en su Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos.

[...] a) Del 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de concordancias normativas, es de 70.00% para la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 65.00% de concordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y 50.00% de concordancias en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

5.1.2.4. Logros con respecto al asegurar el Incumplimiento de los Procedimientos Seguidos.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.4.4, citamos:

[...] a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones positivas de Cumplimiento a los procedimientos seguidos en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia gran chimú, es del 59.42%; 63.25% con respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones, 60.00% con respecto a los conceptos básicos y 55.00% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) Del 63.25% con respecto a las Disposiciones del MOF, la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS; 65% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 53.00% de la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa.

[...] a) Del 60.00% con respecto a los conceptos básicos, la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70.00% del cumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil; 65.00% de la realización de la Sincronización de la Información; 60.00% de Gestión y 35.00% de Base de datos.

[...] a) Del 55.00% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de: 70.00% en la Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; 60.00% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; el 55.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y 35.00% de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

5.1.2.5. Logros con respecto a la implementación o adquisición de los elementos necesarios para cubrir las carencias de recursos.

Del capítulo 4, en el subnumeral 4.5.4, citamos:

[...] a) El promedio de promedios de los porcentajes de logros en la adquisición de recursos para cubrir las carencias existentes es del 69.17%; 82.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallashca; 67.50% con respecto al Monitoreo del registro de la información con el uso de Aplicaciones móviles; y 58.00% con respecto a las exigencias del uso de las aplicaciones móviles.

[...] a) Del 82.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallashca, la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 83.00% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación de Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiete y el 81.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.

[...] a) Del 67.50% con respecto al Monitoreo del registro de la información con el uso de Aplicaciones móviles, la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 74.00% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ y el 48.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets.

[...] a) Del 58.00% con respecto a las exigencias del uso de las aplicaciones móviles, la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 89.00% en la Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil; el 51.00% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 48.00% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS.

5.2. CONCLUSIONES PARCIALES

Cada conclusión parcial se basa en el resultado de la contrastación de una subhipótesis; para cada contrastación, citamos textualmente el enunciado de la subhipótesis respectiva retomándola del capítulo (1): “Planteamiento metodológico”, subnumeral (1.3.2), con la letra correspondiente.

Como en esta investigación tenemos cinco subhipótesis, tendremos también cinco conclusiones parciales, y para ordenarlas nos guiamos por las variables de la realidad: Responsables, Actividades desarrolladas, Técnicas

empleadas, Procedimientos seguidos y Recursos, con lo cual somos consecuentes con el objetivo específico “b”:

- A la variable responsable la cruza la subhipótesis “d”, por lo que la conclusión parcial 1 se derivará de la contrastación de la subhipótesis “d” (ver anexo 4).
- A la variable Actividades la cruza la subhipótesis “e”, por lo que la conclusión parcial 2 se derivará de la contrastación de la subhipótesis “e” (ver anexo 4).
- A la variable Técnicas empleadas la cruza la subhipótesis “c”, por lo que la conclusión parcial 3 se derivará de la contrastación de la subhipótesis “c” (ver anexo 4).
- A la variable Procedimientos seguidos la cruza la subhipótesis “b”, por lo que la conclusión parcial 4 se derivará de la contrastación de la subhipótesis “b” (ver anexo 4).
- A la variable Recursos la cruza la subhipótesis “a”, por lo que la conclusión parcial 5 se derivará de la contrastación de la subhipótesis “a” (ver anexo 4).

5.2.1. Conclusión parcial 1

La conclusión parcial 1 se obtiene de la contrastación de la subhipótesis “d” con respecto a las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionado de esta hipótesis, porque se refieren a variables que ella cruza, y se retoman del numeral 5.1 de este mismo capítulo tanto las apreciaciones resultantes del análisis con respecto a la variable del problema (empirismos aplicativos) y sus causas, como con respecto a los logros.

Con las otras conclusiones parciales se procede con la misma lógica.

5.2.1.1. Contrastación de la hipótesis “d” (Responsables).

En el subnumeral 1.3.2.c, de este informe de investigación o tesis, planteamos la subhipótesis “d” mediante el siguiente enunciado.

[...] c) Los responsables (A_1) de la Gestión del Programa JUNTOS se ven afectados por los empirismos aplicativos ($\sim X_4$) debido a que no conocen o sus aplicaciones no responden a los conceptos básicos ($\sim B_1$); y a las exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$); o a las exigencias de las aplicaciones móviles ($\sim B_3$).

Para contrastar esta subhipótesis “d”, usando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionados con ella, porque se han formulado de datos, informaciones y apreciaciones con respecto al dominio de variables que ella cruza, tomando como premisas (considerándolas como verdaderas) las siguientes apreciaciones del subnumeral 5.1.1.1 (con respecto a los empirismos aplicativos y sus causas).

[...] b) El Promedio de promedios integrados de empirismos aplicativos con respecto a los tres planteamientos teóricos por los responsables es de: 31.105%; 34.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; 30.00% con respecto al desconocimiento conceptos básicos; y 29.32% con respecto al desconocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

- **Del 34.00% con respecto al desconocimiento de las Exigencias por uso de las Aplicaciones Móviles, es el 34.00% por los Responsables Líderes y el 34.00% por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.**
- **Del 30.00% con respecto al desconocimiento de los conceptos básicos, el 31.25% es por los por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información y el 28.75% es por los Responsables Líderes.**
- **Del 29.32% con respecto al desconocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, el 31.88% es por los Responsables Líderes y el 26.75% por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.**

En general, el promedio porcentual de desconocimiento de planteamientos teóricos es mayor en los responsables líderes.

[...] c) La prelación de las causas del desconocimiento de planteamientos teóricos por los responsables.

- **PARA LOS RESPONSABLES LÍDERES**
 - a) **30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.**
 - b) **25% son tareas propias del Área Informática.**
 - c) **20% no corresponden a mis funciones o actividades.**
 - d) **15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.**
 - e) **10% Otra causa o razón.**
- **PARA LOS RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN:**
 - a) **25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.**
 - b) **25% no corresponden a mis funciones o actividades.**
 - c) **20% son tareas propias del Área Informática.**
 - d) **20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.**
 - e) **10% Otra causa o razón.**

Del subnumeral 5.1.2.1, de este mismo capítulo, Con respecto a los logros en el conocimiento de planteamientos teóricos, considerándolas también como premisa (verdadera), citamos:

[...] a) El Promedio de promedios integrados de conocimientos de los tres planteamientos teóricos por los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es de: 68.895%; 70.69% con respecto al conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; 70.00% con respecto al conocimiento conceptos básicos; y 66.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

- **Del 70.69% con respecto al conocimiento de las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; el 73.25% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información y el 68.12% es por los Responsables Líderes.**
- **Del 70.00% con respecto al conocimiento de conceptos básicos; el 71.25% es por los Responsables Líderes y el 68.75% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.**
- **Del 66.00% con respecto al conocimiento de las Exigencias por uso de las Aplicaciones Móviles; el 66.00% es por los Responsables Líderes es de y el 66.00% es por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información.**

En general, los Responsables de Supervisión y Recojo de Información tienen mayor promedio de conocimientos de planteamientos teóricos que los Responsables Líderes.

Esta contrastación del enunciado de la subhipótesis “d” con las apreciaciones resultantes del análisis del conocimiento de planteamientos teóricos por los responsables, nos permite establecer que: esta subhipótesis se disprueba en un 68.90% y porque ese es el porcentaje integrado de promedios de conocimiento de planteamientos teóricos por los responsables.

Pero, simultáneamente se prueba en un 31.10%, porque ese es el porcentaje de empirismos aplicativos que afecta a los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú.

5.2.1.2. Enunciado de la conclusión parcial 1

El resultado de la contrastación de la subhipótesis “d” nos da la base para formular la conclusión parcial 1 mediante el siguiente enunciado:

Los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú tienen un conocimiento promedio de promedios integrados de los dos planteamientos teóricos del 70.69% con respecto Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 70.00% con respecto al Conceptos Básicos y 66.00% con respecto Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

El conocimiento de planteamientos teóricos por parte de los responsables líderes es mayor en conceptos básicos: 71.25%, y el desconocimiento por parte de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información es menor en conceptos básicos: 28.75%; en cambio para las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos es mayor con un porcentaje de 73.25% en los responsables de Supervisión y Recojo de Información y 68.12 % para los responsables líderes; finalmente hay una igualdad de porcentajes: 66.00% el conocimientos de Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles entre los responsables líderes y responsables de Supervisión y Recojo de Información. El Promedio de promedios integrados de empirismos aplicativos con respecto a los tres planteamientos teóricos por los responsables es de: 31.105%; 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, 30.00% en conceptos básicos y 29.32% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos. El desconocimiento de los responsables lideres es del: 31.54%; 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, 31.88% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 28.75% en conceptos básicos y el desconocimiento por los responsables de Supervisión y Recojo de Información es: 30.67%; 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, 31.25% en conceptos básicos; 26.75% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos. Según los responsables líderes: la prelación de las causas de sus empirismo aplicativos son:

- a) 30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b) 25% son tareas propias del Área Informática.
- c) 20% no corresponden a mis funciones o actividades.
- d) 15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

Según los responsables de Supervisión y Recojo de Información: la prelación de las causas de sus empirismos aplicativos son:

- a) 25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.

- b) 25% no corresponden a mis funciones o actividades.
- c) 20% son tareas propias del Área Informática.
- d) 20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

5.2.2. Conclusión parcial 2

5.2.2.1. Contrastación de la subhipótesis “e” (Actividades)

Del subnumeral 1.3.2.d, de este informe de investigación o tesis, planteamos la subhipótesis “e” mediante el siguiente enunciado.

[...] d) Las Actividades realizadas (A_2) en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las deficiencias ($\sim X_5$) debido que no responden a las exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$) o se aplican mal algunas normas que rigen como las Disposiciones Operativas ($\sim B_4$) vigentes.

Para contrastar esta subhipótesis “e”, usando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionados con ella, porque se han obtenido a partir de datos, informaciones y apreciaciones con respecto al dominio de variables que ella cruza, tomando como premisas (considerándolas como verdaderas) las siguientes apreciaciones del subnumeral 5.1.1.2 (con respecto a las deficiencias en las actividades desarrolladas y sus causas).

[...] b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como deficiencias de actividades desarrolladas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 37.25%; 42.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos y 32.00% con respecto a los Disposiciones Operativas.

[...] b) Del 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de deficiencias es de: 45.00% en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62. y el 40.00% de deficiencia para respetar las normas de la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos, Art. 41.

[...] b) Del 32.00% con respecto a los Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de deficiencias es de: 60.00% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35.00% de deficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para

evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; 20.00% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 10.00% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

[...] c) Prelación de porcentajes de las causas de las deficiencias de las actividades desarrolladas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, son:

- **36% Otras causas.**
- **29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.**
- **15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.**
- **11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.**
- **9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad.**

Del subnumeral 5.1.2.2, de este mismo capítulo, con respecto a la eficiencia de las actividades, considerándolas también como premisas (verdaderas), citamos:

[...] a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como eficientes de las actividades desarrolladas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 62.75%; 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas y 57.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) Del 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes, es del: 90.00% de eficiencia para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 80.00% de eficiencia en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; el 65.00% de eficiencia en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; y 40.00% de eficiencia en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

[...] a) Del 57.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes es de 60.00% de eficiencia para la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y aplicación de las Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos,

Art. 41; y el 55.00% de eficiencia en la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS, Art. 18. y uso de la Directiva N° 09-2015 MIDIS – UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos, Art. 62.

Esta contrastación del enunciado de la subhipótesis “e” con las apreciaciones resultantes de la eficiencia de las actividades desarrolladas, nos permite establecer que: esta subhipótesis se disprueba en un 62.75% porque ese es el porcentaje integrado de logros en la eficiencia de las actividades desarrolladas.

Pero, simultáneamente se aprueba en un 37.25%, porque ese es el porcentaje integrado de las deficiencias.

5.2.2.2. Enunciado de la conclusión parcial 2

El resultado de la contrastación de la subhipótesis “e” nos da la base para formular la conclusión parcial 2 mediante el siguiente enunciado:

En el desarrollo de las actividades de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, predomina las eficiencias, porque el promedio de promedios es del: 62.75; 68.00% con respecto a las disposiciones Operativas y 57.50 con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como deficiencias de las actividades de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 37.25%; 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 32.00% con respecto a las disposiciones Operativas.

La prelación de porcentajes integrados (según responsables líderes y responsables de supervisión y recojo de la información) de las causas de las deficiencias de las actividades desarrolladas en gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú son:

- 36% Otras causas.

- 29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.
- 15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.
- 11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.
- 9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad.

5.2.3. Conclusión parcial 3

5.2.3.1. Contratación de la subhipótesis “c” (Técnicas empleadas)

Del subnumeral 1.3.2.b, de este informe de investigación o tesis, planteamos la subhipótesis “c” mediante el siguiente enunciado:

[...] b) Las técnicas empleadas (A_3), en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, tienen discordancias Normativas ($\sim X_3$) debido a que sus priorizaciones no concuerdan con las exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$); o con las normas como disposiciones operativas ($\sim B_4$), o con las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones ($\sim B_5$).

Para contrastar esta subhipótesis “c”, usando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionados con ella, porque se han elaborado a partir de datos, informaciones y apreciaciones con respecto al dominio de variables que ella cruza, tomando como premisas (considerándolas como verdaderas) las siguientes apreciaciones del subnumeral 5.1.1.3 (con respecto a las discordancias normativas).

[...] b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como discordancias normativas de las Técnicas Empleadas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 34.50%; 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas; 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 32.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos.

[...] b) Del 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de discordancias en las disposiciones operativas es de 50.00% en la aplicación de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE; y el 35.00% de discordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y la

Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y el 30.00% de discordancia en la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE y para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE.

[...] b) Del 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, la prelación de porcentajes de discordancias, es de: 40.00% en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa Directiva de Proceso y las consideraciones del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos; y el 30.00% de discordancias en el uso del Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y el uso del Mapa de Procesos del Programa Juntos .

[...] b) Del 32.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de discordancias normativas, es de: 35.00% de la no aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; y el 30.00% de Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

[...] c) Prolación de porcentajes de causas de las discordancias normativas en las Técnicas Empleadas para a gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, son:

- **38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.**
- **25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.**
- **18% Otras Causas.**
- **14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.**
- **5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.**

Del subnumeral 5.1.2.3, de este mismo capítulo, con respecto a la superación de las discordancias normativas, considerándolas también como premisas (verdaderas), citamos:

[...] a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como concordancias normativas de las Técnicas Empleadas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del: 65.50%; 67.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos; 65.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

[...] a) Del 67.50% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de las concordancias normativas, es de: 70.00% en la Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad y Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; y el 65.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

[...] a) Del 65.00% con respecto a las Disposiciones del MOF, la prelación de porcentajes de concordancias normativas es de 70.00% para el El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS y Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE; y 60.00% de concordancias en la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa y en su Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos.

[...] a) Del 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas, la prelación de porcentajes de concordancias normativas, es de 70.00% para la Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE; para la Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE; el 65.00% de concordancias en el uso de la Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016 y en el uso de la Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE; y 50.00% de concordancias en el uso de la Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE.

Esta contrastación del enunciado de la subhipótesis “c” con las apreciaciones resultantes del análisis de las discordancias normativas en las técnicas empleadas nos permite establecer que: esta subhipótesis se disprueba en un 65.50% y por qué ese es el porcentaje de logros en las concordancias normativas.

Pero, simultáneamente se aprueba en un 34.50%, porque ese es el porcentaje integrado de las discordancias normativas.

5.2.3.2. Enunciado de la conclusión parcial 3

El resultado de la contrastación de la subhipótesis “c” nos da la base para formular la conclusión parcial 3 mediante el siguiente enunciado:

El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como superación de las discordancias normativas de las técnicas empleadas en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 65.50%, 67.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 65.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones; y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

El promedio de promedios de los porcentajes de discordancias normativas para las técnicas empleadas en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 34.50%; 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas; 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 32.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

La prelación de porcentajes de las causas de discordancias normativas en las técnicas empleadas para la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles del programa Juntos, provincia Gran Chimú es:

- 38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.
- 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- 18% Otras Causas.
- 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

5.2.4. Conclusión Parcial 4

5.2.4.1. Contrastación de la subhipótesis “b” (Procedimientos seguidos)

Del subnumeral 1.3.2.a, de este informe de investigación o tesis, planteamos la subhipótesis “b” mediante el siguiente enunciado:

[...] Los procedimientos seguidos (A_4) en la Gestión de los procesos Operativos con aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS se ven afectados por incumplimientos ($\sim X_2$); debido a que no conocen o aplican mal algunos conceptos básicos ($\sim B_1$); o no cumplen con las exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$); o no se cumplen algunas de las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones ($\sim B_5$).

Para contrastar esta subhipótesis “b”, usando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionados con ella, porque se han formulado de datos, informaciones y apreciaciones con respecto al dominio de variables que ella cruza, tomando como premisas (considerándolas como verdaderas) las siguientes apreciaciones del subnumeral 5.1.1.4 (con respecto a los incumplimientos y sus causas).

[...] b) El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones negativas de incumplimientos por los Procedimientos Seguidos en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es del 40.58%; 45.00% con respecto a las exigencias

teóricas de los Procesos Operativos; 40.00% con respecto a los conceptos básicos y 36.75% con respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones.

[...]b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a las exigencias teóricas de los procesos operativos, es de: 45.00%; y la prelación de porcentajes de incumplimientos, es de: 65.00% en la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos; el 45.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS; 40.00% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; y 30.00% en la Directiva N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a la aplicación de los conceptos básicos, es de: 40.00%; la prelación de porcentajes de incumplimientos es de 65.00% del uso de la base de datos; 40.00% de Gestión; 35.00% de la realización de la Sincronización de la Información y 30.00% del incumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas del incumplimiento de los procedimientos seguidos, con respecto a las Disposiciones del MOF, es de: 36.75%; La prelación de porcentajes de incumplimientos, es del 47.00% del Capítulo II del MOP: Organización del Programa; 35.00% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 30.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS.

[...] c) La Prolación de porcentajes de causas de los incumplimientos en la realización de los procedimientos seguidos en la la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es:

- **38% No conocen de la existencia de procedimientos seguidos.**
- **25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.**
- **18% Otras Causas.**
- **14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.**
- **5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.**

Del subnumeral 5.1.2.4, de este mismo capítulo, con respecto a la superación de incumplimientos, considerándolas también como premisas (verdaderas), citamos:

[...] a) El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones positivas de Cumplimiento a los procedimientos seguidos en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia gran chimú, es del 59.42%; 63.25% con respecto a las disposiciones al Manual de operaciones y Funciones, 60.00% con respecto a los conceptos básicos y 55% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos.

[...] a) Del 63.25% con respecto a las Disposiciones del MOF, la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70.00% para El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS; 65.00% para el Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE y la aplicación del Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos y 53.00% de la aplicación del Capítulo II del MOP: Organización del Programa.

[...] a) Del 60.00% con respecto a los conceptos básicos, la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de 70.00% del cumplimiento de los Procesos Operativos y uso de Aplicación Móvil; 65.00% de la realización de la Sincronización de la Información; 60.00% de Gestión y 35.00% de Base de datos.

[...] a) Del 55.00% con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos, la prelación de porcentajes de cumplimientos, es de: 70.00% en la Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos; 60.00% Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad; el 55.00% de la aplicación de la Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS y 35.00% de la Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos.

Esta contrastación del enunciado de la subhipótesis “b” con las apreciaciones resultantes del análisis de los incumplimientos a los procedimientos seguidos, nos permite establecer que: esta subhipótesis se disprueba en un 59.42% y por qué ese es el porcentaje de logros en la superación de los incumplimientos.

Pero, simultáneamente se aprueba en un 40.58%, porque ese es el porcentaje integrado de los incumplimientos.

5.2.4.2. Enunciado de la Conclusión Parcial 4

El resultado de la contrastación de la subhipótesis “b” nos da la base para formular la conclusión parcial 4 mediante el siguiente enunciado:

El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones positivas con cumplimientos de los procedimientos de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 59.42%; 63.25% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones; 60.00% Conceptos Básicos y 55.00% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos

El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones negativas en incumplimientos de los procedimientos para la Gestión de los procesos

operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 40.58%; 45.00% con respecto de las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 40.00% con respecto a los conceptos básicos, 36.75% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones.

La prelación de porcentajes de causas de los incumplimientos en los procedimientos en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú:

- 38% No conocen de la existencia de procedimientos seguidos.
- 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- 18% Otras Causas.
- 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

5.2.5. Conclusión Parcial 5

5.2.5.1. Contratación de la subhipótesis “a” (Recursos)

Del subnumeral 1.3.2.e, de este informe de investigación o tesis, planteamos la subhipótesis “a” mediante el siguiente enunciado:

[...] Los Recursos (A₅) en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las carencias (~X₁) debido que no responden a las exigencias por el uso de las aplicaciones móviles (~B₃) o no se realiza el Monitoreo en el registro de información con aplicaciones móviles (~B₆) o la falta de réplica de las Experiencias Exitosas del programa Juntos en la provincia de Pallasca.

Para contrastar esta subhipótesis “a”, usando como premisas las apreciaciones resultantes del análisis directamente relacionados con ella, porque se han formulado de datos, informaciones y apreciaciones con respecto al dominio de variables que ella cruza, tomando como premisas (considerándolas como verdaderas) las siguientes apreciaciones del subnumeral 5.1.1.5 (con respecto a las deficiencias de recursos y sus causas).

[...] b) El promedio de promedios integrados de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos con uso de aplicaciones móviles en el programa JUNTOS provincia Gran Chimú, es del 30.83%; 42.00% con respecto a las exigencias teóricas del Uso de las Aplicaciones Móviles; 32.50% con respecto al monitoreo del Registro de la Información con el uso

de las Aplicaciones Móviles y 18.00% con respecto a las Experiencias Exitosas del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos, con respecto al uso de aplicaciones móviles, es de: 42.00%; y la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos en las exigencias del uso de las aplicaciones móviles, es de: 52.00% en la Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS; el 49% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 11% Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos, con respecto al uso de aplicaciones móviles, es de: 32.50%; y la prelación de porcentajes de no satisfacción de los recursos en el monitoreo del registro de la información, es de: 52.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets; 26.00% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ.

[...] b) Del promedio integrado de los porcentajes de calificaciones positivas de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos, con respecto al uso de aplicaciones móviles, es de: 18.00%; y la prelación de porcentajes de no satisfechos de los recursos para las experiencias exitosas, es de: 19.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores y el 17.00% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación e Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente.

[...] c) Praelación de porcentajes de las causas de las carencias de los recursos empleadas gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, es:

- **60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.**
- **16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas.**
- **13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.**
- **6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.**
- **5% Otras causas.**

Del subnumeral 5.1.2.5, de este mismo capítulo, Con respecto a los logros en la implementación o adquisición de recursos necesarios para cubrir las carencias, considerándolas también como premisas (verdaderas), citamos:

[...] a) El promedio de promedios de los porcentajes de logros en la adquisición de recursos para cubrir las carencias existentes es del 69.17%; 82.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la

Provincia Pallashca; 67.50% con respecto al Monitoreo del registro de la información con el uso de Aplicaciones móviles; y 58.00% con respecto a las exigencias del uso de las aplicaciones móviles.

[...] a) Del 82.00% con respecto a las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallashca, la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 83.00% en la generación de Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados y la fomentación de Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente y el 81.00% de Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo y el Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.

[...] a) Del 67.50% con respecto al Monitoreo del registro de la información con el uso de Aplicaciones móviles, la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 74.00% en la Generación de reportes a través del Sistema Juntos, Contrastación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos y Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ y el 48.00% en la Sincronización de la Información registrada en las Tablets.

[...] a) Del 58.00% con respecto a las exigencias del uso de las aplicaciones móviles, la prelación de porcentajes de satisfacción de los recursos, es de: 89.00% en la Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil; el 51.00% en la Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo, Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios y en el Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil; y 48.00% Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS.

Esta contrastación del enunciado de la subhipótesis “a” con las apreciaciones resultantes del análisis de los recursos, nos permite establecer que: esta subhipótesis se disprueba en un 69.17%, porque ese es el porcentaje de logros en la satisfacción con respecto a los recursos asignados.

Pero, simultáneamente se prueba en un 30.83%, porque ese es el porcentaje integrado de las carencias o deficiencias.

5.2.5.2. Enunciado de la conclusión parcial 5

El resultado de la contrastación de la subhipótesis “a” nos da la base para formular la conclusión parcial 5 mediante el siguiente enunciado:

El promedio de promedios de los porcentajes de logros en la adquisición o implementación de recursos para cubrir las carencias o deficiencias de recursos es del 69.17%; 82.00% con respecto Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallashca, 67.50% con respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones

Móviles y 58.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles.

El Promedio de promedios integrados de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es del 30.83%; 42.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles; 32.50% con respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 18.00% con respecto a la Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca.

Prelación de porcentajes de las causas de las carencias de los recursos empleadas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es:

- 60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.
- 16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlos.
- 13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.
- 6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.
- 5% Otras causas.

5.3. CONCLUSIÓN GENERAL

5.3.1. Contratación de la Hipótesis Global (Resultados de la contratación de la subhipótesis)

En el subnumeral 1.3.1 planteamos la hipótesis global de esta investigación, mediante el siguiente enunciado:

[...] La Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, se ve afectada por Carencias, incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias que afectan de manera negativa a la gestión; porque se desconocen o aplican mal algunos planteamientos teóricos atinentes a este tipo de proyecto usando las aplicaciones móviles en el programa Juntos, especialmente las exigencias teórica de los procesos operativos, o porque no se respetan las normas que la rigen, especialmente las disposiciones Operativas, Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones; o porque no se aprovechan las experiencias exitosas del Programa Juntos en la provincia Pallasca; o porque no se ajustan a las condiciones del entorno regional faltando el seguimiento y monitoreo en el registro de Información con las aplicaciones móviles necesarias para lograr los objetivos de la citada gestión.

Figura N° 5.1 Prueba y disprueba de la hipótesis global

Subhipótesis	Porcentaje de prueba (Lo negativo relacionado con las variables del problema)	Porcentaje de disprueba (Lo positivo relacionado con los logros)
“d”	31.10% (Empirismos aplicativos)	68.90% (Logros en conocimientos de planteamientos teóricos)
“e”	37.25% (Deficiencias)	62.75% (Logros en la eficiencia)
“c”	34.50% (Discordancias Normativas)	65.50% (Logros en la superación de Discordancias Normativas)
“b”	40.58% (Incumplimientos)	59.42% (Logros en la superación de los Incumplimientos)
“a”	30.83% (Carencias o Deficiencias)	69.17% (Logros en adquisiciones de Recursos)
Aprueba y disprueba de la hipótesis global	34.85%	65.15%

Para contrastar la hipótesis global, se toman como premisas los resultados de las contrastaciones de la subhipótesis “d”, “e”, “c”, “b”, “a”, que tuvieron los siguientes porcentajes de prueba y disprueba:

El promedio de las contrastaciones de las subhipótesis nos permite establecer que la hipótesis global se prueba en un 34.85%, porque es el promedio de empirismos aplicativos, deficiencias, discordancias normativas, incumplimientos y deficiencias; y simultáneamente, se disprueba en un 65.15%, porque ese es el promedio de logros que complementan a las variables del problema.

5.3.2. Enunciado de la Conclusión General (Integración de las conclusiones parciales)

De manera general esta investigación, concluye que la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú en un 65.15% es positiva, porque ese es el promedio integral de resultados de las calificaciones positivas que comprende a los conocimientos en planteamientos teóricos de los responsables, a las eficiencias de sus actividades desarrolladas, a las concordancias normativas, a la superación de los incumplimientos, y a la adquisiciones o implementación de más recursos disponibles.

a) Con respecto a los responsables

Los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, tienen un conocimiento promedio de promedios integrados de los tres planteamientos teóricos del 68.90%; 70.69% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos operativos; 70.00% con respecto al conocimiento de los conceptos básicos y el 66.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

El conocimiento de planteamientos teóricos por parte de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información es mayor en las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos con 73.25% y en los conceptos básicos con 68.75% y las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles en 66.00%; y el conocimiento por parte de los responsables líderes es mayor en: Conceptos Básicos con 71.25%; Exigencia Teórica de los Procesos Operativos con 68.12%, y de Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles es 66.00%.

El Promedio de promedios integrados de empirismos aplicativos con respecto a los tres planteamientos teóricos por los responsables es de: 31.10%; 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; 30.00% en Conceptos Básicos y 29.32% en Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Este desconocimiento es mayor por los responsables líderes es de 31.54%; siendo 34.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; 31.88% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 28.75% con respecto a los Conceptos Básico; en cambio el desconocimiento por los Responsables de Supervisión y Recojo de Información es de 30.67%; 34.00% en la exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; 31.25% de los conceptos básicos y el 26.75% en Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Según los Responsables líderes: la prelación de las causas de sus empirismo aplicativos son:

- PARA LOS RESPONSABLES LÍDERES

- a) 30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b) 25% son tareas propias del Área Informática.
- c) 20% no corresponden a mis funciones o actividades.
- d) 15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

Según los responsables de supervisión y recojo de información: la prelación de las causas de sus empirismos aplicativos son:

- **PARA LOS RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN:**

- a) 25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.
- b) 25% no corresponden a mis funciones o actividades.
- c) 20% son tareas propias del Área Informática.
- d) 20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.
- e) 10% Otra causa o razón.

b) Con respecto a las Actividades

En el desarrollo de las actividades en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, predomina las eficiencias, porque el promedio de promedios es del: 62.75%; 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas y 57.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como deficiencias de las actividades de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 37.25%; 42.50 con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 32.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

La prelación de porcentajes integrados (según responsables líderes y Responsables de Supervisión y Recojo de Información) de las causas de las deficiencias de las actividades desarrolladas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es:

- 36% Otras causas.
- 29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.
- 15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.
- 11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.
- 9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad.

c) Con respecto a las Técnicas Empleadas

El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como superación de las concordancias normativas de las técnicas empleadas en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 65.50%, 67.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 65.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones; y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

El promedio de promedios de los porcentajes de discordancias normativas para las técnicas empleadas en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 34.50%; 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas; 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 32.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

La prelación de porcentajes de las causas de discordancias normativas en las técnicas empleadas para la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles del programa Juntos, provincia Gran Chimú es:

- 38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.
- 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- 18% Otras Causas.

- 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

d) Con respecto a los procedimientos

El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones positivas con cumplimientos de los procedimientos de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 59.42%; 63.25% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones; 60.00% Conceptos Básicos y 55.00% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones negativas en incumplimientos de los procedimientos para la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 40.58%; 45.00% con respecto de las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 40.00% con respecto a los conceptos básicos, 36.75% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones.

La prelación de porcentajes de causas de los incumplimientos en los procedimientos en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú:

- 38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.
- 25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.
- 18% Otras Causas.
- 14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.
- 5% desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.

e) Con respecto a los Recursos

El promedio de promedios de los porcentajes de logros en la adquisición o implementación de recursos para cubrir las carencias o deficiencias de recursos es del 69.17%; 82.00% con respecto Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca; 67.50% con respecto al

Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 58.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles.

El Promedio de promedios integrados de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es del 30.83%; 42.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles; 32.50% con respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 18.00% con respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca.

Prelación de porcentajes de las causas de las carencias de los recursos empleadas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es:

- 60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.
- 16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas.
- 13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.
- 6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.
- 5% Otras causas.

CAPÍTULO 6: RECOMENDACIONES

6.1. RECOMENDACIONES PARCIALES

6.1.1. RECOMENDACIÓN PARCIAL 1, CON RESPECTO A LOS RESPONSABLES.

6.1.1.1. Conclusión en que se basa.

6.1.1.2. Enunciado de la recomendación parcial 1, con respecto a los responsables.

6.1.2. RECOMENDACIÓN PARCIAL 2, CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES.

6.1.2.1. Conclusión en que se basa.

6.1.2.2. Enunciado de la recomendación parcial 2, con respecto a las actividades.

6.1.3. RECOMENDACIÓN PARCIAL 3, CON RESPECTO A LAS TÉCNICAS EMPLEADAS.

6.1.3.1. Conclusión en que se basa.

6.1.3.2. Enunciado de la recomendación parcial 3, con respecto a las técnicas empleadas.

6.1.4. RECOMENDACIÓN PARCIAL 4, CON RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS.

6.1.4.1. Conclusión en que se basa.

6.1.4.2. Enunciado de la recomendación parcial 4, con respecto a los procedimientos seguidos.

6.1.5. RECOMENDACIÓN PARCIAL 5, CON RESPECTO A LOS RECURSOS.

6.1.5.1. Conclusión en que se basa.

6.1.5.2. Enunciado de la recomendación parcial 5, con respecto a los recursos.

6.1.6. RECOMENDACIÓN GENERAL

6.1.7. CONSIDERACIONES PREVIAS.

6.1.8. ENUNCIADO DE LA RECOMENDACIÓN GENERAL (que integra y concatena las recomendaciones parciales)

6.1. RECOMENDACIONES PARCIALES

Cada recomendación parcial se basa o se fundamenta en una conclusión parcial, que ha establecido la integración sintetizada del resultado de la contrastación de una subhipótesis y que integra el porcentaje confirmatorio con respecto a la variable del problema que cruza con sus causas, y como complementos opuestos, los logros obtenidos.

6.1.1. RECOMENDACIÓN PARCIAL 1, CON RESPECTO A LOS RESPONSABLES.

6.1.1.1. Conclusión en que se basa.

Dado que esta investigación, como conclusión parcial 1, que citamos a continuación, ha establecido que:

[...] Los responsables de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, tienen un conocimiento promedio de promedios integrados de los tres planteamientos teóricos del 68.90%; 70.69% con respecto a las Exigencias Teóricas de los Procesos operativos; 70.00% con respecto al conocimiento de los conceptos básicos y el 66.00% con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

[...] El conocimiento de planteamientos teóricos por parte de los responsables líderes es mayor en conceptos básicos: 71.25%, que el conocimiento por parte de los Responsables de Supervisión y Recojo de Información es de 28.75%; en cambio para las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos es mayor con un porcentaje de 73.25% en los responsables de Supervisión y Recojo de Información y 68.12 % para los responsables líderes; finalmente hay una igualdad de porcentajes: 66.00% de conocimientos de Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles entre los responsables líderes y responsables de Supervisión y Recojo de Información.

[...] El Promedio de promedios integrados de empirismos aplicativos con respecto a los tres planteamientos teóricos por los responsables es de: 31.10%; 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, 30.00% en conceptos básicos y 29.32% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

[...] El desconocimiento de los responsables líderes es del: 31.54%; existiendo una igualdad del 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, 31.88% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 28.75% en conceptos básicos y el desconocimiento por los responsables de Supervisión y Recojo de Información es: 30.67%; 34.00% en Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, 31.25% en conceptos básicos; 26.75% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Según los Responsables Líderes: la prelación de las causas de sus empirismo aplicativos son:

- PARA LOS RESPONSABLES LÍDERES

- a) **30% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.**
- b) **25% son tareas propias del Área Informática.**
- c) **20% no corresponden a mis funciones o actividades.**
- d) **15% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.**
- e) **10% Otra causa o razón.**

Según los responsables de supervisión y recojo de información: la prelación de las causas de sus empirismos aplicativos son:

- PARA LOS RESPONSABLES DE SUPERVISIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN:

- a) **25% no cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles.**
- b) **25% no corresponden a mis funciones o actividades.**
- c) **20% son tareas propias del Área Informática.**
- d) **20% nunca me interesan estas Exigencias Teóricas.**
- e) **10% Otra causa o razón.**

6.1.1.2. Enunciado de la recomendación parcial 1, con respecto a los responsables.

Esta conclusión parcial 1 nos da base para formular la recomendación parcial 1 mediante el siguiente enunciado:

Con respecto a los responsables se deben planificar, organizar, desarrollar y evaluar permanentemente programas de capacitación que consoliden los logros en el conocimiento de planteamientos teóricos atingentes a la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, que actualmente son del 68.90%. Y, como el conocimiento de estos planteamientos es menor en los responsables líderes, la prioridad de estos programas de capacitación debe empezar por estos responsables. Pero teniendo en cuenta que el porcentaje mayor de desconocimientos o empirismos aplicativos de los responsables líderes es con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles que son indispensables para el control de las actividades y funciones que desempeñan es del 34.00%; el mayor peso de los contenidos de la capacitación debe centrarse precisamente en las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; seguidos de los Exigencia Teórica de los Procesos Operativos que desconocen el 31.88% y conceptos básicos que desconocen en 28.75% por parte de los responsables líderes.

Y, dado que según afirman ellos mismos, entre las posibles causas por las que no conocen, no aplican o aplican mal esos planteamientos teóricos esta aquella de “no tienen relación con mis funciones o actividades” ... esos programas de capacitación deben incluir y reiterar, sin ningún tipo de duda la directa relación entre sus funciones y las actividades que desarrollan para desempeñarlas, con el conocimiento y capacidad de utilización de planteamientos teóricos aplicables a la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, especialmente en las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles. Por su parte ambos responsables deberían ser invitados a participar de esos programas de capacitación, a fin de que se unifique un solo mensaje y se consoliden sus logros en el conocimiento de planteamientos teóricos que son de: 68.10%

Además, dado que entre otras principales causas de sus empirismos aplicativos han señalado, no cuento con tiempo disponible y la falta de recursos; dicha capacitación debe ser obligatorio y de manera gradual y permanente para ambos responsables en horario de trabajo y pagados por la institución.

6.1.2. RECOMENDACIÓN PARCIAL 2, CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES.

6.1.2.1. Conclusión en que se basa.

Dado que esta investigación, como conclusión parcial 2, que citamos a continuación, ha establecido que:

[...]En el desarrollo de las actividades de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, predomina las eficiencias, porque el promedio de promedios es del: 62.75; 68.00% con respecto a las disposiciones Operativas y 57.50 con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

[...] El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como deficiencias de las actividades de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 37.25%; 42.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos y 32.00% con respecto a las disposiciones Operativas.

[...] La prelación de porcentajes integrados (según responsables líderes y responsables de supervisión y recojo de la información) de las causas de las deficiencias de las actividades desarrolladas en gestión de los procesos

operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú son:

- **36% Otras causas.**
- **29% Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales.**
- **15% No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo.**
- **11% Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones.**
- **9% No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad.**

6.1.2.2. Enunciado de la recomendación parcial 2, con respecto a las actividades.

Esta conclusión parcial 2 nos da la base para formular la recomendación parcial 2 mediante el siguiente enunciado:

Con respecto a la eficiencia de las actividades desarrolladas, es necesario que los responsables líderes y responsables de supervisión y recojo de información, establezcan diálogos conjuntos con la finalidad de buscar la coordinación mutua, concertación, cooperación y concientización para realizar un buen registro de la información recogida en campo, en beneficio de los hogares más vulnerables de nuestra región. Con cambio de actitudes de ambos responsables se producirán impactos indicadores positivos y por ende una mejor imagen de nuestra unidad territorial La Libertad; a fin de consolidar los logros con eficiencia en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, que actualmente son del 62.75%; 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas y 57.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Con respecto a los Disposiciones Operativas, la investigación demuestra un 68.00% de eficiencia, nuestra recomendación está dirigida a que se realice el trabajo de difusión, y una revisión explicativa de todos los documentos que emanen la Dirección Ejecutiva a fin de estar enterados y tener conocimiento y les permita realizar un mejor desarrollo de las actividades.

Con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos la investigación demuestra un 57.50% de eficiencia, lo que se toma como una fortaleza, sin embargo es necesario establecer un ciclo de capacitaciones y

monitoreo orientativo permanente, talleres de capacitación, para todos los responsables con la finalidad de dar a conocer el marco legal de las nuevas Disposiciones Operativas.

Además recomendar la aplicación de las Disposiciones Operativas y a su vez ser monitoreados permanentemente, con la finalidad de evaluar los resultados y rendimiento en la Unidad Territorial del Programa Juntos.

Para ello, es necesario que los responsables líderes (JUT, CTT, CTZ y GI) deben reunirse para socializar las nuevas disposiciones, luego capacitar a todos los responsables de supervisión y recojo de la información.

Corregir, especialmente en los responsables de supervisión y recojo de la información que el registro datos, sólo es por obligación y presión de su superior inmediato.

6.1.3. RECOMENDACIÓN PARCIAL 3, CON RESPECTO A LAS TÉCNICAS EMPLEADAS.

6.1.3.1. Conclusión en que se basa.

Dado que esta investigación, como conclusión parcial 3, que citamos a continuación, ha establecido que:

[...] El Promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones como superación de las discordancias normativas de las técnicas empleadas en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 65.50%, 67.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 65.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones; y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

[...] El promedio de promedios de los porcentajes de discordancias normativas para las técnicas empleadas en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 34.50%; 36.00% con respecto a las Disposiciones Operativas; 35.00% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 32.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

[...] La prelación de porcentajes de las causas de discordancias normativas en las técnicas empleadas para la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles del programa Juntos, provincia Gran Chimú es:

- ***38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.***
- ***25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.***
- ***18% Otras Causas.***

- **14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.**
- **5% Desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.**

6.1.3.2. Enunciado de la recomendación parcial 3, con respecto a las técnicas empleadas.

Esta conclusión parcial 3 nos da la base para formular la recomendación parcial 3 mediante el siguiente enunciado:

Con respecto a las técnicas empleadas, las discordancias normativas encontradas fueron superadas por los logros demostrando dominio en el manejo de la documentación (directivas, disposiciones, MOF, Resoluciones y otros), pero para que se mantengan este logro se recomienda, abordar mensualmente temas de capacitación y monitoreo permanente de esas técnicas, para la puesta en práctica y utilización en los diferentes etapas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles del programa Juntos, provincia Gran Chimú, que actualmente tiene logros en la concordancia normativa de 65.50%; y la prelación de porcentajes es: 67.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos, 65.50% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

Y, dado que según afirman ellos mismos, entre las posibles causas por las que no aplican o aplican mal esas técnicas esta aquella de “No tiene relación con mis funciones o actividades” las capacitaciones deben incluir y reiterar, sin ningún tipo de duda la directa relación entre sus funciones y las actividades que desarrollan para desempeñarlas.

Así mismo, continuar buscando alternativas de solución para el mejoramiento de técnicas que sean acorde y concordante con las nuevas normativas emitidas por la sede central en el programa JUNTOS.

6.1.4. RECOMENDACIÓN PARCIAL 4, CON RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS.

6.1.4.1. Conclusión en que se basa.

Dado que esta investigación, como conclusión parcial 4, que citamos a continuación, ha establecido que:

[...] El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones positivas con cumplimientos de los procedimientos de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 59.42%; 63.25% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones; 60.00% Conceptos Básicos y 55.00% Exigencia Teórica de los Procesos Operativos

[...] El promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones negativas en incumplimientos de los procedimientos para la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, es del 40.58%; 45.00% con respecto de las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos; 40.00% con respecto a los conceptos básicos, 36.75% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones.

[...] La prelación de porcentajes de causas de los incumplimientos en los procedimientos en la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú:

- ***38% No conocen de la existencia de técnicas empleadas.***
- ***25% No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos.***
- ***18% Otras Causas.***
- ***14% Falta de Comunicación entre las áreas de la Sede Central con la Unidades Territoriales.***
- ***5% Desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos.***

6.1.4.2. Enunciado de la recomendación parcial 4, con respecto a los procedimientos seguidos.

Esta conclusión parcial 4 nos da la base para formular la recomendación parcial 4 mediante el siguiente enunciado:

Con respecto a los procedimientos, los incumplimientos encontrados en dicha investigación, fueron encontradas en menor porcentaje y, superadas por los logros de cumplimientos; pese a esas restricciones la Unidad Territorial La Libertad – Programa Juntos debe elaborar hojas de rutas en la que se detalla las tareas que se van a seguir en cada procedimiento a fin de dar cumplimiento todos los procedimientos seguidos.

Para continuar con la superación de estos cumplimientos, se recomienda la capacitación y monitoreo permanente de los procedimientos utilizados que facilite la ejecución a corto plazo de las hojas de ruta que debe ser elaboradas por el JUT y CTT, y luego ser aplicadas en cada procedimiento de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, que actualmente tiene logros en la

superación de incumplimientos de 59.42%; y la prelación de porcentajes es de 63.25% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, 60.00% con respecto a los conceptos básicos y 55% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Para ello se debe continuar con temas de capacitación y desarrollo de capacidades dirigido a los involucrados para el logro de un liderazgo frente a la población beneficiaria a fin de llegar a ellos y cumplir con sus metas (recojo de información) por cada visita que se realice al usuario beneficiario o con un actor estratégico, por ende contribuirá a una mejora socioeconómico y por ende de una mejor calidad de vida del usuario.

6.1.5. RECOMENDACIÓN PARCIAL 5, CON RESPECTO A LOS RECURSOS.

6.1.5.1. Conclusión en que se basa.

Dado que esta investigación, como conclusión parcial 5, que citamos a continuación, ha establecido que:

[...] El promedio de promedios de los porcentajes de logros en la adquisición o implementación de recursos para cubrir las carencias o deficiencias de recursos es del 69.17%; 82.00% con respecto Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca; 67.50% con respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 58.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles.

[...] El Promedio de promedios integrados de las carencias de recursos para la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es del 30.83%; 42.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles; 32.50% con respecto al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 18.00% con respecto Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca.

[...] Prelación de porcentajes de las causas de las carencias de los recursos empleadas en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú es:

- 60% No desean asumir el compromiso de aprovecharlos.
- 16% No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas.
- 13% Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores.
- 6% El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo.
- 5% Otras causas.

6.1.5.2. Enunciado de la recomendación parcial 5, con respecto a los recursos.

Esta conclusión parcial 5 nos da la base para formular la recomendación parcial 5 mediante el siguiente enunciado:

Dado que, de manera general, los logros en adquisiciones o implementaciones de recursos llegan al 69.17%; y la prelación de porcentajes son de 82.00% con respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca; 67.50% con respecto a los Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 58.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles.

Referente al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles es necesario recomendar, que se elabore un plan de contingencia a fin de tener un backup cuando una Tablet sea averiada o extraviada y con la finalidad de asegurar que toda la información sea resguardada y sincronizada a los diferente servidores; esto ayudará a tener mejores indicadores a nivel de Unidad Territorial La Libertad.

6.2. RECOMENDACIÓN GENERAL

6.2.1. CONSIDERACIONES PREVIAS.

La presentación de nuestra recomendación general está enmarcada dentro de ciertas condiciones actuales del contexto nacional, regional y local, de la que considero que hay aceptación general del Programa Juntos en la región La Libertad, cuya oficina se encuentra ubicado en el distrito Trujillo con la denominación de Unidad Territorial. Cuenta con su sede central en la ciudad de Lima, cabe mencionar que actualmente existen 20 unidades territoriales a nivel nacional. En la Unidad territorial La Libertad está atendiendo a sus 12 provincias, cuya intervención del Programa Juntos sólo es en 67 distritos con hogares en condición de Pobre y extrema pobreza, con una población de 72,675 hogares beneficiarios.

Por ello en el presente trabajo de investigación se ha tomado como lugar de estudio a los cuatro distritos (Cascas, Lucma, Marmot y Sayapullo) de la Provincia Gran Chimú, cuya población beneficiaria es de 4,395 hogares.

Los procesos operativos son aplicados en cada uno de los hogares, siendo el inicial: Proceso de Afiliación (Afiliamos al hogar para que se parte del

programa Juntos), luego el proceso de Mantenimiento de Padrón (Actualización de datos de los miembros del hogar), Proceso de Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidad (Recojo de información del cumplimiento: Asistencia a la II.EE o EE.SS de todos los Miembros objetivos del hogar), Proceso de Transferencia de Incentivo Monetario (Abono de un Incentivo económico de 200 s/. bimensual). En síntesis, con estas premisas la recomendación general deberá verse como la integración concatenada de todas las actividades realizadas en cada uno de los procesos operativos, teniendo presente cada conclusión parcial, estableciendo prioridades que, de ser factible, respeten las prelacións establecidas en esta investigación.

6.2.2. ENUNCIADO DE LA RECOMENDACIÓN GENERAL (que integra y concatena las recomendaciones parciales)

CON RESPECTO A LOS RESPONSABLES

Con respecto a los responsables se deben planificar, organizar, desarrollar y evaluar permanentemente programas de capacitación que consoliden los logros en el conocimiento de planteamientos teóricos atingentes a la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, que actualmente son del 68.90%. Y, como el conocimiento de estos planteamientos es menor o hay una igualdad entre los responsables líderes y los responsables de supervisión y recojo de información, la prioridad de estos programas debe empezar para ambos responsables. Pero teniendo en cuenta que el porcentaje mayor de desconocimiento o empirismos aplicativos de los responsables líderes y los responsables de supervisión y recojo de información es con respecto a las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles, que es del 34%; el mayor peso de los contenidos de la capacitación debe centrarse precisamente en las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles; seguidos de los Exigencia Teórica de los Procesos Operativos que desconocen el 31.88% y conceptos básicos que desconocen en 28.75% por parte de los responsables líderes.

Y, dado que según afirman ellos mismos, entre las posibles causas por las que no conocen, no aplican o aplican mal esos planteamientos teóricos esta

aquella de “no tienen relación con mis funciones o actividades” ... esos programas de capacitación deben incluir y reiterar, sin ningún tipo de duda la directa relación entre sus funciones y las actividades que desarrollan para desempeñarlas, con el conocimiento y capacidad de utilización de planteamientos teóricos aplicables a la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, especialmente en las Exigencias por el uso de Aplicaciones Móviles.

Por su parte ambos responsables deberían ser invitados a participar de esos programas de capacitación, a fin de que se unifique un solo mensaje y se consoliden sus logros en el conocimiento de planteamientos teóricos que son de: 68.10%

Además, dado que entre otras principales causas de sus empirismos aplicativos han señalado, no cuento con tiempo disponible y la falta de recursos; dicha capacitación debe ser obligatorio y de manera gradual y permanente para ambos responsables en horario de trabajo y pagados por la institución y temas netamente referidos al uso de los aplicativos móviles.

CON RESPECTO A LAS ACTIVIDADES

Con respecto a la eficiencia de las actividades desarrolladas, es necesario que los responsables líderes y responsables de supervisión y recojo de información, establezcan diálogos conjuntos con la finalidad de buscar la coordinación mutua, concertación, cooperación y concientización para realizar un buen registro de la información recogida en campo, en beneficio de los hogares más vulnerables de nuestra región. Con cambio de actitudes de ambos responsables producirán impactos e indicadores positivos y por ende una mejor imagen de nuestra unidad territorial La Libertad; a fin de consolidar los logros con eficiencia en la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, que actualmente son del 62.75%; 68.00% con respecto a las Disposiciones Operativas y 57.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Con respecto a los Disposiciones Operativas, la investigación demuestra un 68% de eficiencia, nuestra recomendación está dirigida a que se realice el

trabajo de difusión, y una revisión explicativa de todos los documentos que emanen la Dirección Ejecutiva a fin de estar enterados y tener conocimiento y les permita realizar un mejor desarrollo de las actividades.

Con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos la investigación demuestra un 57.50% de eficiencia, lo que se toma como una fortaleza, sin embargo es necesario establecer un ciclo de capacitaciones y monitoreo orientativo permanente, talleres de capacitación, para todos los responsables con la finalidad de dar a conocer el marco legal de las nuevas Disposiciones Operativas.

Además recomendar la aplicación de las Disposiciones Operativas y a su vez debe ser monitoreado permanentemente, con la finalidad de evaluar los resultados y rendimiento en la Unidad Territorial del Programa Juntos.

Para ello, es necesario que los responsables líderes (JUT, CTT, CTZ y GI) deben reunirse para socializar las nuevas disposiciones, luego capacitar a todos los responsables de supervisión y recojo de la información.

Corregir o cambiar la idea de Supervisión, concientizar que la responsabilidad en la calidad de información es la imagen de cada trabajador, especialmente en los responsables de supervisión y recojo de la información; además cambiar el concepto, que el registro datos no sólo sea por obligación y presión de su superior inmediato.

CON RESPECTO A LAS TECNICAS AVANZADAS

Con respecto a las técnicas empleadas, las discordancias normativas encontradas fueron superadas por los logros demostrando dominio en el manejo de la documentación(directivas, disposiciones, MOF, Resoluciones y otros), pero para que se mantengan este logro se recomienda, abordar mensualmente temas de capacitación y monitoreo permanente de esas técnicas, para la puesta en práctica y utilización en los diferentes etapas de la gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles del programa Juntos, provincia Gran Chimú, que actualmente tiene logros en la concordancia normativa de 65.50%; y la prelación de porcentajes es: 67.50% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos, 65.50% con

respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones y 64.00% con respecto a las Disposiciones Operativas.

Y, dado que según afirman ellos mismos, entre las posibles causas por las que no aplican o aplican mal esas técnicas esta aquella de “No tiene relación con mis funciones o actividades” las capacitaciones deben incluir y reiterar, sin ningún tipo de duda la directa relación entre sus funciones y las actividades que desarrollan para desempeñarlas.

Así mismo, continuar buscando alternativas de solución para el mejoramiento de técnicas que sean acorde y concordante con las nuevas normativas emitidas por la sede central en el programa JUNTOS.

CON RESPECTO A LOS PROCEDIMIENTOS

Con respecto a los procedimientos, los incumplimientos encontrados en dicha investigación, fueron encontradas en menor porcentaje y, superadas por los logros de cumplimientos; pese a esas restricciones la Unidad Territorial La Libertad – Programa Juntos ha desarrollado hojas de rutas en la que se detalla las tareas que se van a seguir en cada procedimiento a fin de dar cumplimiento todos los procedimientos seguidos.

Para continuar con la superación de estos cumplimientos, se recomienda la capacitación y monitoreo permanente de los procedimientos utilizados que facilite la ejecución a corto plazo de las hojas de ruta que debe ser elaboradas por el JUT y CTT, y luego ser aplicadas en cada procedimiento de la Gestión de los procesos operativos con el uso de aplicaciones móviles en el programa Juntos de la provincia Gran Chimú, que actualmente tiene logros en la superación de incumplimientos de 59.42%; y la prelación de porcentajes es de 63.25% con respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones, 60.00% con respecto a los conceptos básicos y 55% con respecto a las Exigencia Teórica de los Procesos Operativos.

Para ello se debe continuar con temas de capacitación y desarrollo de capacidades dirigido a los involucrados para el logro de un liderazgo frente a la población beneficiaria a fin de llegar a ellos y cumplir con sus metas (recojo de información) por cada visita que se realice al usuario beneficiario o con un

actor estratégico, por ende contribuirá a una mejora socioeconómico y por ende de una mejor calidad de vida del usuario.

CON RESPECTO A LOS RECURSOS

Dado que, de manera general, los logros en adquisiciones o implementaciones de recursos llegan al 69.17%; y la prelación de porcentajes son de 82.00% con respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallasca; 67.50% con respecto a los Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles y 58.00% con respecto a las Exigencias del Uso de las Aplicaciones Móviles.

Referente al Monitoreo del Registro de la Información con el uso de las Aplicaciones Móviles es necesario recomendar, que se tomen las cautelas necesarias con la finalidad de asegurar que toda la información se sincronizada a los diferente servidores; esto ayudará a tener mejores indicadores a nivel de Unidad Territorial La Libertad.

Nuestros resultados durante la investigación al respecto del monitoreo del registro de la información con el uso de los aplicativos, muestran un buen avance en la identificación de la calidad de información, ya que el monitoreo será continuo gracias a la supervisión orientadora de parte de los dos tipos de responsable, ya que con las capacitaciones de sensibilización y búsqueda de alternativas de soluciones que involucren a todos los responsables se puede superar estas insatisfacciones ya que será en beneficio de los hogares más pobres.

CAPÍTULO 7: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

7.1. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

7.2. ANEXOS

7.2.1. ANEXOS DEL PLAN.

7.2.1.1. Anexo 1: Identificación de la problemática, priorización provisional, selección e integración de las partes o variables del problema.

7.2.1.2. Anexo 2: Identificación del número de partes y relación de cada parte del problema con un criterio de identificación y su fórmula.

7.2.1.3. Anexo 3: Priorización definitiva de las partes o variables del problema relacionadas con los criterios de identificación y sus fórmulas.

7.2.1.4. Anexo 4: Matriz para plantear la sub hipótesis y la hipótesis global.

7.2.1.5. Anexo 5: El menú de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y sus principales ventajas y desventajas.

7.2.1.6. Anexo 6: Matriz para la selección de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y variables a las que se aplica cada instrumento.

7.2.1.7. Anexo 7: Matriz de consistencia de todo el plan, que comprende: problema, realidad, marco referencial, objetivos, hipótesis, técnicas y sus correspondientes variables, elementos, partes, sub hipótesis o instrumentos.

7.2.2. ANEXOS DE LA TESIS

7.2.2.1 Anexo 8: Guía de Entrevista

7.2.2.2 Anexo 9: Formatos de Fichas Textuales


7.1. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- 7.1.1. Caballero Romero, Alejandro. 2013. Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis. La Metodología del Cómo Formularlos. México DF: Cengage Learning - National Geographic, 2013.
- 7.1.2. <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=500>
- 7.1.3. [http://www.cemexmexico.com/DesarrolloSustentables/ids2011/MejoraTuCal
le.html](http://www.cemexmexico.com/DesarrolloSustentables/ids2011/MejoraTuCal
le.html)
- 7.1.4. <http://www.juntos.gob.pe/index.php/quienes-somos>
- 7.1.5. <http://www.juntos.gob.pe/index.php/quienes-somos>
- 7.1.6. <https://www.google.com.pe/#q=Qu%C3%A9+es+una+aplicacion+movil>
- 7.1.7. [https://victorzegarra.net/20000000000000000000000000000012/08/17/que-es-
el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/](https://victorzegarra.net/20000000000000000000000000000012/08/17/que-es-
el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/)
- 7.1.8. <http://www.juntos.gob.pe/index.php/como-trabajamos>
- 7.1.9. [http://www.air-watch.com/es/soluciones/administracion-de-aplicaciones-
moviles](http://www.air-watch.com/es/soluciones/administracion-de-aplicaciones-
moviles)

7.2. ANEXOS.

7.2.1. ANEXOS DEL PLAN.

7.2.1.1. **Anexo 1:** Identificación de la problemática, priorización provisional, selección e integración de las partes o variables del problema.

ANEXO 1. Identificación de la problemática, priorización provisional, selección e integración del problema							
Problemática de la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa JUNTOS, en la Provincia Gran Chimú.	Criterios de priorización - selección					Total de criterios con Si: superados por cada problema	Prioridad Provisional: de mayor a menor y en caso de empate de arriba abajo
	a) Este problema tiene un impacto social negativo.	b) Su solución puede contribuir a solucionar otros problemas.	c) Afecta de forma negativa la imagen de la entidad que se investiga.	d) Responsables del Programa JUNTOS tendrán interés de la Investigación.	e) Afecta negativamente al clima laboral de la entidad que se investiga		
a) Incumplimientos de las directivas vigentes establecidas internamente en el Programa Juntos.	SI	SI	NO	SI	SI	4	1SI
b) Limitaciones para cumplir con las tareas y requerimientos solicitados a cada Unidad Territorial de parte de la Sede Central.	NO	SI	SI	SI	SI	4	3NO
c) Discordancias normativas con constantes cambios de las directivas aplicadas a la gestión de los procesos operativos.	SI	SI	SI	NO	SI	4	4SI
d) Carencias para el seguimiento y monitoreo en el registro de información con los aplicativos móviles.	SI	SI	SI	SI	SI	5	1SI
e) Empirismos aplicativos por los responsables del Nivel Superior.	SI	SI	SI	NO	SI	4	5SI
f) Deficiencias en el uso de los servicios informáticos por parte de algunos colaboradores.	SI	SI	SI	NO	NO	3	6SI
g) Restricción para coordinar con los actores claves (MINEDU, MINSA, RENIEC, Autoridades Locales y otros) durante el desarrollo de los procesos operativos.	SI	SI	SI	NO	NO	3	7NO
h) Escasos equipos para el registro de información en cada proceso operativo.	NO	SI	NO	NO	SI	2	8NO
Carencias, Incumplimientos, Discordancias Normativas, empirismos aplicativos y deficiencias  en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, Provincia Gran Chimú.							

7.2.1.2. Anexo 2: Identificación del número de partes y relación de cada parte del problema con un criterio de identificación y fórmula.

Anexo 2. Identificación del número de partes y relación de cada parte del problema con un criterio de identificación y su fórmula.			
<p>(Viene del anexo 1)</p> <p>Probablemente priorizado provisionalmente, seleccionado e integrado:</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Carencias, Incumplimientos, Discordancias Normativas, Empirismos Aplicativos y Deficiencias en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, Provincia Gran Chimú.</p>	<p>La pregunta:</p> <p>¿Alguna parte de este problema tiene relación con ese criterio?</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>Criterios de Identificación</p> <p>1. ¿PT ≠ ~R? Empirismos Aplicativos SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿PT(A) ≠ ~PT(B) → R? Limitaciones SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Pasa al ANEXO 3</p>
	<p>(La hacemos para cada criterio de los de identificación que figuran a la derecha)</p> <p style="text-align: center;">→</p>	<p>3. ¿Obj. ≠ ~ R (DISC)? Discordancias Norm SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>4. ¿Obj. ≠ ~ R (CAR)? Carencias SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>5. ¿Obj. ≠ ~ R (INC)? Incumplimiento SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>6. ¿Obj. ≠ ~ R (DEF)? Deficiencias SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	<p>Pasa al ANEXO 3</p>
		<p>7. ¿Obj. ≠ ~R (RES)? Restricciones SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>8. ¿Obj. ≠ ~R(ESC)? Escases? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></p>	
		<p>La Respuesta puede ser SI o NO. Los Sí van a pasar al Anexo 3</p> <p style="text-align: center;">→</p>	
	<p>Carencias, Incumplimientos, Discordancias Normativas, Empirismos Aplicativos y Deficiencias → en la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, Provincia Gran Chimú.</p>		

7.2.1.3. Anexo 3: Priorización definitiva de las partes o variables del problema relacionadas con los criterios de identificación y sus fórmulas.

ANEXO 3. Priorización definitiva de las partes o variables del problema relacionadas con los criterios de priorización y sus fórmulas							
<i>Viene del anexo 2:</i> Criterios de identificación relacionados con las partes del problema	a) Este problema tiene un impacto social negativo	b) Su solución puede contribuir a solucionar otros problemas.	c) Afecta de forma negativa la imagen de la entidad que se investiga.	d) Responsables del Programa JUNTOS tendrán interés de la Investigación.	e) Afecta negativamente al clima laboral de la entidad que se investiga	Total de criterios con SI: superados por cada problema	Prioridad Provisional: de mayor a menor y en caso de empate de arriba
Deficiencias ¿Obj. ≠ ~ (DEF)R?	5	5	5	5	5	25	5°
Empirismos Aplicativos PT ≠ ~R	4	4	5	5	5	25	4°
Discordancias Normativas N(A) ≠ ~ N (B) → R	3	4	4	4	4	20	3°
Incumplimientos N ≠ ~ R	2	3	3	3	3	15	2°
Carencias ¿Obj. ≠ ~ R (CAR)?	1	2	2	2	2	10	1°
Carencias, Incumplimientos, Discordancias Normativas, empirismos aplicativos y deficiencias, procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos Provincia Gran Chimú.						en la gestión de los	

7.2.1.4. Anexo 4: Matriz para plantear la subhipótesis y la hipótesis global.

FACTOR ~ X PROBLEMA Carencias, Incumplimientos, Discordancias Normativas, Empirismos aplicativos Deficiencias.	FACTOR A REALIDAD Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos Provincia, Chimú. Gran	FACTOR ~ B MARCO REFERENCIAL							FORMULAS DE LA SUBHIPÓTESIS
		PLANTEAMIENTOS TEORICOS			NORMAS QUE LA RIGEN		ENTORNO REGIONAL	EXPERIENCIAS EXITOSAS	
		~B ₁	~B ₂	~B ₃	~B ₄	~B ₅	~B ₆	~B ₇	
		Conceptos Básicos	Exigencias teóricas de los procesos operativos	Exigencias de las Aplicaciones móviles	Disposiciones Operativas	Disposiciones del Manual de organizaciones y Funciones.	Monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles	Programa JUNTOS en la Provincia Pallascha	
~X ₁ = Carencias	A ₅ Recursos			X			X	X	"a" ~ X ₁ ; A ₅ ; ~B ₃ ; ~B ₆ ; ~B ₇
~X ₂ = Incumplimientos	A ₄ Procedimientos Seguidos	X	X			X			"b" ~ X ₂ ; A ₄ ; ~B ₁ ; ~B ₂ ; ~B ₅
~X ₃ = Discordancias Normativas	A ₃ Técnicas Empleadas		X		X	X			"c" ~X ₃ ; A ₃ ; ~B ₂ ; ~B ₄ ; ~B ₅
~X ₄ = Empirismos aplicativos	A ₁ Responsables	X	X	X					"d" ~X ₄ ; A ₁ ; ~B ₁ ; ~B ₂ ; ~B ₃ ;
~ X ₅ = Deficiencias	A ₂ Actividades desarrolladas		X		X				"e" ~ X ₅ ; A ₂ ; ~B ₂ ; ~B ₄
	Total de cruces por cada variable de ~ B	2	4	2	2	2	1	1	
	Total de cruces por cada subfactor de ~ B	8			4		1	1	
	Prioridades de los subfactores de ~ B	1			2		4	3	

7.2.1.5. Anexo 5: El menú de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y sus principales ventajas y desventajas.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES O FUENTES	PRINCIPALES VENTAJAS	PRINCIPALES DESVENTAJAS
ENTREVISTA	GUIA DE ENTREVISTA	Terceras personas, pocas, pero importantes	Permite profundizar los aspectos interesantes	Solo aplicable a un pequeño número Dificil y costoso
ANALISIS DOCUMENTAL	FICHA TEXTUAL Y DE RESUMEN	Videos, Fotos, Libros, Registro en Aplicativos móviles	Muy objetiva, puede constituir evidencias	Limitada a fuentes Escritas

7.2.1.6. Anexo 6: Matriz para la selección de técnicas, instrumentos, informantes o fuentes y variables a las que se aplica cada instrumento.

FORMULAS DE LAS SUBHIPOTESIS	NOMBRE DE LAS VARIABLES CONSIDERADAS EN CADA FORMULA (SOLO LAS DE A Y B Y SIN REPETICION)	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN (CON MAS VENTAJAS Y MENOS DESVENTAJAS PARA CADA VARIABLE)	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN (QUE CORRESPONDE A CADA TECNICA SELECCIONADA)	INFORMANTE O FUENTE QUE CORRESPONDE AL INSTRUMENTO DE CADA TÉCNICA
Fórmulas	VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES O FUENTES
"a" ~ X ₁ ; A ₅ ; ~B ₃ ; ~B ₆ ; ~B ₇	A ₅ = Recursos	Entrevista	Guía de entrevistas	Responsables
	B ₃ = Exigencias de los Aplicativos Móviles.	Análisis Documental	Fichas Resumen	Fuente: Reporte de Aplicativos Móviles
	B ₆ = Monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones Móviles.	Análisis Documental	Fichas Resumen (Reportes)	Fuente: Reportes extraídos del SITC-Web Juntos
	B ₇ = Programa JUNTOS en la Provincia Pallasca.	Análisis Documental	Fichas Resumen	Fuente: Intranet SITC-Web Juntos
"b" ~ X ₂ ; A ₄ ; ~B ₁ ; ~B ₂ ;~B ₅	A ₄ = Procedimientos Seguidos	Entrevista	Guía de entrevistas	Responsables
	B ₁ = Conceptos Básicos	Análisis Documental	Fichas Textuales	Fuente: Artículos de Internet
	B ₂ = Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos	Análisis Documental	Fichas Textuales	Fuente: Directivas de Procesos Operativos
	B ₅ = Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones	Análisis Documental	Fichas Textuales	Fuente: Capítulos del M.O.F
"c" ~X ₃ ; A ₃ ~B ₂ ;~ B ₄ : ~B ₅	A ₃ = Técnicas Empleadas	Entrevista	Guía de entrevistas	Responsables
	B ₄ = Disposiciones Operativas	Análisis Documental	Fichas Textuales	Fuente: Directivas de Procesos Operativos
"d" ~X ₄ ; A ₁ ; ; ~B ₂ ; ~B ₅ ;~B ₇ ;	A ₃ = Responsables	Entrevista	Guía de entrevistas	Responsables
"e" ~ X ₅ ; A ₂ ; ~B ₂ ; ~B ₄	A ₂ = Actividades Desarrolladas	Entrevista	Guía de entrevistas	Responsables Decisorios

7.2.1.7. Anexo 7: Matriz de consistencia de todo el plan, que comprende: problema, realidad, marco referencial, objetivos, hipótesis, técnicas y sus correspondientes variables, elementos, partes, sub hipótesis o instrumentos.

FACTOR ~X= PROBLEMA	FACTOR A= REALIADAD	FACTOR B= MARCO REFERENCIAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GLOBAL	TECNICAS
<p>Carencias, Incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias</p>	<p>La gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú</p>	<p>a) Planteamientos Teóricos b) Normas que la Rigen c) Entorno Regional</p>	<p>Analizar la Gestión de los procesos operativos con Aplicaciones Móviles en el Programa JUNTOS, provincia Gran Chimú; con respecto a un marco referencial necesario y suficiente que integre: Planteamientos Teóricos atingentes a este tipo de gestión; normas que la rigen; experiencias exitosas del Programa JUNTOS en otras provincias y datos sobre el entorno; mediante un tipo de investigación aplicada, explicativa, causal, y un tipo de análisis mixto, predominantemente cuantitativo pero complementariamente con calificaciones e interpretaciones cualitativas; con el propósito de identificar las causas de las partes o variables prioritarias del problema; de tal manera que sirvan de base o fundamento para proponer recomendaciones que contribuyan a elevar la eficiencia de la gestión que se investiga.</p>	<p>La Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú, se ve afectada por Carencias, incumplimientos, discordancias normativas, empirismos aplicativos y deficiencias que afectan de manera negativa a la gestión; porque se desconocen o aplican mal algunos planteamientos teóricos atingentes a este tipo de proyecto usando las aplicaciones móviles en el programa Juntos, especialmente las exigencias teórica de los procesos operativos, o porque no se respetan las normas que la rigen, especialmente las disposiciones Operativas, Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones; o porque no se aprovechan las experiencias exitosas del Programa Juntos en la provincia Pallasca; o porque no se ajustan a las condiciones del entorno regional faltando el seguimiento y monitoreo en el registro de Información con las aplicaciones móviles necesarias para lograr los objetivos de la citada gestión.</p>	<p>a) Análisis Documental b) Entrevista</p>

Variables del Problema	Variables de la Realidad	Variables del Marco Referencial	Objetivos Específicos	Sub Hipótesis	Instrumentos
<p>~X₁ = Carencias</p> <p>~X₂ = Incumplimientos</p> <p>~X₃ = Discordancias Normativas</p> <p>~X₄ = Empirismos aplicativos</p> <p>~X₅ = Deficiencias</p>	<p>A₁ Responsables</p> <p>A₂ Actividades desarrolladas.</p> <p>A₃ Técnicas Empleadas</p> <p>A₄ Procedimientos Seguidos. A₅ Recursos</p>	<p>~B₁ = Conceptos básicos.</p> <p>~B₂ = Exigencias teóricas de los procesos operativos.</p> <p>~B₃ = Exigencias de las Aplicaciones móviles</p> <p>~B₄ = Disposiciones Operativas.</p> <p>~B₅ = Disposiciones del Manual de organizaciones y Funciones.</p> <p>~B₆ = Monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles</p> <p>~B₇ = Programa JUNTOS en la Provincia Pallashca</p>	<p>a) Ubicar, seleccionar, definir o presentar de manera resumida los PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS (MARCO TEÓRICO), relacionados con este tipo de proyectos, tales como: Conceptos Básicos(~B₁); Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos (~B₂); Exigencias de las Aplicaciones Móviles(~B₃); Las Normas que la rigen, tales como: Las Disposiciones Operativas (~B₄); Disposiciones del Manual de Organización y Funciones (~B₅); Las condiciones del ENTORNO PROVINCIAL de influencia, tales como: Seguimientos y Monitoreo en el registro de Información con las aplicaciones Móviles (~B₆); y Experiencias exitosas en el Programa JUNTOS en la provincia Pallashca (~B₇); cuyos resultados positivos sean aprovechables en la gestión que se investiga.</p> <p>b) Describir la gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, provincia Gran Chimú en sus partes o variables prioritarias, tales como: Responsables (~A₁); Actividades (~A₂); Técnicas empleadas (~A₃); Procedimientos seguidos (~A₄) y Recursos (~A₅)</p> <p>a) Comparar, mediante un tipo de investigación aplicada, explicativa-causal y un tipo de análisis mixto, predominantemente cuantitativo, pero complementariamente con calificaciones e interpretaciones cualitativas; y con el apoyo de programas computarizados, como los aplicativos de</p>	<p>a) El hecho de que no exista un tiempo prudencial ni la adecuada socialización entre los interesados para superar las exigencias de las Aplicaciones móviles (~B₃) o no se aseguren los medios suficientes para el monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles (~B₆), o el no haber aprovechado las experiencias exitosas del Programa Juntos en la Provincia Pallashca (~B₇); explica y está relacionado casualmente con las carencias(~ X₁) de recursos(A₅) que permitan procesos operativos con aplicaciones móviles más eficaces y eficientes.</p> <p>b) Los procedimientos seguidos (A₄) en la Gestión de los procesos Operativos con aplicaciones móviles en el Programa JUNTOS se ven afectados por incumplimientos (~X₂); debido a que no conocen o aplican mal algunos conceptos básicos(~B₁); o no cumplen con las exigencias teóricas de los procesos operativos(~B₂); o no se cumplen algunos de a las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones (~B₅)</p> <p>c) Las técnicas empleadas (A₃), en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, tienen discordancias Normativas(~X₃) debido a que sus priorizaciones no concuerdan con las exigencias teóricas de los procesos operativos(~B₂); o con las normas como disposiciones operativas (~B₄), o con las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones (~B₅).</p> <p>d) Los responsables (A₁) de la Gestión del Programa JUNTOS se ven afectados por los empirismos aplicativos (~X₄) debido a que no conocen o sus aplicaciones no responden a las</p>	<p>b) Fichas textuales y de resumen para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceptos Básicos y Exigencias Teóricas y Exigencias de Aplicaciones Móviles. -Disposiciones Operativas y Disposiciones del MOF . -Monitoreo en el registro de Información con Aplicaciones móviles en el Programa Juntos p) Guía de entrevista - Responsables: Funcionarios Públicos (Personal de Campo). -Responsable

		<p>MS Office y Móviles propio del Programa; cada parte o variable prioritaria de la Gestión de los Procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, provincia Gran Chimú, con respecto a cada parte o variable del MARCO REFERENCIAL, que sea atingente (o que este directamente relacionada).</p> <p>b) Identificar las causas, relacionadas causales o motivos de cada parte o variable del problema; es decir de las carencias ($\sim X_1$) incumplimientos ($\sim X_2$); discordancias normativas ($\sim X_3$), empirismos aplicativos ($\sim X_4$) y deficiencias ($\sim X_5$); ya identificados y priorizados en forma definitiva en el anexo 03.</p> <p>e) Proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar la ejecución de la gestión de procesos operativos con aplicaciones móviles en el programa Juntos, provincia Gran Chimú; de tal manera que se proponga como se podrían cubrir las carencias ($\sim X_1$), se asegure el cumplimiento de las normas ($\sim X_2$), se incremente las concordancias normativas ($\sim X_3$), se reduzcan los empirismos aplicativos ($\sim X_4$) y se logre eficiencia en el uso de herramientas informáticas ($\sim X_5$); orientados a alcanzar el máximo aprovechamiento funcional de las aplicaciones móviles en el programa Juntos en la Provincia Gran Chimú.</p>	<p>exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$); o a que sus aplicaciones no se adecuan a las Disposiciones del Manual de Operaciones y Funciones ($\sim B_5$); o el no haber aprovechado las experiencias exitosas del Programa Juntos de la Provincia Pallasca ($\sim B_7$);</p> <p>e) Las Actividades realizadas (A_4) en la Gestión de los procesos operativos con aplicaciones móviles en el Programa Juntos, se ven afectados por las deficiencias ($\sim X_5$) debido que no responden a las exigencias teóricas de los procesos operativos ($\sim B_2$) o se aplican mal algunas normas que rigen como las Disposiciones Operativas ($\sim B_4$) vigentes.</p>	<p>Decisorio (JUT,CTT y GI)</p>
--	--	---	--	---------------------------------

7.2.2. ANEXOS DE LA TESIS

7.2.2.1. Anexo 8: Guía de Entrevista

ANEXO Nº 08

GUÍA DE ENTREVISTA

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS CON APLICACIONES MÓVILES EN EL PROGRAMA JUNTOS EN LA PROVINCIA GRAN CHIMÚ

INVOCACIÓN - OBJETIVO: "Le agradeceremos que tenga la gentileza de responder a esta sencilla y breve entrevista, que tiene como propósito contribuir con datos e informaciones que apoyen el aprovechamiento al máximo de la Gestión La Gestión de los Procesos Operativos con Aplicaciones Móviles en el Programa JUNTOS

1. GENERALIDADES.- INFORMANTES: RESPONSABLES

- 1.1 Cargo que ocupa:** a) Jefe de Unidad Territorial (), b) Coordinador Técnico Territorial (), c) Coordinador Técnico Zonal (), d) Gestor Local (), e) Otro Cargo () ¿Cuál?, menciónelo.....
- 1.2 Antigüedad en el cargo:** a) 0 a 2 años (), b) 3 a 4 años (), c) 5 a 6 años (), d). 7 a 8 años (), d). 9 a más ().
- 1.3 Profesión o actividad:** a) Ingeniero(), b) Administrador(), c) Abogado(), d) Profesional de la Salud (), e) Otra(), ¿Cuál?, menciónelo.....
- 1.4 Edad del Encuestado:** a) Hasta 25 años (), b) 26 a 35 años (), c) 36 a 45 años (), d) 46 a 55 años (), d) 56 a más ()
- 1.5 Genero del entrevistado:** a) Masculino (), b) Femenino ()

2. RESPONSABLES (A1) ~X₄; A₁; ~B₁; ~B₂; ~B₃;

- 2.1** De entre los siguientes conceptos básicos (B₁) que deben conocerse en la Gestión de los Procesos Operativos con Aplicaciones Móviles del Programa JUNTOS, indique lo que Ud. Conoce:
a) Gestión (), b) Proceso Operativo (), c) Aplicación Móvil (), d) Base de Datos (), e).Otro Concepto (), ¿Cuál?, menciónelo.....
- 2.2** De entre aquellos que ha mencionado conocer, explique brevemente el de: (el investigador indique uno)
- 2.3** De todas las siguientes exigencias teóricas de los procesos operativos (B₂), **INDIQUE LAS QUE USTED CONOCE:**
a) Manuales para el uso de las Aplicaciones Móviles (), b) Instructivos (), c) Desarrollo de Capacitaciones para el uso de Aplicativo Móvil (), d) Instrucciones vía email (), e) Otra Exigencia Teórica () ¿Cuál? Menciónela.....
- 2.4** Por Favor, Indique brevemente para que sirve y como se aplica esta Exigencia Teórica. (El entrevistador le nombra una entre las que el informante ha indicado saber cómo aplicar bien)
La Exigencia teórica:
¿Para qué sirve?.....
¿Cómo se aplica?.....

2.5 De entre las siguientes exigencias de las Aplicaciones Móviles (B₃), **INDIQUE LAS QUE USTED CONOCE:**

- a) Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo. ()
- b) Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios ()
- c) Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS ()
- d) Capacitación a Gestores en el uso y registro de Información en cada Aplicación Móvil. ()
- e) Otras Exigencias de las aplicaciones móviles (), ¿Cuál? Mencínelo.....

2.6 Por Favor, Indique brevemente para que sirve y como se aplica esta (s) Exigencia(s) de las Aplicaciones móviles. (Entrevistador nombrará las que el informante ha indicado cómo aplicar bien)

Exigencia de la Aplicación Móvil:

¿Para qué?.....

¿Cómo se aplica?.....

2.7 De entre las siguientes causas o razones por lo que no conoce según concepto o no se aplica las exigencias teóricas o exigencias de aplicaciones móviles, precise cuáles son las que corresponderían en su caso:

- a) No corresponden a mis funciones o actividades ()
- b) Son tareas propias del Área Informática ()
- c) Nunca me interesan estas Exigencias Teóricas ()
- d) No cuento con tiempo disponible para aprender temas relacionados a exigencias de Aplicaciones móviles ()
- e) Otra causa o razón () ¿Cuál?

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS (A₂) ¬X₅, A₂ ¬B₂, ¬B₄

3.1 Califique porcentualmente la eficiencia de las actividades desarrolladas con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos

Exigencias Teóricas de los Procesos Operativos	Porcentajes de eficiencia de las Actividades desarrolladas con respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos				
	a) N.E. 0 a 20%	b) P.E. 21 a 40%	c) R.E. 41 a 60%	d) M.E. 61 a 80%	e) T.E. 81 a 100%
a) Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS Art. 18					
b) Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad.					
c) Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos Art. 41					
d) Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos Art. 62					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Legendas: E= Eficiente, N = Nada, P=Poco, R= Regularmente, M=Muy, T= Totalmente

3.2 Califique porcentualmente la eficiencia de las actividades desarrolladas con respecto a las Disposiciones Operativas

Disposiciones Operativas	Porcentajes de eficiencia de las Actividades desarrolladas con respecto a las Disposiciones Operativas				
	a) N.E. 0 a 20%	b) P.E. 21 a 40%	c) R.E. 41 a 60%	d) M.E. 61 a 80%	e) T.E. 81 a 100%
a) Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016					
b) Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE					
c) Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE					
d) Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE					
e) Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Legendas: E= Eficiente, N = Nada, P=Poco, R= Regularmente, M=Muy, T= Totalmente

3.3 Si los porcentajes de eficiencias que usted ha calificado han sido negativo, es decir: a) Nada de Eficiencia, b) Poca Eficiencia, c) Regular Eficiencia y entre las siguientes razones o causas, mencione las que en su opinión corresponden en su caso:

- a) No hubo quien asuma el compromiso de Socializar las Directivas o Disposiciones Operativas en la Unidad Territorial La Libertad. ()
- b) No conocemos de la existencia de las Directivas y/o Disposiciones por cada Proceso Operativo. ()
- c) Desinterés del Jefe y de la Coordinadora Técnica en la UT por la difusión del contenido de estas Directivas o Disposiciones. ()
- d) Falta de Comunicación de parte de las áreas de Procesos Operativos y las Unidades Territoriales ()
- e) Otras Causas () ¿Cuál?.....

4. TECNICAS EMPLEADAS (A3) ¬X₃, A₃, ¬B₂, ¬B₅

Exigencias teóricas de los Procesos Operativos	Porcentajes de las Concordancias Normativas para la aplicación de técnicas empleadas respecto a las Exigencias teóricas de los Procesos Operativos				
	a) N. Con. 0 a 20%	b) P. Con. 21 a 40%	c) R. Con. 41 a 60%	d) M. Con. 61 a 80%	e) T. Con. 81 a 100%
a) Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS					
b) Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad.					
c) Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos					

d) Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos					
---	--	--	--	--	--

4.1 Califique porcentualmente las concordancias normativas para la aplicación de técnicas empleadas respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013
 Leyendas: Con= Concordancia, N = Ninguna, P= Poca, R= Regular, M= Mucha, T= Total

4.2 Califique porcentualmente la Concordancia Normativa en cuanto a las técnicas empleadas respecto a las disposiciones operativas

Disposiciones Operativas	Porcentaje de las Concordancias Normativas para la aplicación de técnicas empleadas respecto a las Disposiciones Operativas				
	a) N. Con. 0 a 20%	b) P. Con. 21 a 40%	c) R. Con. 41 a 60%	d) M. Con. 61 a 80%	e) T. Con. 81 a 100%
a) Resolución Ministerial N° 060-2016-MIDIS: Aprueba las metas e indicadores de desempeño para evaluar semestralmente el cumplimiento de las Políticas Nacionales y Sectoriales del MIDIS durante el año 2016					
b) Directiva de Proceso de Afiliación y mantenimiento del padrón de hogares, aprobada con R.D.E N° 016-2016- PCM/PNADP-DE					
c) Directiva Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades, aprobada con RDE N° 066-2016 MIDIS / PNADP-DE					
d) Directiva del proceso de liquidación y Transferencia de incentivos monetarios, aprobada con R.D.E N° 167-2015-PCM/PNADP-DE					
e) Directiva de Proceso de Acompañamiento Familiar, formalizada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 165-2015 MIDIS/PNADP-DE					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013
 Leyendas: Con= Concordancia, N = Ninguna, P= Poca, R= Regular, M= Mucha, T= Total

4.3 Califique porcentualmente las concordancias normativas para la aplicación de técnicas empleadas respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones

Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones	Porcentaje de las Concordancias Normativas para la aplicación de técnicas empleadas respecto a las Disposiciones del Manual de Organizaciones y Funciones				
	a) N.CON 0 a 20%	b) P.CON 22 a 40%	c) R.CON. 42 a 60%	d) M.CON. 62 a 80%	e) T.CON. 81 a 100%
a) El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS					
b) Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE					
c) Capítulo II del MOP: Organización del Programa					
d) Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013
 Leyendas: CON= Concordancia, N = Ninguna, P= Poca, R= Regular, M= Mucha, T= Total

- 4.4** Si los porcentajes de concordancias normativas que Ud. ha calificado han sido negativos, es decir:
- a) Nada Concordadas, b) Poca Concordadas, c) Regularmente Concordadas (parte negativa), entre las siguientes razones o causas, menciona las que en su opinión corresponden en su caso:
- a) No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos. ()
- b) No conocemos de la existencia de técnicas empleadas ()
- c) El desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos ()
- d) Falta de Comunicación entre las diversas áreas con la Unidades Territoriales ()
- e) Otra () ¿Cuál?.....

5. PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS (A₄) ¬X₂, A₄, ¬B₁, ¬B₂, ¬B₅

- 5.1** Califique porcentualmente el cumplimiento de los Procedimientos Seguidos respecto a los Conceptos Básicos.

Conceptos Básicos	Porcentajes de Cumplimiento los Procedimientos Seguidos respecto a los Conceptos Básicos				
	a) N.C. 0 a 20%	b) P.C. 21 a 40%	c) R.C. 41 a 60%	d) M.C. 61 a 80%	e) T.C. 81 a 100%
a) Gestión					
b) Proceso Operativo					
c) Aplicativo Móvil					
d) Base de Datos					
e) Sincronización de la Información					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Leyendas: C= Cumplido, N = Nada, P= Poco, R= Regularmente, M= Muy, T= Totalmente

- 5.2** Califique porcentualmente el cumplimiento de los Procedimiento Seguidos respecto a las exigencias teóricas de los Procesos Operativos.

Exigencias teóricas de los Procesos Operativos	Porcentajes de Cumplimiento los Procedimientos Seguidos respecto a exigencias teóricas de los Procesos Operativos				
	a) N.C. 1 a 20%	b) P.C. 21 a 40%	c) R.C. 41 a 60%	d) M.C. 61 a 80%	e) T.C. 81 a 100%
a) Ley N° 29792 – Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS					
b) Certificación ISO 9001:2008 al sistema de gestión de la calidad.					
c) Directivas N° 02-2016 MIDIS que Aprueba los Procesos Operativos					
d) Directiva N° 09-2015 MIDIS –UTI: Aprueba el Uso de los Recursos Informáticos					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Leyendas: C= Cumplido, N = Nada, P= Poco, R= Regularmente, M= Muy, T= Totalmente

- 5.3** Califique porcentualmente el cumplimiento de los Procedimiento Seguidos respecto a las Disposiciones del manual de Operaciones y Funciones

Disposiciones del manual de Operaciones y Funciones	Porcentajes de Cumplimiento los Procedimientos Seguidos respecto a las Disposiciones del manual de Operaciones y Funciones				
	a) N.C. 1 a 20%	b) P.C. 21 a 40%	c) R.C. 41 a 60%	d) M.C 61 a 80%	e) T.C. 81 a 100%
a) El Manual de Operaciones del Programa Juntos, aprobado con R.M N° 157-2016-MIDIS					
b) Mapa de procesos del Programa Juntos aprobado con RDE N° 094-2016-MIDIS/PNADP-DE					
c) Capítulo II del MOP: Organización del Programa					
d) Artículo N° 32 del MOP: Clasificación de los Procesos Operativos en el Programa Juntos.					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Legendas: C= Cumplido, N = Nada, P= Poco, R= Regularmente, M= Muy, T= Totalmente

5.4 Si los porcentajes de cumplimiento que Ud. ha calificado han sido negativos es decir:

a) Nada de cumplido, b) Poco cumplido c) Regularmente cumplido (parte negativa), entre las siguientes razones o causas, menciona las que en su opinión corresponden, en su caso:

- a) No hubo quien asuma el compromiso de supervisarlos. ()
- b) No conocemos de la existencia de técnicas empleadas ()
- c) El desinterés de los Funcionarios de la Sede Central del programa Juntos ()
- d) Falta de Comunicación entre las diversas áreas con la Unidades Territoriales ()
- e) Otra () ¿Cuál?.....

6. RECURSOS (A₅, X₁, A₅, B₃, B₆, B₇)

6.1 Califique porcentualmente la satisfacción ante los Recursos asignados respecto a las Exigencias de las Aplicaciones Móviles.

Exigencias de las Aplicaciones Móviles	Porcentajes de satisfacción de los Recursos asignados respecto a las Exigencias de las Aplicaciones Móviles				
	a) N.S. 0 a 20%	b) P.S. 21 a 40%	c) R.S. 41 a 60%	d) M.S. 61 a 80%	e) T.S. 81 a 100%
a) Instalación de los Aplicativos Móviles actualizados para cada Proceso Operativo.					
b) Capacitación a los Gestores para el uso y registro de la Información en cada Aplicación Móvil					
c) Descarga de información por cada aplicación móvil: Formatos, puntos de pagos, BD de usuarios.					
f) Registro de la Información en cada Aplicativo Móvil					
g) Sincronización o envío de la Información registrada en cada aplicación móvil al servidor JUNTOS					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Legendas: S= Satisfecho, N = Nada, P= Poco, R= Regularmente, M= Muy, T= Totalmente

6.2 Califique porcentualmente su satisfacción ante los recursos asignados respecto al monitoreo del registro de la información con Aplicaciones Móviles.

Monitoreo del Registro de la Información con Aplicaciones Móviles.	Porcentajes de satisfacción de los recursos asignados respecto al Monitoreo del registro de la información con Aplicaciones Móviles.				
	a) N.S. 0 a 20%	b) P.S. 21 a 40%	c) R.S. 41 a 60%	d) M.S. 61 a 80%	e) T.S 81 a 100%
a) Sincronización de la Información registrada en las Tablets.					
b) Generación de reportes a través del Sistema Juntos.					
c) Contratación de la Información registrada en la Tablet con los Formatos en Físicos.					
d) Supervisión en campo a través de muestras por parte de los CTZ					

Fuente: Elaboración propia en base a formato de Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Legendas: S= Satisfecho, N = Nada, P= Poco, R= Regularmente, M= Muy, T= Totalmente

6.3 Califique porcentualmente su satisfacción ante los recursos asignados respecto a la Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallahsca.

Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallahsca.	Porcentajes de satisfacción de los recursos asignados respecto a las Experiencia exitosa del Programa JUNTOS en la Provincia de Pallahsca.				
	a) N.S. 0 a 20%	b) P.S. 21 % a 40%	c) R.S. 41 a 60%	d) M.S. 61% a 80%	e) T.S 81 a 100%
a) Padrones de Hogares con Mantenimiento de datos actualizados.					
b) Reuniones Quincenales para socializar incidencias y Programar actividades para la quincena Siguiente.					
c) Colaboradores comprometidos para trabajar en equipo.					
d) Monitoreo y/o Supervisión a los Gestores por parte de los Coordinadores.					

Fuente: Alejandro E. Caballero Romero, 2013

Legendas: S= Satisfecho, N = Nada, P= Poco, R= Regularmente, M= Muy, T= Totalmente

- 6.3** Si los porcentajes de satisfacción que Ud. ha calificado han sido negativos es decir:
- a) Nada satisfechas, b) Poco satisfechas, c) Regularmente satisfechas (parte negativa), entre las siguientes razones o causas, menciona las que en su opinión corresponden, en su caso:
 - a) No desean asumir el compromiso de aprovecharlos. ()
 - b) No conocemos de la existencia de esos recursos asignados para aprovecharlas ()
 - c) El desinterés de los colaboradores por trabajar en equipo ()
 - d) Falta de Comunicación entre Coordinadores y Gestores ()
 - e) Otra () ¿Cuál?.....