

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**PERCEPCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE LA
GESTION SOCIAL DEL SISFOH EN LOS PROGRAMAS SOCIALES
DE LA MUNICIPALIDAD PARAMONGA-BARRANCA,2021.**

Presentado por:

CANDELARIO CASTILLO, ERIKA EDITH

SANCHEZ ASIS,CINDY FIORELLA

Asesor:

Dra. MARITZA ISABEL MARTÍNEZ LOLI

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

Huacho – Perú

2021

**PERCEPCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE LA
GESTION SOCIAL DEL SISFOH EN LOS PROGRAMAS SOCIALES
DE LA MUNICIPALIDAD PARAMONGA-BARRANCA,2021.**

CANDELARIO CASTILLO, ERIKA EDITH

SANCHEZ ASIS, CINDY FIORELLA

TESIS DE PREGRADO

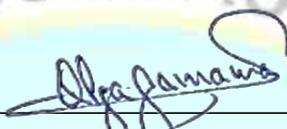
ASESOR: Dra. MARITZA ISABEL MARTÍNEZ LOLI

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
HUACHO
2021**



Dra. MARITZA ISABEL MARTÍNEZ LOLI

ASESOR



Dra. OLGA MARINA GAMARRA LÓPEZ

PRESIDENTE



M(o). VÍCTOR GERONIMO OVIEDO ALDAVE

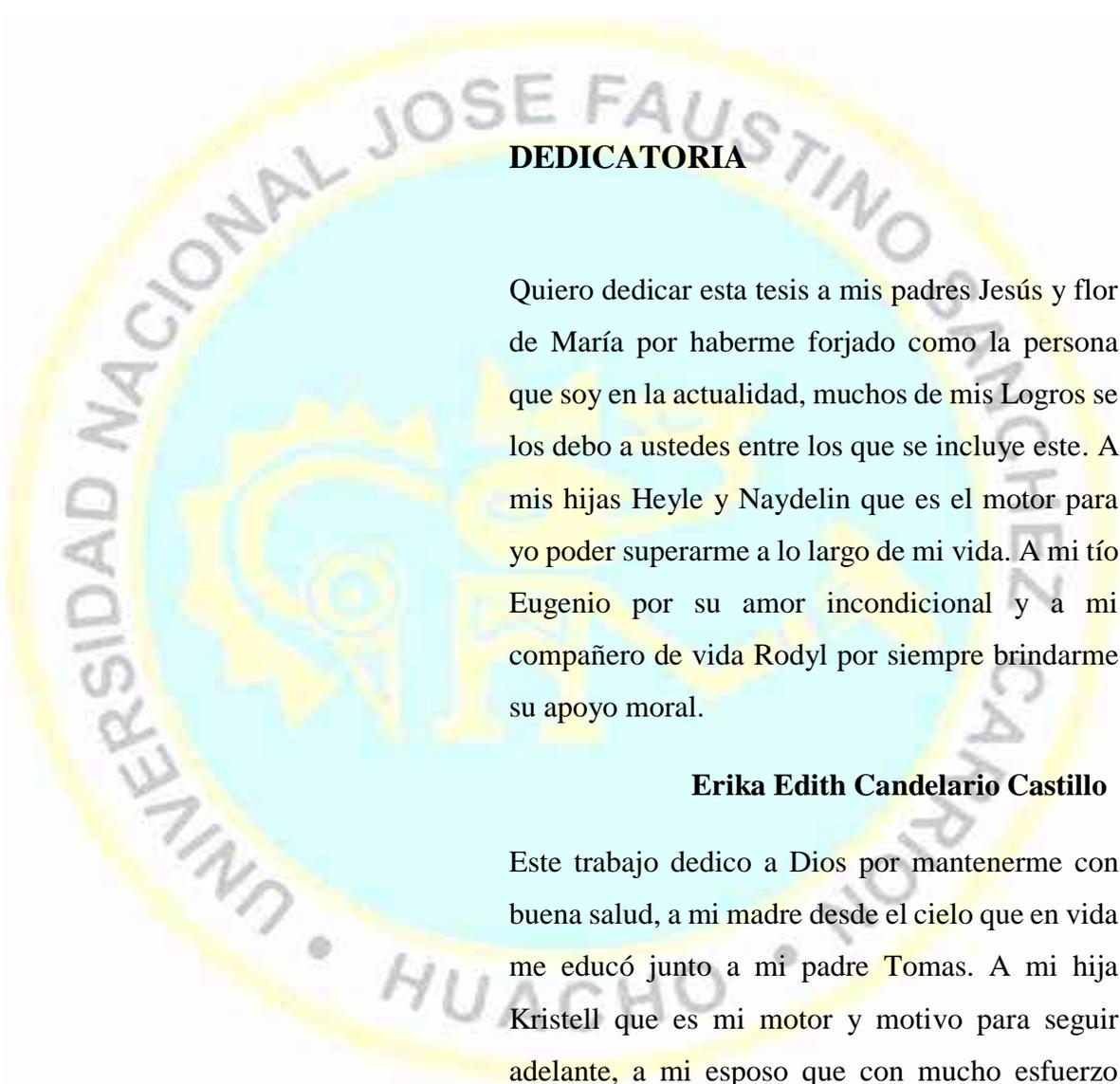
SECRETARIO



Lic. NORMA ADELA MORENO RIVERA

VOCAL





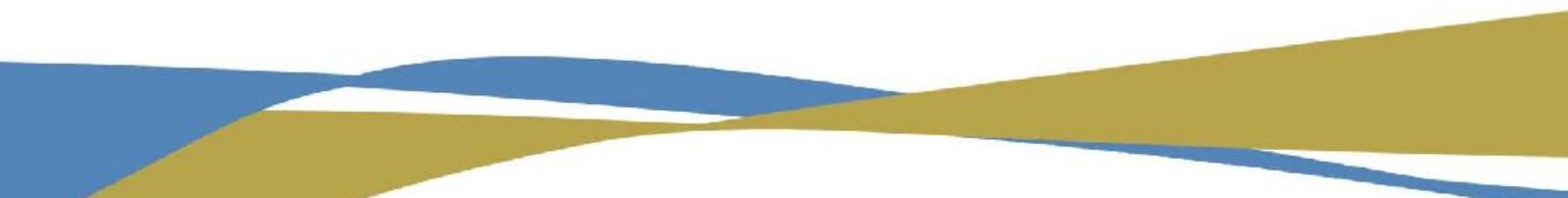
DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres Jesús y flor de María por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis Logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. A mis hijas Heyle y Naydelin que es el motor para yo poder superarme a lo largo de mi vida. A mi tío Eugenio por su amor incondicional y a mi compañero de vida Rodyl por siempre brindarme su apoyo moral.

Erika Edith Candelario Castillo

Este trabajo dedico a Dios por mantenerme con buena salud, a mi madre desde el cielo que en vida me educó junto a mi padre Tomas. A mi hija Kristell que es mi motor y motivo para seguir adelante, a mi esposo que con mucho esfuerzo salimos adelante y a su familia por el apoyo continuo.

Cindy Fiorella Sánchez Asis



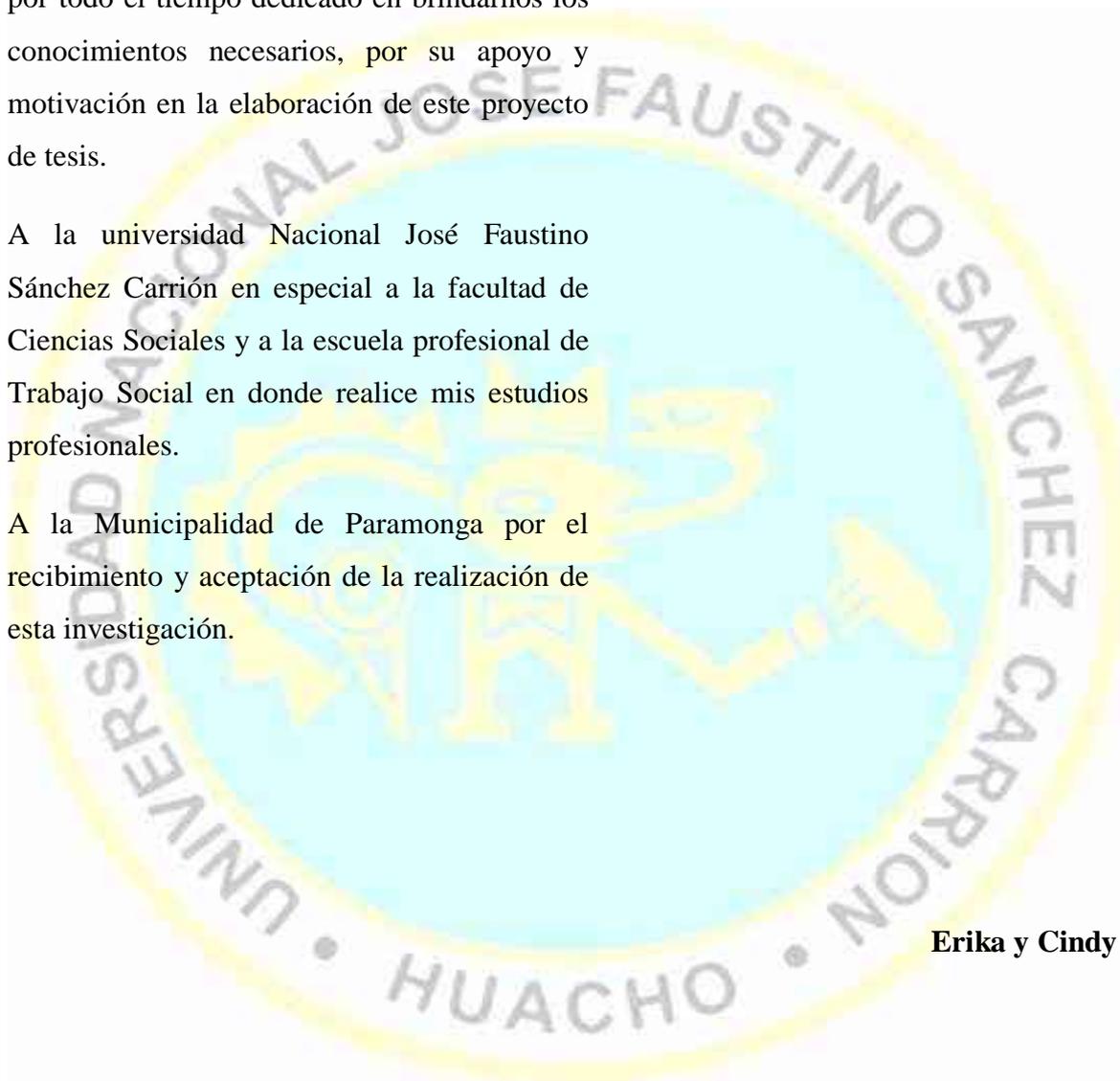
AGRADECIMIENTO

A Dios, sin el nada de esto hubiera sido posible también a la Dra. Maritza Isabel Martínez Loli, por todo el tiempo dedicado en brindarnos los conocimientos necesarios, por su apoyo y motivación en la elaboración de este proyecto de tesis.

A la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en especial a la facultad de Ciencias Sociales y a la escuela profesional de Trabajo Social en donde realice mis estudios profesionales.

A la Municipalidad de Paramonga por el recibimiento y aceptación de la realización de esta investigación.

Erika y Cindy



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.5 Delimitaciones del estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	24
2.3 Bases filosóficas.....	30

2.4 Definición de términos básicos.....	32
2.5 Hipótesis de investigación	33
2.5.1 Hipótesis general.....	33
2.5.2 Hipótesis específicas.....	33
2.6 Operacionalización de las variables	34

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	35
3.1.1 Tipo de investigación.....	35
3.1.2 Nivel de investigación	35
3.1.3 Diseño de investigación.....	35
3.1.4 Enfoque de investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.2.1 Población	36
3.2.2 Muestra	37
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	40

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	41
4.2 Contrastación de hipótesis.....	52

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión	53
---------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	55
-----------------------	----

6.2 Recomendaciones	55
REFERENCIAS.....	57
7.1 Fuentes documentales.....	57
7.2 Fuentes bibliográficas.....	60
7.3 Fuentes hemerográficas	60
7.4 Fuentes electrónicas.....	60
ANEXOS.....	61
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	61
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	63
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	65



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama para el diseño de investigación no experimental.....	36
Figura 2. Frecuencia para la variable gestión social SISFOH.....	44
Figura 3. Frecuencia para dimensión gestión de recursos humanos.	46
Figura 4. Frecuencia para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos.....	48
Figura 5 . Frecuencia para la dimension gestion de relaciones.	50
Figura 6. Frecuencia para la dimensión gestión de calidad.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

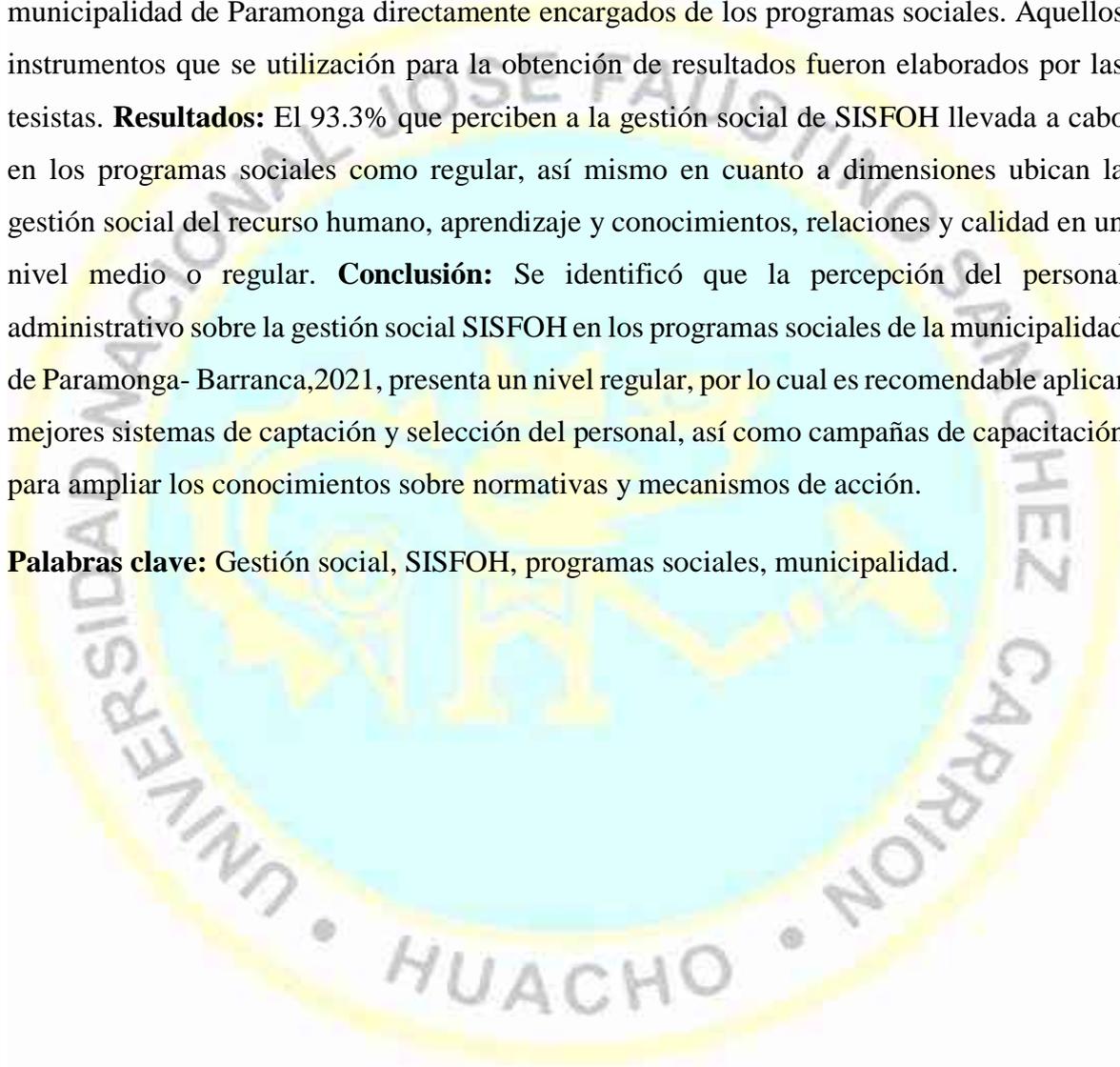
Tabla 1. sub-división de la población.....	37
Tabla 2. validez del instrumento.....	39
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	40
Tabla 4. Características socio demográficas de la población de estudio.....	41
Tabla 5. Estadístico descriptivo para variable gestión social SISFOH.	42
Tabla 6. Frecuencia para la variable gestión social SISFOH	43
Tabla 7. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de recursos humanos.	44
Tabla 8. Frecuencia para la dimensión gestión de recursos humanos	45
Tabla 9. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos.	46
Tabla 10. Frecuencia para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos.....	47
Tabla 11. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de relaciones.....	48
Tabla 12. Frecuencia para la dimensión gestión de relaciones.....	49
Tabla 13. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de calidad.....	50
Tabla 14. Frecuencia para la dimensión gestión de calidad.	51

Resumen

Objetivo: Identificar la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga-Barranca,2021.

Métodos: Se realizó un estudio básico, descriptivo-cuantitativo, no experimental de corte transversal; aplicando una encuesta a un total de 30 trabajadores administrativos de la municipalidad de Paramonga directamente encargados de los programas sociales. Aquellos instrumentos que se utilización para la obtención de resultados fueron elaborados por las tesisistas. **Resultados:** El 93.3% que perciben a la gestión social de SISFOH llevada a cabo en los programas sociales como regular, así mismo en cuanto a dimensiones ubican la gestión social del recurso humano, aprendizaje y conocimientos, relaciones y calidad en un nivel medio o regular. **Conclusión:** Se identificó que la percepción del personal administrativo sobre la gestión social SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga- Barranca,2021, presenta un nivel regular, por lo cual es recomendable aplicar mejores sistemas de captación y selección del personal, así como campañas de capacitación para ampliar los conocimientos sobre normativas y mecanismos de acción.

Palabras clave: Gestión social, SISFOH, programas sociales, municipalidad.

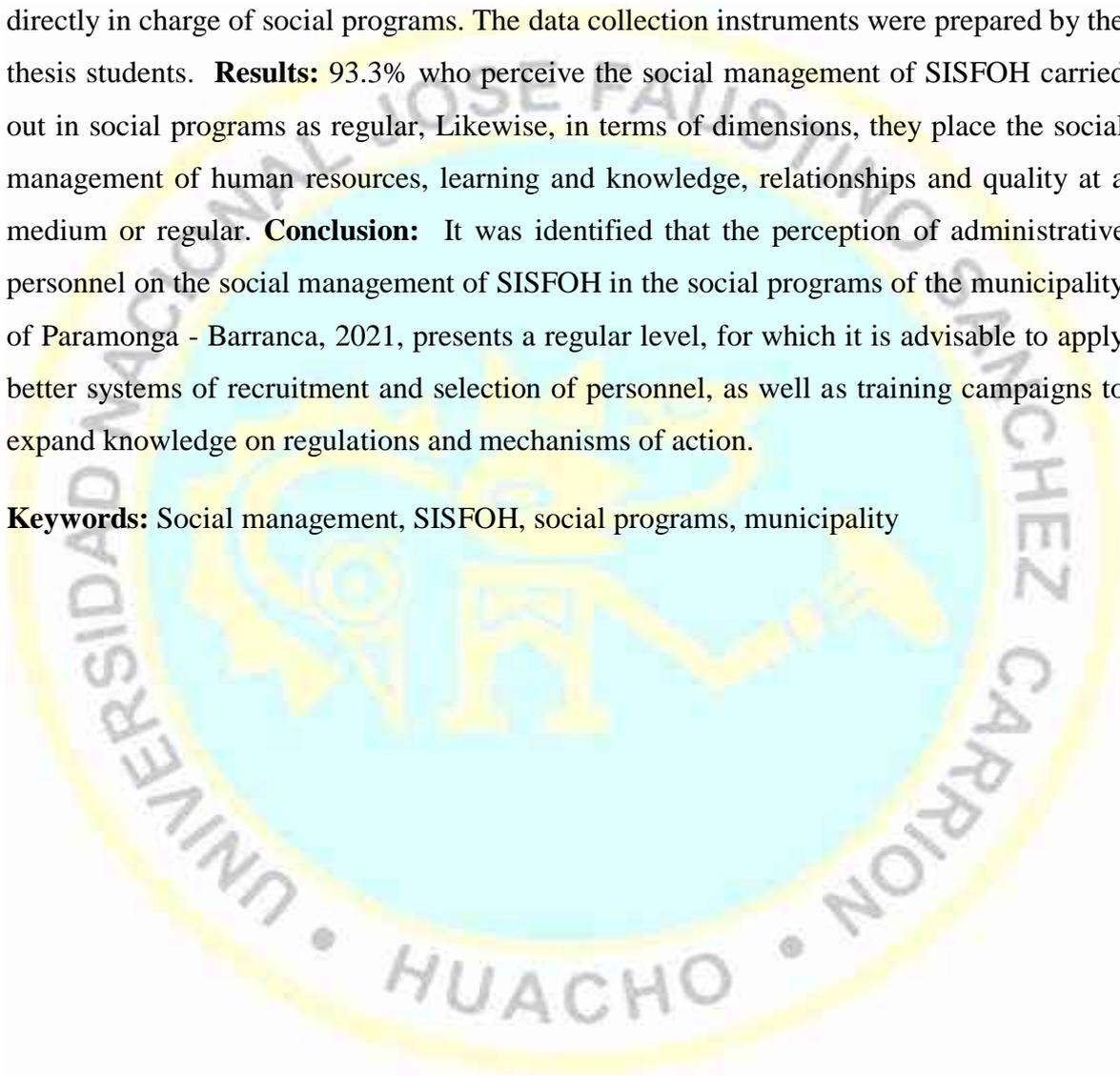


Abstract

Objective: Identify the perception of administrative staff on the social management of SISFOH in the social programs of the municipality of Paramonga - Barranca, 2021.

Methods: It is a basic, quantitative-descriptive, non-experimental cross-sectional study; applying a survey to a total of 30 administrative workers of the Municipality of Paramonga directly in charge of social programs. The data collection instruments were prepared by the thesis students. **Results:** 93.3% who perceive the social management of SISFOH carried out in social programs as regular, Likewise, in terms of dimensions, they place the social management of human resources, learning and knowledge, relationships and quality at a medium or regular. **Conclusion:** It was identified that the perception of administrative personnel on the social management of SISFOH in the social programs of the municipality of Paramonga - Barranca, 2021, presents a regular level, for which it is advisable to apply better systems of recruitment and selection of personnel, as well as training campaigns to expand knowledge on regulations and mechanisms of action.

Keywords: Social management, SISFOH, social programs, municipality



INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada Percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Paramonga-Barranca, 2021.

Para un mejor desarrollo de la investigación se ha consignado seis capítulos, siguiendo las pautas y norma vigente.

Capítulo I: Desarrollando el problema de la investigación a través de su descripción detallada, exposición de las interrogantes de la investigación, seguidos de los objetivos perseguidos en el estudio, la justificación e importancia para la realización y por último las limitaciones encontradas durante el proceso.

Capítulo II: Exposición detallada sobre los antecedentes existentes del estudio, seguido de la fundamentación teórica para cada variable manejada por ultimo desarrollo de la definición de términos básicos que conforman la investigación.

Capítulo III: Espacio dedicado a la presentación del marco metodológico bajo el cual el estudio es encaminado y el cual facilita su comprensión, así como los métodos analíticos para dar sus resultados.

Capítulo IV: Presentación detallada de la recolección de datos obtenidos en el estudio y que al mismo tiempo dan respuesta adecuada a los objetivos previamente planteados, seguido de la discusión de los mismos ejecutando una comparación de ellos con los obtenidos por las investigaciones desarrolladas con anterioridad

Capítulo V: Espacio dedicado a la discusión detallada de los resultados y la contrastación con los antecedentes para poder precisar su semejanza o diferencias.

Finalmente, se presentan las conclusiones precisas del estudio de acuerdo con los objetivos, seguido de las recomendaciones necesarias en virtud de lo observado durante el proceso de investigación y en tercer lugar se expone el apéndice tanto de referencias como de anexos que evidencian la veracidad del estudio y los datos manejados.

Capítulo VI: Realiza conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los cambios actuales en la sociedad se derivan, en un sistema social llamado Capitalismo y cuya característica se denomina globalización, teniendo como epicentro la necesidad del conocimiento, la sobrevivencia y el manejo de recursos informáticos que caracteriza la vida social de las poblaciones. Por ello es necesario que el Estado tome en cuenta las demandas sociales en el campo económico y social y lo canalice en cada vez mejores programas y estrategias en beneficio de los ciudadanos, a través de una eficiente gestión social.

Hoy en día, la gestión social como dice Porter y Kramer (2006) citado por Beumont (2016) es conocida como una especificidad dentro de la gestión pública cuya importancia radica en la autonomía del acto político basado en las necesidades de agrupaciones sociales con escasos recursos para producir cambios en ellos. Sin embargo, lo que posee mayor relevancia dentro de la gestión social no es quien lo lleve a cabo, sino el proceso realizado en sí para obtener los resultados deseados, es decir; los medios necesarios para generar el valor social perseguido.

Todo esto ha sido razón suficiente para la creación por parte del Estado Peruano del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), que es una herramienta con la cual se propone la mejora de la eficiencia del gasto social, implementado a través de un organismo o conjunto de reglas y sub-instrumentos capaces de determinar a las personas o grupos de personas con situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión; además sirve para recolectar datos reales de las condiciones de las familias (MIDIS, 2015). Sin embargo, la realidad nos muestra una inadecuada gestión social que es percibida tanto por el personal que conduce los programas sociales y como por parte de los beneficiarios de los mismos

Es importante señalar que los avances de La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (2019) perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas, expresó especial preocupación e interés por “*la necesidad de hacer más con menos*”, es decir, promover rendimiento y mejoras en la gestión social de los programas o proyectos llevados a cabo; así como optimizar su impacto y eficiencia a través de un desempeño adecuado en la distribución de la utilización en los recursos asignados; todo esto debido a las deficiencias

localizadas en un estudio efectuado a cinco programas a nivel latinoamericano, donde el mal uso de los recursos fue uno de los principales factores que ocasionaba no llegar a mayor cantidad de personas dentro de los planes sociales desarrollados.

En nuestro país, de acuerdo con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú (2015); en el proceso de focalización es realizado con la intención de asignar eficientemente los recursos públicos dentro de las intervenciones, así como contribuyendo al cierre de las relativas brechas en los acontecimientos carentes de dichas injerencias que se buscan solventar o resolver. Teniendo como principal deficiencia o limitación la correcta clasificación de la pobreza, siendo dentro de lo rural el ámbito geográfico y en el ámbito urbano lo poblacional. Así mismo se presentan conflictos entre las concepciones de pobreza que para el ámbito rural es de nivel bajo, pero en el ámbito urbano es alto, ya que no efectúan visitas en cada hogar, sino que se limitan al llamado a sedes centrales y de esta manera intuitivamente determinan las personas que proporcionan datos reales (García, Cerna y Puémape, 2018).

A nivel local se cuenta con el sistema del SISFOH desarrollando gestión social a cargo de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) dentro del distrito de Paramonga, perteneciente a la provincia de Barranca en el departamento de Lima; caracterizada por una deficiente gestión social sobre todo en la selección de usuarios a pesar que la ejecución del empadronamiento realizado dos veces al año, aquel no se encuentra debidamente evaluado ni actualizado ya que muestra un sin número de personas registradas recibiendo el beneficio sin ser familias que efectivamente se encuentren o cumplan con las características mínimas de pobreza o pobreza extrema. Todo esto debido a la falta de modificación y control en el registro y de visitas a cada hogar, revisión de evaluaciones médicas autorizadas a niños o ancianos, o el recibimiento de listados elaborados por los líderes de las entidades organizacionales de base social, quienes además reciben innumerables denuncias por manipulación deliberada de dichos listados beneficiando a familiares.

Lo que trae como consecuencia que un gran número de familias que verdaderamente se encuentran en situación delicada, desnutrición y con escasas fuentes de recursos no reciban los beneficios de los programas sociales para solventar su situación económica. Por lo que es necesario investigar sobre la gestión social que desarrolla dicho sistema en cuanto al recurso humano o personal que lo conduce, del aprendizaje, y conocimiento a través de las capacitaciones al personal encargado, de las relaciones y comunicaciones que se dan

entre los encargados y la población beneficiaria y por ultimo conocer la calidad del servicio en cuanto al propósito de satisfacer sus metas. Por lo que es imprescindible conocer la percepción que se tiene sobre la gestión social del SISFOH por parte de los actores administrativos que conducen cada programa social de la municipalidad de Paramonga y de esta manera proponer alternativas de solución desde nuestra profesión que beneficie a los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué percepción tiene el personal administrativo de acuerdo a la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga–Barranca, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué percepción tiene el personal administrativo de los programas sociales de acuerdo con la gestión específica en el área de recursos humanos que cuenta el SISFOH, Municipalidad Paramonga –Barranca,2021?

¿Qué percepción tiene el personal administrativo de los programas sociales sobre la gestión del aprendizaje y los conocimientos que se promueve en el SISFOH, Municipalidad Paramonga-Barranca,2021?

¿Qué percepción tiene el personal administrativo de los programas sociales sobre la gestión de las relaciones y comunicación que establece el SISFOH, Municipalidad Paramonga-Barranca,2021?

¿Qué percepción tiene el personal administrativo de los programas sociales sobre la gestión de calidad para mejorar el SISFOH, Municipalidad Paramonga-Barranca,2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga-Barranca. 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir la percepción que tiene el personal administrativo de los programas sociales de acuerdo a la gestión de los recursos humanos que cuenta el SISFOH, municipalidad de Paramonga-Barranca 2021.

Conocer la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto al aprendizaje y conocimiento en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga-Barranca, 2021.

Conocer la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a las relaciones en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga-Barranca, 2021.

Describir la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a la calidad en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga-Barranca, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación Teórica

De acuerdo al estudio posee **justificación teórica** lo que permite tener conocimientos precisos, completos y actualizados sobre gestión social dentro del Sistema de Focalización de Hogares y la influencia o impacto ejercido sobre programas sociales desarrollados en la municipalidad de Paramonga en la provincia de Barranca durante el año 2021. Las teorías que fundamentaran los resultados de nuestra investigación como es la Teoría del desarrollo humano. Siendo esto vital ya que la institución podrá precisar el estado actual y tomar las decisiones correctivas necesarias junto con los mecanismos necesarios para lograrlo y que así evite las consecuencias derivadas del mal manejo de información adquirida y contenida en el registro de datos, así como en la inadecuada distribución de los recursos.

Justificación practica/social

Posee **justificación práctica/social** porque al ser efectuado en la municipalidad de Paramonga, especialmente en las personas encargadas de las direcciones de cada programa social que existe en dicho gobierno local allí realizados, permitirá disminuir los problemas asociados con la desigualdad social y exclusión social dentro de la

inclusión y uso de información sobre el estado actual socioeconómico en los hogares; además permitirá la asignación adecuada de los recursos e inclusive aumentar la cantidad de personas beneficiadas ya que se hará uso eficiente de los recursos y los mismos llegaran a cada hogar y familia necesitada

justifica metodológicamente

La investigación posee **justificación metodológica** porque está fundamentada en el uso del método científico de la investigación en todas sus fases y la utilización de instrumentos o herramientas para reunir los datos suficientes como parte de las técnicas de búsqueda e investigación social al personal administrativo de los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga.

1.5 Delimitaciones del estudio

Espacial

La investigación se realizó en la Municipalidad de Paramonga distrito de Paramonga, provincia de Barranca, región Lima.

Poblacional

El estudio se desarrolló con el personal administrativo que conduce los programas sociales cuyos beneficiarios son evaluados por la Unidad local de empadronamiento (ULE) del sistema de focalización

Temporal

El desarrollo de la investigación está comprendido en un periodo de tiempo desde marzo hasta mayo del año 2021

1.6 Viabilidad del estudio

Es viable porque se cuenta con los medios siguientes:

Institucional

Con la finalidad de poder ejecutar este estudio se ha coordinado y ejecutado reuniones con las autoridades de la Municipalidad de Paramonga, para que tengan de pleno conocimiento los pasos a realizar y así éste pueda colaborar con la viabilidad del proyecto.

Económico

El punto del trabajo de campo en cuanto a la recolección de datos, se cuenta con el recurso humano y financiero para implementar las encuestas y facilidad de acceso a la masa poblacional cuyo es objeto de estudio

Material

Se cuenta con los implementos de materiales pertinentes y necesarios para la determinación y ejecución del estudio, tomando en cuenta que son una cantidad mínima y precisa.



Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Moreta (2018), de acuerdo a su trabajo denominado “Mejoramiento de la gestión social y solidaria de la Asociación Artesanal SISAY”, presentado para la Universidad Tecnológica Indoamérica en Ecuador. El objetivo general se basó en validar una estrategia de gestión social y solidaria para el mejoramiento de desarrollo social de la Asociación Artesanal SISAY. Es un estudio basado en metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) y con nivel analítico, a través de la aplicación de una encuesta elaborada por la misma autora para la determinación de necesidades y diagnóstico de la organización, ejecutado en un total de veinte participantes. Cuyos resultados permitieron identificar que las socias, conocen una fortaleza de su asociación, ya que demuestra que un trabajo conjunto, permite una mayor producción y de mejor calidad. También se pudo detectar falencias tales como la falta de planificación de actividades, la poca comunicación, falta de acuerdo en relación con los objetivos, inexistencia de relaciones interpersonales cordial además de falta de capacitación. Logrando concluir que la materialización y validación de un proyecto o plan estratégico con enfoque social y solidario incluyendo las estrategias que permitan mejorar la administración y dirección, teniendo que el plan busca atacar es la no elaboración de análisis FODA con el cual se puede determinar las fortalezas y debilidades teniendo esto repercusión inmediata en la planificación y establecimiento de planes de mejora.

Muñoz (2017), en su trabajo titulado “Las técnicas de la gestión social de poblaciones impactadas por proyectos hidroeléctricos como instrumento de gobierno”, presentado para la Revista El Ágora en Colombia. El objetivo del estudio se centró en el análisis de herramientas derivadas de prácticas sobre la gestión social en la visión de realizar proyectos hidroeléctricos, para determinar dispositivos de acuerdo a unas condiciones beneficiosas y favorables para la expansión. Se trata de un estudio empírico analítico aplicado a la gestión social en cuatro programas sociales efectuados por el estado colombiano haciendo uso de fichas de recolección de información realizadas por el mismísimo autor. Concluyendo que dentro de las políticas de

gobierno de acuerdo a la construcción del proyecto se ha incluido constantemente la gestión social a través de planes de acción lo que ha permitido la obtención de los recursos monetarios, posición y uso estratégico de la información, el conocimiento técnico sobre las transformaciones sociales y cómo manejarlas, el manejo de relaciones con entes públicos con la determinación para desarrollar los objetivos en el menor lapso de tiempo posible, al más bajo costo y evitando cualquier tipo de sanción por retraso.

Guerra (2015), en su trabajo titulado “Plan de gestión social para el fortalecimiento organizacional de los Comités Barriales del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena”, Se presentó el siguiente trabajo, ante la Universidad Estatal Península de Santa Elena en Ecuador. El objetivo central fue crear un diseño para de un proyecto de gestión social para el reforzamiento organizacional de los comités barriales del Cantón La Libertad. Un trabajo con metodología descriptiva, deductiva, mixta, básica, de campo y bibliográfica; aplicando entrevistas, observación directa a un total de ciento trece (113) dirigentes barriales; instrumentos elaborados por el mismo autor. Los resultados mostraron que existe deficiencias en la organización de la gestión por parte de los comités de barrio lo que impide el establecimiento de estrategias para superar las dificultades, asimismo se pudo conocer que existen factores externos que afectan la correcta gestión como el respaldo de la comunidad reflejado a través de inasistencias, además hace falta de cultura organizacional.

Cortes (2015), en su trabajo denominado “Gestión social en el espacio colectivo como una alternativa para mejorar la ciudad”, estudio presentado ante la ITESO en México. Cuyo objetivo central fue elevar de manera significativa mejoras para la calidad de vida aplicando la gestión social como un proceso que fortalezca y refuerce el tejido social. Se trató de una investigación con una metodología participativa, con un paradigma crítico – transformativo, enfoque cuantitativo y cualitativo a través de observación de campo, entrevista abiertas efectuadas a un total de 03 expertos, mapeos, conversaciones informales y aplicación de herramientas de análisis. Pudiendo concluir que los vecinos se encuentran asociados por grupos de afinidad haciendo uso de canales de comunicación para unificar los intereses y acuerdos que tengan en común la comunidad, la gran parte de los participantes poseen características de edad entre los 18 y 75 años mayormente del género femenino altamente participante y proactivos. Asimismo, se pudo conocer que la gestión social

proviene o nace de una reacción ante el entorno actual, ahora bien, nuestro marco legislativo, de acuerdo a término o expresión territorial y urbano, ha cedido desde el año (80) que la ciudadanía o grupos poblacionales se mezclen, integrándose de forma participativa para brindar y tomar decisiones acerca de una numerosa cantidad de instituciones.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Asenjo y Guevara (2020), en su trabajo denominado “Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo”, presentado para la Revista Hacedor en Perú. El objetivo central del estudio fue descubrir y desarrollar un vínculo explicativo entre responsabilidad social y gestión municipal en el distrito de Pátapo-Chiclayo. Es un trabajo de investigación; de tipo Descriptivo-Cuantitativo, correlacional, aplicando una encuesta a un total de noventa y siete (97) trabajadores de la municipalidad instrumento elaborado por los autores. Los siguientes resultados, dieron a demostrar que hay una relación directa y significativa, entre las variables, además que influye la responsabilidad social, en el proyecto de gestión municipal en el distrito de Pátapo. A través del mismo, se logró concluir, que la relación que existe en medio de la gestión y responsabilidad social de la municipalidad, pues se entiende que, a mayor responsabilidad social, más eficiente se vuelve el diseño de gestión social en la municipalidad. Por lo tanto, se conoce que sí existe la relación entre una dimensión de compromiso y dimensión de desarrollo organizacional con el público, pues se debe afirmar una relevancia en su determinación la cual es importante y muy buena. De acuerdo a la dimensión de compromiso con la comunidad y la dimensión de finanzas municipales se puede describir que el vínculo o relación son estables y buenos. La amplia preservación del medio ambiente y amplios Servicios, además de proyectos, que cumplen una relación con resultados brillantes. Por ultimo tenemos la amplia dimensión y competitividad de la empresa, y la gobernabilidad democrática, su relación engloba un contenido muy significativo, el cual determina que es prospera la relación.

Zeballos y Tohalino (2019), en su trabajo titulado “Análisis de la gestión del programa social JUNTOS y su impacto sobre la anemia en el poblado de Imata – Propuesta de mejora Arequipa”, presentado ante la Universidad San Francisco Xavier en Arequipa Perú. El objetivo fue el de plantear de forma eficaz y pertinente una gestión acorde a los procedimientos de transmisión e información del Programa Social

Juntos, con el objetivo de perfeccionar las elecciones multisectoriales orientada en el detrimento de la incidencia de anemia en el Poblado de Imata en Arequipa al 2018. Estudio basado en una metodología de tipo Aplicativa-No experimental y correlacional, a través de la aplicación de un cuestionario elaborado por los autores y ejecutado en un total de once (11) madres beneficiarias del programa. Concluyendo que los niveles de anemia experimentaron un crecimiento entre los períodos 2018-2019, siendo esto un grave problema de salud pública causado por la escasa accesibilidad a recursos monetarios así como a alimentos ricos en hierro; además se pudo evidenciar que la gestión social aplicada al programa pues no es la más pertinente, demostrándose que al ejercer reportes de información acerca del impacto, se evidencia claras diferencias al realizar la comparación con los informes impuestos ante la gerencia regional.

García, Cerna y Puémape (2018), en su trabajo titulado “Posibilidades y limitaciones de la eficiencia de la gestión de la focalización de hogares en la región Arequipa: un estudio de su implementación desde los burócratas locales”, presentado ante el Instituto de Estudios Peruanos en Lima-Perú. Tuvo como objetivo central observar e investigar, a través de exploraciones de acuerdo con los elementos presentes que son, objetivos y subjetivos que se encuentran latentes en el estilo de vida de los servidores públicos de las ULE en el distrito urbano de Aquino y rural de Tumihuasi en Arequipa. Estudio efectuado bajo un esquema exploratorio, cualitativo a través del estudio de casos tanto en la gestión urbana como rural para establecer las diferencias. Se pudo concluir que, en el área rural y urbana, la parataxis Territorial cumple los lapsos y reduce la rotura que existe entre el padrón y la masa poblacional, no obstante, se divide la presión de la población. También, los burócratas de las ULE están bajo reglas institucionales; La supervisión de la C pudo diagnosticar que las rutinas se arman de forma diferente, en consecuencia, de los desafíos inmersos en el “nivel de complejidad social”. En Tumihuasim, un distrito comprendido por un nivel rural de “nivel de complejidad social bajo”, su objetivo principal es un desafío geográfico. Comprendiendo en contexto, que el personal realiza prácticas que determinan “abreviar” dicho proceso, empadronan la oficina. Por último, los funcionarios persisten una desconfianza referente al cálculo sobre el sistema de pobreza de la población. Se categorizaban por “casos especiales o casos sociales”, por lo tanto, deseaban que el sistema se tomará en cuenta para sus puntos de vista. Sin ir muy lejos,

observamos que, resguardan y ayudan a personas, con una percepción de escasos recursos, sinónimo de pobreza, pero gracias a la “automatización del sistema”, se tenía como riesgo que fueran excluidos de algún programa.

Calderón y Guerrero (2016), en su estudio denominado “El sistema de focalización de hogares y los procesos críticos que intervienen en la determinación de la clasificación socioeconómica de los potenciales usuarios de los programas sociales en el ámbito del departamento de Tacna” presentado ante la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima-Perú. El objetivo central fue determinar un sistema de focalización de hogares, tomando en cuenta los procesos críticos que surten demora en la clasificación socioeconómica de aquellos que son usuarios potenciales en los programas sociales y subsidios que ofrece el Estado Peruano, con el fin, de realizar de forma oportuna la clasificación socioeconómica para de esta manera elevar las posibilidades de acceso en los programas sociales. Estudio de tipo mixto haciendo uso de entrevistas, encuestas, observación y análisis de documentos, aplicado a las Unidades Locales de Empadronamiento de cinco (05) distritos del departamento de Tacna, siendo los participantes intervenidos un total de veintiséis (26). Los resultados mostraron que los recursos humanos, que se encuentran inmersos en; presupuestos, materiales y tecnología, fueron asignados a Unidades Locales de Empadronamiento, pero que se encuentran limitados, sin embargo, los recursos materiales y tecnológicos si se encuentran acorde y son suficientes. Asimismo, hay unidades orgánicas que se encuentran adscritas, pero no tienen una determinación funcional, de manera que afectan directamente los recursos presupuestales, y que de esta manera se cumpla las funciones delegadas. Las Unidades Locales de Empadronamiento, tienen una análoga social que cumplen funciones determinadas que se relacionan con la obtención de la pesquisa, pero no contribuyen en las elecciones que se encuentran en el curso de política de focalización. Ahora bien, el sistema no funciona ni se encuentra de forma eficaz, pues no cumple con impartir la información a los ciudadanos ni a los programas sociales de forma provechoso ni oportuno. Según las normas, establecen un lapso de 35 días para determinar la CSE, pero los resultados del trabajo de campo, son los actores (UCF, ULE y ciudadanos entrevistados), los cuales han sido estimados en un plazo de tiempo que supera lo previsto de la normativa vigente. Con relación a los actores, se estima un término de espera para su CSE, mayor a 6 meses (212 días). Por lo que concluimos que hay ciertos nudos críticos en la instancia recurrente a la

determinación política de los operadores a nivel local. Se encontraron vacíos en las normativas, acerca de la maniobrabilidad del sistema y su institucionalidad. Pero, hay avances que demuestran la veracidad del proceso, sin embargo, se requiere una mayor legitimación para la participación en la política de los usuarios SISFOH, puesto que un actor distraído en dicha aplicación de la política, es el Gobierno Regional.

2.2 Bases teóricas

Gestión social

De acuerdo con Girón (2006) La gestión social se encuentra inmerso en un proceso de complejidad que desarrolla un conjunto de funciones administrativas, las cuales guían, ajustan y elevan acciones básicamente concretas que pretenden el desenvolvimiento o ennoblecer la vida, el uso coherente y racional de los recursos, el beneficio satisfactorio de las obligaciones materiales e inmateriales, además de preservar el ecosistema además del valor y respeto que tienen los derechos humanos.

La gestión social, se encuentra en un proceso complejo que significa, conjunto de funciones administrativas, las cuales buscan orientar una configuración y potenciación de acciones en concreto, las cuales pretenden enaltecer la vida, la utilización de recursos y además de la exigencia material e inmaterial, pero siempre preservando el medio ambiente y respetando los derechos humanos

Romero (2000) señala que la gestión social es la concertación o conjunto de acuerdos políticos, emitidos desde la base de la conciencia social responsable dirigidos a intervenir de manera efectiva una comunidad para su beneficio (Romero (2000) referido por Beaumont, 2016)

Según Díaz (2012) referido por Vera y Álvarez (2018), la gestión social es un paradigma de dirección de carácter humanista e integrador, fundamentado en valores, decidiendo siempre por la opción más afable y ética para las partes interesadas en las organizaciones, favoreciendo siempre al trabajador y la comunidad enmarcada en todo momento en lo social.

La gestión social explica y orienta a los sujetos que deben cultivar un sentido de pertenencia, además de participación ciudadana y control social, por tanto se orienta a la ejecución de proyectos y programas con la propósito de elevar las condiciones sociales de una comunidad para alcanzar los ideales y canalizar recursos y

conocimientos con la búsqueda y determinación de obtener un fin de calidad para la vida de las personas que se encuentran integradas (Moreta, 2018).

Elementos de la gestión social

Para la correcta existencia de una gestión social deben existir: la conformación y formación de grupos, reconocimiento como personas integrales, el diagnóstico, la organización.

1. **Conformación y formación de grupos;** se denominan gestores sociales, y es importante resaltar para su instrucción de sectores sociales vulnerables, ya que han sido interpuestos en repetidas situaciones, y la cercanía ha sido mermada por cantidades de juramentos que no han sido cumplidas además de que se trata de personas que intervienen en épocas diferentes (Cortes, 2015).
2. **Reconocimiento como personas integrales;** durante el crecimiento por parte de los grupos, se tiene un plazo de tiempo, el cual define a los integrantes, los cuales se toman como sujetos integrales y seres humanos que llegan de a desenvolverse en los grupos con una historia propia, explicando todo aquello de lo que están hechos o lo que les ha sucedido, como destrezas y gustos, hasta sus cualidades y aficiones, demostrando su potencial y sus límites, además de aquello de lo que carecen (Cortes, 2015).
3. **Diagnóstico;** Conocimiento que se encuentra inmerso en la realidad, el cual acciona en sí mismo. Un diagnóstico se encarga de detectar las siguientes características; problemas, debilidades, ventajas y realidades de los que conforman parte de la comunidad. Es un proceso idóneo para la formación de los grupos y refuerzo por avivar la vida de las personas, pues el objetivo es atender la percepción que se tiene y basarse en la verdad (Cortes, 2015).
4. **Organización;** Es una forma de representación de acuerdo a los intereses con relación a suministrar una reacción con la colectividad. La organización social, está comprendida por un grupo de sujetos que se distinguen por tener capacidad para determinar sus propios intereses, y que deben actuar o ejercer bajo un propósito común. Pues, en toda colectividad, tiene que tener un sentido de defender sus derechos y compartir sus iniciativas, persiguiendo el mismo fin (Cortes, 2015).

Características de la gestión social

La gestión social posee como características las siguientes:

Concertación política; es la definición de los grupos sociales bajos cuyos intereses se trabaja. Significa la comprensión y selección de los actores sociales necesarios con el fin de acordar su involucramiento, logrando la confianza, la participación y el compromiso a través de un proceso de negociación que consolidará el apoyo hacia los proyectos (Romero, 2000).

La conciencia social responsable; es el elemento guía que define y da sentido a la gestión social. Se encuentra basada por la comprensión común acritica siendo aquella donde el sujeto es un actor pasivo únicamente receptor de mensajes; la comprensión preliminar, siendo aquella donde el sujeto activa sus criterios de juicio efectuando suposiciones o proyecciones; y, comprensión auténtica, también conocida como conciencia real y responsable basada en la comprensión hacia las personas y la imaginación social creativa pasando de lo imaginación a la acción y participación activa (Romero, 2000).

Acción social efectiva; es el acto gerencial, que se encuentra inmerso dentro de la práctica política de gestión social basándose en las herramientas modernas existentes (Romero, 2000).

Beneficio de la sociedad; se encuentra referido acerca del aumento y calidad de vida además del beneficio satisfactorio sobre las necesidades que se reflejan en la población. (Romero, 2000).

Mecanismos de funcionamiento de la gestión social

La gestión social posee un total de seis pasos que le dan sentido a su operatividad:

- Claridad de la intención
- Concertación de las partes
- Movilización de los recursos financieros
- Gerencia
- Obstáculos
- Base de poder

La sociedad como sujeto de la gestión social

El sujeto puede entenderse como el colectivo que potencia las posibilidades de la historia con base a su posibilidad de construirla. También es considerada como el conjunto de actores sociales que conforman a la sociedad civil que se constituyen de tres principios fundamentales: la necesidad, referido a la carencia o escases de ciertas necesidades; la utopía, es la expresión subjetiva que incorpora la dimensión futura como potencialidad del presente; y la experiencia, referida a la relación concreta con la realidad a través de las organizaciones, proyectos, a la objetivación de lo potencial (Vela, 2020).

Dimensiones de la gestión social

Gestión del recurso humano

Proceso el cual se busca influir mediante las personas y sus entornos organizativos, con la finalidad de encontrar la configuración más dinámica y satisfactoria con eficiencia entre la persona y la actividad que realiza, lo que significa que a mayor y mejor aportación de la persona a la organización y de la organización a la persona, lo que se comprende y mide de acuerdo con sus habilidades, conductas y actitudes (Acosta, 2008).

Gestión del aprendizaje y del conocimiento

Entiéndase al aprendizaje como mecanismo por el cual se realizan cambios en los conocimientos, sentimientos y valores comprendidos en la organización (Soubal, 2008). Mientras que el conocimiento se basa en el conjunto desarrollado de la gestión de actividades y procesos que se ocupan de diseñar, dinamizar y evaluar los procesos de elevación de conocimientos, sentimientos y valores comprendidos en las organizaciones (Bellinza, Guerrero, Colon y Ramírez, 2011).

Gestión de las relaciones

Un proceso que busca señalar, desglosar e identificar, las necesidades e intereses de un público determinado, atenderlo de manera efectiva de forma que se determine la estabilidad la sociedad y los consumidores inmersos en la misma. Además, es el proceso con el que los sujetos adquieren todo aquello que necesitan, a través de intercambios de productos con valor similar (Capriotti, 2007).

Gestión de la calidad

Es el que permite un desenvolvimiento adecuado en la realización de sus actividades adquiriendo un magnífico resultado sobre un proceso continuo que se basa en innovación, mejora y aprendizaje para el cumplimiento de los estándares establecidos; fácilmente medible a través del logro de los objetivos, cumplimiento de las normas, satisfacción de las necesidades y aplicación de mejora continua (Mayo y Ávila, 2010).

Sistema de focalización de hogares

En nuestro país de acuerdo con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú (2015), de acuerdo a la Focalización, se percibe como aquel conjunto de normativas y herramientas que resaltan un diagnóstico sobre una masa poblacional de acuerdo a su nivel o situación de pobreza, el cual puede incurrir en vulnerabilidad o exclusión, por lo tanto, son importantes para formar parte de aquellos beneficios que sustente el Estado, con el fin de procurar un menor riesgo en su grupo poblacional, disminuyendo la problemática de la escases

El Sistema de Focalización de Hogares es la principal herramienta usada por los programas sociales para cumplir con la lucha en contra de la desigualdad social, se ha convertido además en el instrumento clave para lograr atender a la población objetivo de acuerdo a cada intencionalidad en los diversos programas, al unísono de un correcto uso de los recursos asignados para promover el apoyo a mayor cantidad de personas necesitadas; haciendo uso para ello de una adecuada gestión de los principales intervinientes como lo es el sector o nivel local, derivando en ellos gran responsabilidad para la eficiencia de acuerdo a la utilización de instrumentos para maniobrar una base de datos o de los actores (servidores públicos) que recogen la información, siendo ellos los responsables principales y atenuantes de la gestión en la focalización efectuada a través del SISFOH (García, Cerna y Puémape, 2018).

Todo esto ha sido razón suficiente para la creación por parte del Estado Peruano del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), siendo la herramienta con la cual se mejora la eficiencia del gasto social, implementado a través de un cumulo de reglas y sub-instrumentos capaces de dar un diagnostico a los individuos que conformen parte de un grupo de personas con situación de pobreza, fragilidad o salvedad; es además una herramienta que sirve para recolectar datos reales de las condiciones de

las familias, dividido en a) focalización por hogares o por individuos y, b) focalización geográfica; de las cuales los diferentes programas o subsidios del Estado establecen sus criterios para selección de las personas en condiciones para la incorporación a los programas socioeconómicos (MIDIS, 2015).

El SISFOH, tuvo sus inicios en diciembre del año 2004, a través de la Resolución Ministerial N° 399-2004-PCM, con el fin de proveer de información socioeconómica de todo individuo que se encuentre en el proyecto social y, a través de ello pudiesen identificar adecuadamente a los beneficiarios. Éste se encontraba en su inicio dependiente de la Secretaría de Gestión Multisectorial, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, posteriormente en octubre del 2005 pasó a formar parte de la Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas, sede desde donde se inició formalmente su implementación progresiva. Finalmente, y en el año 2012, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) destino final y actual del SISFOH (MIDIS, 2015).

La responsabilidad de operación del SISFOH es de la Unidad Central de Focalización (UCF) adscrito a la Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales del Ministerio de Economía y Finanzas, además que contiene un sistema repleto de información acerca de todas aquellas singularidades socioeconómicas de los hogares denominado Padrón General de Hogares (PGH). Teniendo como objeto: a) Objetar por elevar un equilibrio perfecto sobre el gasto social y mantener niveles de eficiencia en los proyectos o planes sociales ayudando en la identificación y determinación de los grupos que lo requieren; b) establecer los procedimientos técnicos y uniformes para identificar beneficiarios potenciales de los programas sociales; c) identificar a las personas que cumplan con los requerimientos en todos los programas; y, d) Determinar la cuantía de todos aquellos hogares empadronados según su nivel de bienestar, a través de un diagnóstico sobre la focalización de hogares (MIDIS, 2015).

Estructura organizacional del SISFOH

La Directiva 001-2015- MIDIS, establece las disposiciones para la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) bajo el ámbito de la Dirección General de Gestión de Usuarios (DGGU) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

El SISFOH está conformado por: a) El MIDIS a través de la Dirección General de Gestión de Usuarios (DGGU) y la Unidad Central de Focalización (UCF), b) Las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), antes denominadas Unidades Locales de Focalización (ULF), de las municipalidades distritales y provinciales, c) Los programas sociales y subsidios del estado.

Funciones del SISFOH

La Unidad Central de Focalización (UCF); la operación del SISFOH está a cargo de la UCF, la cual se encuentra bajo el ámbito de la DGGU, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2013. La UCF es responsable de: toda la administración acorde con los usuarios, además de coordinar y certificar el empadronamiento, llevar un sistema de control de calidad y fraude, observar las Unidades locales de empadronamientos, llevar una coordinación exhaustiva de los entes que se encuentran en la región, para concretar una apreciación (MIDIS SISFOH, 2015).

La Unidad Local de Empadronamiento; las ULE se encuentran conscientes de todo el desarrollo acerca del empadronamiento, así como verificar y aprobar la información suministrada acerca de la masa poblacional en su ámbito local. Las unidades son formadas en las municipalidades distritales y provinciales (MIDIS SISFOH, 2015).

Los Programas Sociales; Aquellos programas sociales que se encuentran subsidiados por parte del Estado, se basan en afiliar toda la población, con el fin de una focalización individual, pues se realiza de acuerdo a las categorías socioeconómica de los individuos o sus hogares (MIDIS SISFOH, 2015).

2.3 Bases filosóficas

Los fundamentos teóricos que sustenta la gestión social tiene sus bases en las diferentes procesiones o teorías del desarrollo humano, siendo éste un mecanismo el cual se encuentra dividido en dimensiones siendo las más emblemáticas con un desarrollo, emociona, físico, social y cognoscitivo (Collin, 2012).

Dentro de dichos postulados, el central se encuentra asociado con el desarrollo social, especialmente el planteado por Wilson (1975) desde la perspectiva evolutiva socio-biológica que plantea que es aquel conducto a través de un proceso en el cual el ser humano se encuentra desarrollándose para un tipo de dependencia y la cual le

permite adaptarse para sobrevivir, suele suceder en períodos críticos o sensibles y ayuda a que evolucione a través de la solución de los problemas del presente (Febles, 2016).

Así como también se centra en el postulado de Vygtsky (1934), desde una perspectiva sociocultural; que explica la necesidad de interacción social que requieren los individuos a través de participación activa esencialmente para aprender a pensar sobre el mundo. Siendo éste una sucesión por la que una sociedad de agregados (personas), aumentan las condiciones de vida para su población, de acuerdo a un incremento de las propiedades y bienes que puedan llenar y cumplir con sus necesidades, las cuales pueden ser básicas o complementarias, siempre y cuando respetando los derechos humanos (Febles, 2016).

La gestión social, después de ser analizado, se concluye que tiene un efecto sobre conceptos evolucionados, pues, desde la gerencia social, y todo aquello inmerso, como trabajo social y servicio social, en la época del siglo XX, se dio una intervención como referencia acerca de la sociedad (Febles, 2016).

Según algunos historiadores cómo lo son Fink, Anderson y Conover (1972), la racionalidad en la realidad, es un equivalente a la revolución en conceptos o principios de responsabilidad del hombre, de acuerdo a medir y hacer frente sus semejanzas y comunidad.

A criterio de Ander-Egg (1996) Por otra parte, ayudar a otros se volvió una forma de vivir, una profesión, desarrollando una estructura en la sociedad y la historia, pues es una forma antigua en que la humanidad practicaba a través de sacerdotes con diferentes religiones.

Es durante el Medievo, cuando Luis (1540), En la época antigua, se creó un documento doctrinario, basado en un tratado denominado “Socorro de los pobres”, el cual da origen histórico a lo que conocemos como trabajo social, pues en él se presentan ideales que determinan la organización social de la humanidad, dando también el profesionalismo sobre aquellas asistencias sociales.

Según Fink, Anderson y Conover (1972), En el siglo XX, se demostró como un sistema se formaba a través de; bienestar económico de acuerdo a la industria y bienestar social, de acuerdo a la humanidad. Al trascender de una economía agrícola a una industrial, se denota el crecimiento de las ciudades, profundizando aquella conciencia que caracterizaban a los individuos con un propósito, ayudar a los grupos y comunidades.

Para Giddens (1990), la gestión social la entiende como la fuerza que se ubica en medio del conflicto, y desde ahí establece estrategias, tácticas y herramientas para hacerle frente a los problemas sociales través de negociaciones transformadoras.

Mientras que Touraine (1995), la gestión social es una herramienta para los grupos sociales que procuran fortalecer su identidad, su inclusión, su reconocimiento en la constante lucha en contra de la dominación y a favor de lo emancipatorio.

Sobre esta premisa tenemos al más reciente postulado presentado por Habermas (1998), quien explica la modernidad desde tres aspectos fundamentales, teniendo que de la racionalidad y acción comunicativa se deriva la acción social. Según el teórico la gestión social se encuentra en el mundo de la vida, entre ese espacio de tensión que busca la construcción de una nueva racionalidad y un lenguaje nuevo, de ahí que la gestión social procure contribuir en dicha construcción

Asimismo, se cuenta con lo desarrollado por Leff (1998), quien explica que la intención de una gestión social está basado en la obtención de una sociedad con mayor propósito, justicia y aumento en su calidad de vida a favor de los oprimidos; además explica que como agentes del cambio social buscan siempre un equilibrio a favor de la justicia social, donde los elementos indispensables de dignidad sean accesibles para todo lo que comprendemos y ubicamos dentro de una sociedad como lo es la raza humana.

Por todo lo anteriormente mencionado se tiene que este estudio se basa en los postulados presentados por Habermas (1998) y Leff (1998) basado en la construcción de un espacio que trabajen a favor de los grupos sociales marginales y que logren alcanzar el reconocimiento e igualdad haciendo frente a todo ello con la aplicación de justicia social

2.4 Definición de términos básicos

Gestión Social: Es un proceso mediante el cual el trabajador social promueve mejorar el desarrollo en la comunidad

Social: Es el ser involucrado en la sociedad.

Gestión: Es un conjunto de operaciones mediante el cual se cumple algo programado

SISFOH: Es un programa mediante el cual se ve la línea de pobreza y no pobre

Programas: Es un proyecto donde el personal da su punto de vista para dar una mejora.

Programas sociales: Es un área donde se ejecuta proyectos de ayuda a las personas y comunidad.

Unidad local de Empadronamiento (ULE): En una unidad que ayuda a obtener información sobre las personas vulnerables.

Necesidades: Es cuando el ser humano busca satisfacer alguna necesidad de alimentarse

Satisfacción de necesidades: Es cuando el ser humano ya encontró resolver su necesidad

Calidad: Cuando la persona encontró resolver su necesidad ya encontró mejorar su calidad de vida

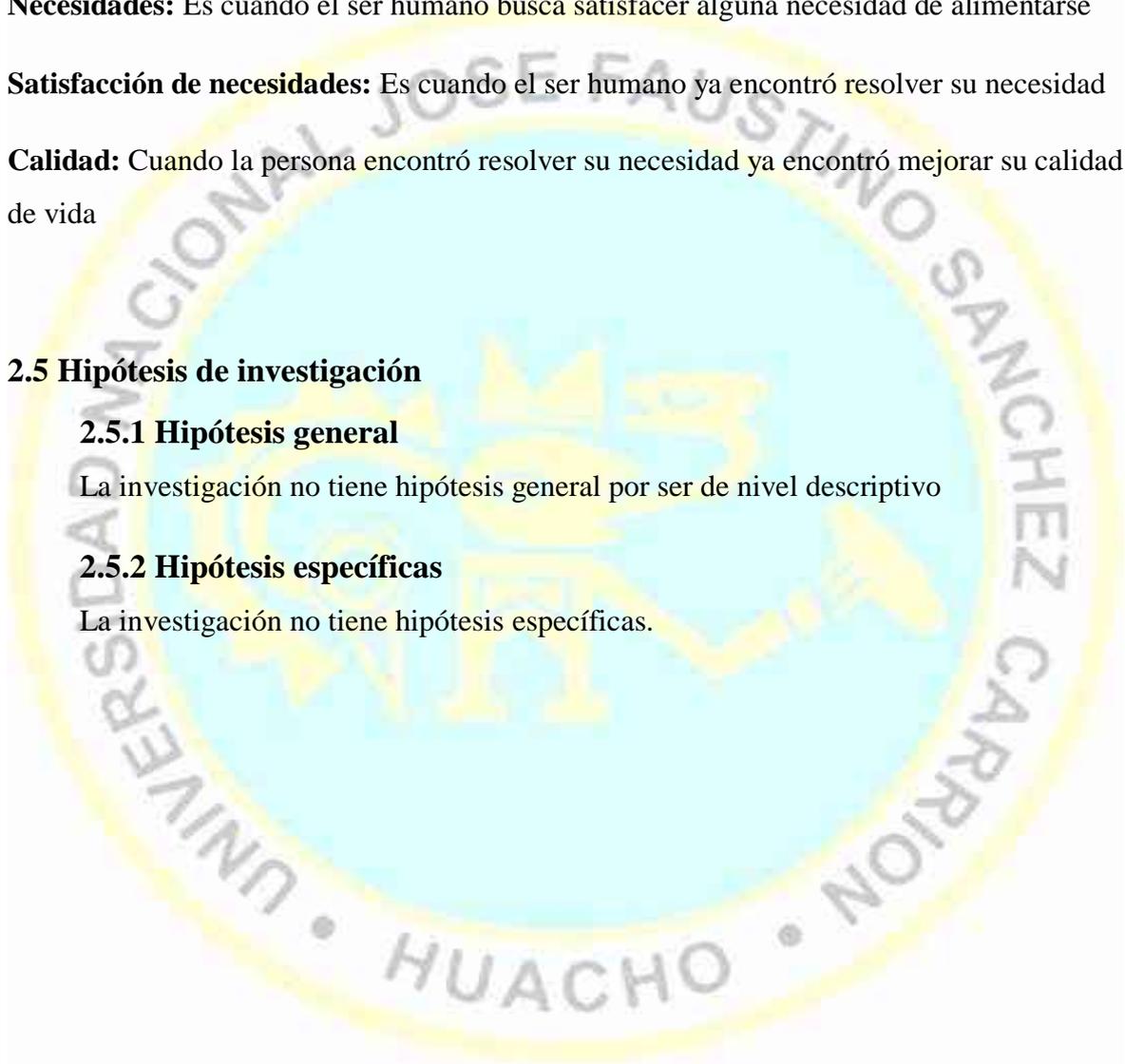
2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La investigación no tiene hipótesis general por ser de nivel descriptivo

2.5.2 Hipótesis específicas

La investigación no tiene hipótesis específicas.



2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTION SOCIAL	Recursos humanos	Habilidad	1 y 2
		Conducta	4
		Actitudes	3
		competencia	5
	Aprendizaje y conocimientos	Conocimientos compartidos	7y 9
		Valores compartidos	8
		Aprendizaje organizacional	6 y 10
	Relaciones	Mercadotecnia	11
		Marketing	13 y 15
		Marketing Social	12 y 14
	Calidad	Cumplimiento de objetivos	16
		Conformidad con las normas	17 y 20
		Satisfacción de las necesidades	18
Mejora continua		19	

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Según el propósito se trata de una investigación Básica, la cual se caracteriza por promover la comprensión de características sobre aquellos acontecimientos que tuvieron una descripción o fueron establecidos sobre relaciones entre agentes inmersos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se considera básica ya que el objeto es determinar aquella percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales.

3.1.2 Nivel de investigación

Un estudio Descriptivo, se basó en un análisis para describir y determinar situaciones complejas de la realidad, lo que da con procesos, fenómenos, factores, causas (Tamayo, 2016). Se determina como una investigación descriptiva simple ya que se pretende precisar el estado actual de la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga a través de la percepción de sus empleados administrativos.

3.1.3 Diseño de investigación

En esta investigación No experimental, se da a conocer, que, sin ningún tipo de manipulación, hay comportamientos que no derivan de las variables, pues su incidencia se encuentra sobre otra (Hernández y Mendoza, 2018). El tratamiento del tema será de tipo no experimental puesto que sólo se procurará determinar la percepción de los empleados administrativos sobre la gestión social del SISFOH en los espacios sociales de la municipalidad de Paramonga-año 2021.

Así mismo su diseño es de corte transversal siendo aquellos en los cuales la recolección de referencias se realiza en un solo lugar y un tiempo único, siendo su fin

primordial la descripción del comportamiento de las variables, así como el análisis de la incidencia o interrelación de éstas en un momento dado (Arias, 2016). Será de corte transversal ya que se procederá a recolectar la información y datos necesarios a una muestra específica durante un periodo único de tiempo siendo como total un (01) mes.



figura 1. Diagrama para el diseño de investigación no experimental.

Donde:

M = Muestra estudiada (personal administrativa de la municipalidad de Paramonga)

O = Observación de la variable (gestión social del SISFOH)

3.1.4 Enfoque de investigación

Según el enfoque es un estudio de tipo Cuantitativo, teniéndose como aquellos estudios que abarcan procesos secuenciales para la comprobación de suposiciones queriendo estimar magnitudes o la ocurrencia de fenómenos y probar hipótesis haciendo uso de análisis estadísticos con datos numéricos (Hernández y Mendoza, 2018). Se establece como cuantitativa ya que el proceso para el análisis de datos gira en torno a datos numéricos emanados de escala de calificación en una herramienta para recolectar la información siendo la encuesta y cuyos valores facilitan el tratamiento estadístico para establecer la percepción valorativa sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Es un conjunto total de individuos que componen la unidad de estudio tomando en cuenta las aristas comunes y que lo asocian con el tema, es la base que muestra los datos para generalizar los resultados (Tamayo, 2016, pág. 161). De acuerdo con el progreso de la investigación se expresa que como población la totalidad de empleados administrativos directamente asociados con los programas sociales que ejecuta la

municipalidad de Paramonga; siendo éstos un total de treinta (30). Los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 1. *sub-división de la población.*

Programas	Cantidad de Personal
DEMUNA	10
Oficina de Salud y Programas Sociales	9
Sub-Gerencia de Desarrollo Humano y Económico	7
Oficina de Desarrollo	4
Total	30

Fuente: *Elaboración propia con datos extraídos de la Municipalidad de Paramonga, 2021*

3.2.2 Muestra

Se obtendrán datos a través de una muestra pequeña, que es una agrupación de la población (Arias, 2016). En este sentido la muestra estará conformada por el personal administrativo que desarrollan actividades en los programas sociales que ejecuta la municipalidad de Paramonga durante el año 2021, siendo un total de treinta (30).

El tipo de muestreo realizado en la investigación es no probabilístico ya que representa la técnica para elección de muestras donde son escogidas mediante un proceso de selección intencional y personal a juicio propio del investigador y donde no brinda oportunidad equitativa a todos los participantes de la población (Cuesta, 2016). En relación con lo expuesto, se tiene una consideración sobre los elementos propios de la masa poblacional y se efectúa un muestreo no probabilístico por conveniencia siendo aquel donde se toma en cuenta las características de la población relacionados con la disponibilidad, facilidad para reclutar y porque suelen pertenecer a poblaciones de pequeña cantidad (Dieterich, 2018). En virtud de que la población que conforma la unidad de estudio es de pequeña proporción y todas son de fácil acceso y disponibilidad, se seleccionaran aquellas que se encuentren involucradas en los programas sociales ejecutados en la municipalidad de Paramonga.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Una de las formas fue utilizar un diagnóstico para la recolecta de información es un sondeo (encuesta), siendo esta aquella a través de la cual se interrogan a los sujetos con el fin de obtener de modo sistemático medidas sobre los tópicos derivados de la

problemática de investigación previamente construida y que se convierten en los puntos necesarios a conocer (Tamayo, 2016). Para la aplicación de la técnica se realizó la coordinación necesaria con el gerente de la municipalidad de Paramonga para emitir los permisos necesarios, así como la notificación a cada uno de los empleados; posterior a ello, se alcanzó el formato a cada uno de los sujetos participantes para que fuese llenado. Tomando en cuenta a las personas que tienen responsabilidad en el cumplimiento de las funciones administrativas en cada uno de los programas sociales ejecutados por la municipalidad.

El instrumento con el que se aplicará la técnica es el Cuestionario, siendo aquel modo para obtener datos de manera escrita conteniendo un conjunto de preguntas que debe ser llenado por el encuestado (Arias, 2016). Este será un cuestionario denominado *“Percepción sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad”*, que contiene los ítems correspondientes a la variable de estudio: gestión social del SISFOH, con un total de treinta (30) ítems que contienen la información adecuada en referencia con las dimensiones e indicadores para la variable. Este cuestionario posee una escala de Likert de cinco niveles: Totalmente negativos, En desacuerdo, Neutral, De acuerdo, Totalmente de positiv

Ficha técnica del instrumento

Nombre del Instrumento	Escala sobre percepción sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad
Autor	Candelario & Sánchez (2021)
Objetivo del instrumento	El siguiente cuestionario tiene como finalidad conocer la opinión y percepción del personal administrativo sobre la gestión social que tiene el SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad del Paramonga.
Administración	Individual
Duración	15 minutos
Sujetos de aplicación	Personal administrativo, tanto masculino como femenino, asociado con los programas sociales desarrollados en la Municipalidad de Paramonga.
Técnica	Encuesta
Puntuación y escala de calificación	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Neutral 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

BAREMO:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN CATEGORIZADA	ESCALA DE MEDICIÓN GENERAL CATEGORIZADA
GESTIÓN SOCIAL	RECURSOS HUMANOS	Habilidades	1 - 2	5 - 11 Mala 12 - 18 Regular 19 - 25 Buena	5 - 36 Mala 37 - 69 Regular 70 - 100 Buena
		Conducta	4		
		Actitudes	3		
		Competencias	5		
	APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTOS	Conocimientos compartidos	7 - 9	5 - 11 Mala 12 - 18 Regular 19 - 25 Buena	
		Valores compartidos	8		
		Aprendizaje organizacional	6 - 10		
	RELACIONES	Mercadotecnia	11	5 - 11 Mala 12 - 18 Regular 19 - 25 Buena	
		Marketing	13 - 15		
		Marketing social	12 - 14		
	CALIDAD	Cumplimiento de objetivos	16	5 - 11 Mala 12 - 18 Regular 19 - 25 Buena	
		Conformidad con las normas	17 - 20		
		Satisfacción de las necesidades	18		
Mejora continua		19			

Propiedades

Validez: El instrumento posee una validez efectuada a través de juicio de expertos; un total de dos (02) profesores de adscritos a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión quienes determinaron completa aplicabilidad del instrumento ya que sus ítems poseen adecuación, distinción y transparencia.

Tabla 2. validez del instrumento.

Nombre del Experto	Profesión	Opinión
Dra. Maritza Isabel Martínez Loli	Docente	Aplicable
Dr. Mg. Haydee del Rosario Ramos Pacheco	Trabajadora Social	Aplicable

Nota: fichas de validación del instrumento insertas en anexo.

Confiabilidad: Por su parte la tenacidad del instrumento se obtuvo a través del desarrollo de alfa de cronbach a los resultados obtenidos del instrumento en una prueba piloto de diez (10) participantes, teniendo finalmente un valor de .760 lo cual lo posiciona en un nivel alto de fiabilidad.

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,762	14

Nota: datos extraídos de prueba piloto, salida del programa SPSS v.25, 2020.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La técnica utilizada en el análisis de los datos es el de frecuencias para precisar los factores con mayor porcentaje de incidencia.

Para efectos del examen de los resultados se recurrió a la formulación y aplicación de indicadores sobre la información hallada en el personal administrativo de los programas sociales de la municipalidad de Paramonga, en lo que respecta con la gestión social del SISFOH; teniendo así análisis descriptivos y deductivos.

Descriptivo

Se realizó la descripción de cada la variable de manera teórica, práctica y gráfica; con este método se dispone en adquirir información sobre la percepción de la gestión social del SISFOH, que brinden datos relevantes y así relacionarlos con los objetivos de esta investigación.

Con el análisis descriptivo se realizaron medidas de tendencia central determinadas de la siguiente forma (Media aritmética-moda), otras medidas de dispersión (Varianza y desviación estándar), por último, la variable y las dimensiones a través del programa SPSSv25

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1. Características de la unidad de análisis

El total de los participantes durante el desenvolvimiento y desarrollo de esta investigación se utilizó puntos focales de caracterización para conocer aspectos tales como la edad, el género, el grado de instrucción, la antigüedad que posean en los trabajadores dentro de los programas sociales en el Municipalidad de Paramonga, así como del desarrollo de las actividades.

Tabla 4. Características socio demográficas de la población de estudio.

Categorías de Distribución.	f	(%)
Edad:		
25 – 35 años	8	26.7
36 – 45 años	15	50.0
46 – 55 años	7	23.3
	30	
Género:		
Femenino	21	70.0
Masculino	9	30.0
	30	
Grado de Instrucción:		
Sin Instrucción	0	0
Primaria Completa	0	0
Primaria Incompleta	0	0
Secundaria Completa	21	70.0
Secundaria Incompleta	0	0
Superior Completa	4	13.3
Superior Incompleta	5	16.7
	30	
Antigüedad:		
Menos de un año	3	10.0
Entre 1 a 3 años	12	40.0
Entre 3 a 5 años	11	36.7
Más de 5 años	4	13.3
	30	
Responsabilidad en el programa social:		
Director (a)	4	13.3
Asistente	16	53.3
Obrero	8	26.7
Colaborador	2	6.7
	30	

Nota: Datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la municipalidad de Paramonga.

En la **tabla 1** La muestra está constituida por treinta (30) trabajadores administrativos de los Programas sociales de la Municipalidad, el 50% se encuentra conformada por empleados del **sexo** femenino, con **edades** comprendida entre los 36 y 45, así mismo el 70% tienen un **grado de instrucción** de secundaria entera, el 40% posee una **antigüedad** dentro de la Municipalidad entre uno y cinco años; por ultimo 53% tienen **responsabilidades ocupacionales** de asistente administrativo.

4.1.2 Análisis descriptivo según objetivos

Objetivo general

El objetivo general del estudio se centra en: Identificar la percepción que el personal administrativo tiene sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca para el año 2021.

Para ello es necesario tener en cuenta que los resultados para manejarse por medio de variables y dimensiones se realiza a través de la previa agrupación de los resultados de las mismas, con ello la proporción se presentan en los niveles de buena, regular y mala gestión. En primer lugar, se tiene las características estadísticas de la variable, tomando en consideración la media, moda, desviación, punto mínimo y máximo

Tabla 5. Estadístico descriptivo para variable gestión social SISFOH.

Estadísticos		
Gestión Social SISFOH		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		58.03
Moda		62
Desv. Desviación		7.650
Mínimo		40
Máximo		71

Fuente: Datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga

El promedio que contiene el conjunto de datos o también conocida como media para la variable gestión social del SISFOH es 58.03. El valor que con mayor frecuencia se repite en el conjunto de datos o también denominado moda dentro de la variable del estudio es 62.

La medida en la que se dispersan los datos en relación con la media o mejor conocido como desviación para la variable gestión social del SISFOH es 7.650. El punto mínimo del conjunto de datos se posiciona en 40, mientras que el punto máximo o valor máximo es 71.

Una vez precisado el comportamiento estadístico de la variable gestión social del SISFOH se prosigue a conocer la distribución o frecuencia de acuerdo a los rangos o escala de medición ya determinado para poder vislumbrar el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen.

Tabla 6. Frecuencia para la variable gestión social SISFOH

Gestión Social SISFOH		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular Gestión	28	93.3
Buena Gestión	2	6.7
Total	30	100.0

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga.

El tanteo demuestra que se tiene una frecuencia de veintiocho (28) sujetos representando el 93.3% que perciben a la gestión social de SISFOH llevada a cabo en los programas sociales como regular; mientras que las dos (02) personas restantes que conforman el 6.7% lo ubican en una buena gestión. El personal ha mostrado tendencia a percibir la gestión social de SISFOH en un nivel regular y con aspectos que deben mejorarse. Estos resultados se encuentran sustentados en los ítems correspondientes a dicha variable, teniendo en líneas generales respuestas como que el personal no siempre posee las habilidades para desarrollar sus funciones; también se precisó que el personal no tarda en desarrollar de forma completa y correctamente sus actividades dentro de la gestión del SISFOH, por su parte dichos datos se respaldan en hallazgos como que el gestor de relaciones interinstitucionales no se ejecuta de la mejor manera

A continuación, la figura se presenta para una mejor visualización de los resultados:

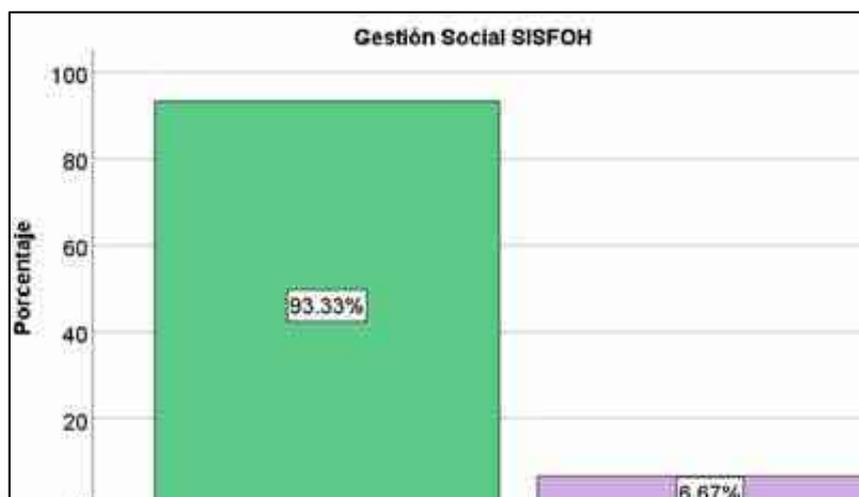


Figura 2. Frecuencia para la variable gestión social SISFOH.

Una vez precisado el comportamiento estadístico de la variable gestión social del SISFOH se prosigue a conocer la distribución o frecuencia de acuerdo a los rangos o escala de medición ya determinado para poder vislumbrar el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen.

Objetivos específicos

El primer objetivo específico 1, es: *describir la percepción que tiene el personal administrativo de los programas sociales de acuerdo a la gestión de los recursos humanos que cuenta el SISFOH, Municipalidad Paramonga -Barranca 2021.* Teniendo primeramente las características estadísticas de la dimensión, tomando en consideración la media, moda, desviación, punto mínimo y máximo

Tabla 7. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de recursos humanos.

Estadísticos		
Gestión de recursos humanos		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		15.30
Moda		16
Desv. Desviación		1.860
Mínimo		10
Máximo		19

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga.

El promedio que contiene el conjunto de datos o también conocida como media para la dimensión gestión de recursos humanos es 15.30. El mérito que con gran frecuencia se repite en el contiguo de datos o también denominado moda dentro de la dimensión del estudio es 16.

La medida en la que se dispersan los datos en relación con la media o mejor conocido como desviación para la dimensión de aquellos recursos humanos que manejan una gestión es 1.860. El punto mínimo de un integrado de datos se posiciona en 10, mientras que el punto máximo o valor máximo es 19.

Una vez precisado el comportamiento estadístico de la dimensión gestión de recursos humanos se prosigue a conocer la distribución o frecuencia de acuerdo a los rangos o escala de medición ya determinado para poder vislumbrar el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen.

Tabla 8. Frecuencia para la dimensión gestión de recursos humanos

Gestión Recursos Humanos		
	Frecuencia	Porcentaje
Mala Gestión	2	6.7
Regular Gestión	27	90.0
Buena Gestión	1	3.3
Total	30	100.0

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga

Los resultados muestran que se tiene una frecuencia de veintisiete (27) sujetos representando el 90.0% que perciben a la gestión de recursos humanos dada en el SISFOH como regular; mientras que dos (02) personas que conforman el 6.7% lo ubican en una mala gestión; y, por último, un participante (01) que representan el 3.33% lo percibe con un nivel de gestión bueno. De los datos obtenidos que ha generado conocer los sujetos que pertenecen al área administrativa, que percibe lo que conocemos como gestión social del SISFOH específicamente en cuanto al recurso humano que allí trabaja en un nivel regular. Estos datos se ven respaldados a través de las respuestas que los participantes suministraron en relación con dicha dimensión logrando precisar que el personal no posee todas las habilidades necesarias para desarrollar sus funciones y lograr ejecutarlas de manera eficaz; por su parte, el

compartir conocimientos se ejecuta de forma constante, sin embargo, son conocimientos empíricos y sin respaldos.

A continuación, la figura se presenta para una mejor visualización de los resultados

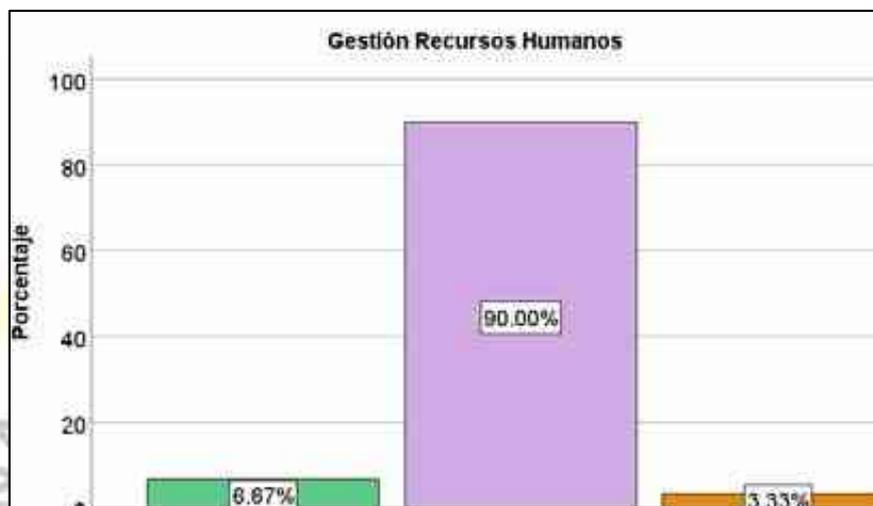


Figura 3. Frecuencia para dimensión gestión de recursos humanos.

El segundo objetivo específico 2, es: *conocer la percepción que el personal administrativo tiene sobre la gestión social del SISFOH en cuanto al aprendizaje y conocimiento en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, durante el año 2021.* Teniendo primeramente las características estadísticas de la dimensión, tomando en consideración la media, moda, desviación, punto mínimo y máximo.

Tabla 9. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos.

Estadísticos		
Gestión de aprendizaje y conocimientos		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		14.23
Moda		12
Desv. Desviación		2.609
Mínimo		10
Máximo		19

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga.

El promedio que contiene el conjunto de datos o también conocida como media para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos es 14.23. El valor que con mayor frecuencia se repite en el conjunto de datos o también denominado moda dentro de la dimensión del estudio es 12.

La medida en la que se dispersan los datos en relación con la media o mejor conocido como desviación para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos es 2.609. El punto mínimo del conjunto de datos se posiciona en 10, mientras que el punto máximo o valor máximo es 19.

Una vez precisado el comportamiento estadístico de la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos se prosigue a conocer la distribución o frecuencia de acuerdo a los rangos o escala de medición ya determinado para poder vislumbrar el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen

Tabla 10. Frecuencia para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos.

Gestión de Aprendizaje y Conocimientos		
	Frecuencia	Porcentaje
Mala Gestión	3	10.0
Regular Gestión	25	83.3
Buena Gestión	2	6.7
Total	30	100.0

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga

Los resultados muestran que se tiene una frecuencia de veinticinco (25) sujetos representando el 83.3% que perciben a la gestión de aprendizaje y conocimientos llevada a cabo en el SISFOH como regular; mientras que tres (03) personas que conforman el 10.0% lo ubican en una mala gestión; y, por último, dos participantes (02) que representan el 6.7% lo percibe con un nivel de gestión bueno. Los datos muestran que la percepción del personal sobre la gestión social del SISFOH especialmente sobre el aprendizaje y los conocimientos es regular. Los resultados mostrados en relación con la dimensión se respaldan en las respuestas emanadas por los participantes en los ítems correspondientes al conocimiento y aprendizaje; teniendo datos como: que la gestión es deficiente en relación con la ejecución de programas de entrenamiento y capacitación, así como que el personal no se encuentra debidamente actualizado en leyes, normas y reglamentos.

A continuación, la figura se presenta para una mejor visualización de los resultados:

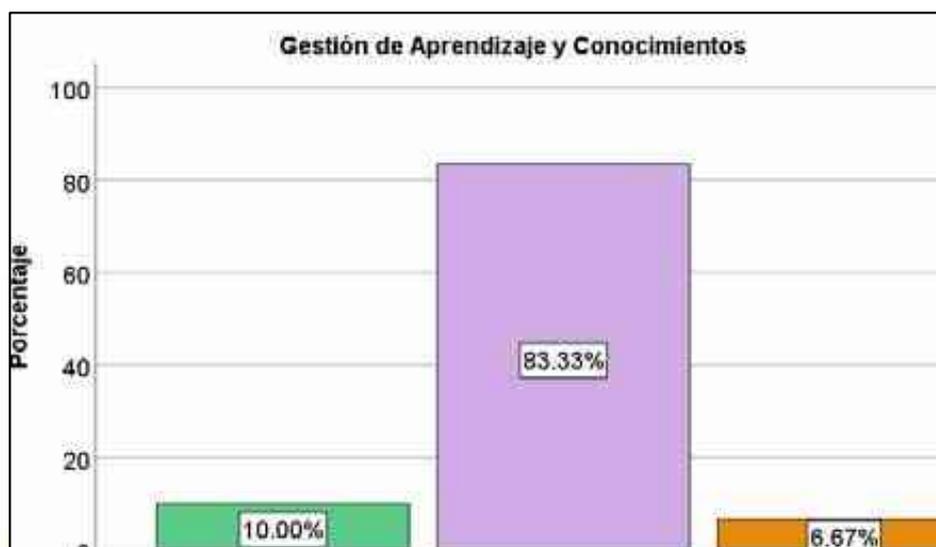


Figura 4. Frecuencia para la dimensión gestión de aprendizaje y conocimientos.

Tercer objetivo específico 3, es conocer la percepción que el personal administrativo tiene sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a las relaciones en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, durante el año 2021. Teniendo primeramente las características estadísticas de la dimensión, tomando en consideración la media, moda, desviación, punto mínimo y máximo.

Tabla 11. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de relaciones.

Estadísticos		
Gestión de relaciones		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		13.63
Moda		12.00
Desv. Desviación		1.974
Mínimo		10
Máximo		18

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga

El promedio el cual contiene un conjunto, son los datos o también conocida como media para la dimensión gestión de relaciones es 13.63. El valor que con mayor frecuencia se repite en el conjunto de datos o también denominado moda dentro de la dimensión del estudio es 12.

La medida en la que se dispersan los datos en relación con la media o mejor conocido como desviación para la dimensión gestión de relaciones es 1.974. El punto mínimo del conjunto de datos se posiciona en 10, mientras que el punto máximo o valor máximo es 18.

Una vez precisado el comportamiento estadístico de la dimensión gestión de relaciones se prosigue a conocer la distribución o frecuencia de acuerdo a los rangos o escala de medición ya determinado para poder vislumbrar el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen.

Tabla 12. Frecuencia para la dimensión gestión de relaciones

		Gestión de Relaciones	
		Frecuencia	Porcentaje
		a	e
Válid	Mala Gestión	3	10.0
o	Regular Gestión	27	90.0
Total		30	100.0

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga

Estos resultados muestran una frecuencia de veintisiete (27) sujetos representando el 90.0% que perciben a la gestión de relaciones llevada a cabo en el SISFOH como regular; mientras que las tres (03) personas restantes que conforman el 10.0% lo ubican en una mala gestión. Los datos muestran que el personal administrativo de la Municipalidad percibe la gestión social del SISFOH en cuanto a las relaciones como regular. Los resultados están fundamentados en replicas emitidas en los ítems que comprenden la dimensión, percibiendo datos como escasa relación cordial con los usuarios, relaciones interinstitucionales deficientes y convenios con empresas privadas limitadas a ciertas y específicas

A continuación, la figura se presenta para una mejor visualización de los resultados:

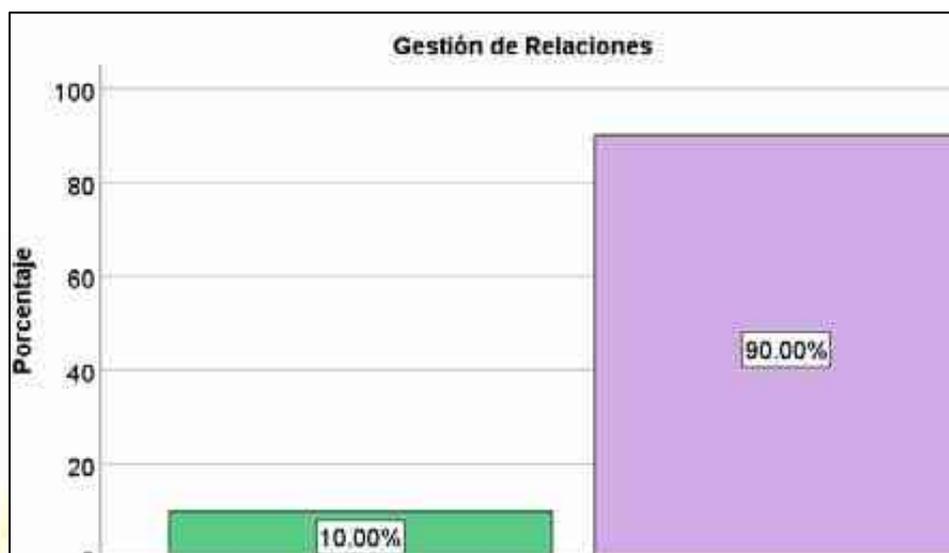


Figura 5 . Frecuencia para la dimension gestion de relaciones.

El cuarto objetivo específico 4, es: *precisar la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a la calidad en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, durante el año 2021.* Teniendo primeramente las características estadísticas de la dimensión, tomando en consideración la media, moda, desviación, punto mínimo y máximo.

Tabla 13. Estadístico descriptivo para la dimensión gestión de calidad.

Estadísticos		
Gestión de calidad		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		14.87
Moda		16
Desv. Desviación		1.756
Mínimo		10
Máximo		18

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga.

El promedio que contiene el conjunto de datos o también conocida como media para la dimensión gestión de calidad es 14.87. El valor que con mayor frecuencia se repite en el conjunto de datos o también denominado moda dentro de la dimensión del estudio es 16.

La medida en la que se dispersan los datos en relación con la media o mejor conocido como desviación para la dimensión gestión de calidad es 1.756. El punto mínimo del conjunto de datos se posiciona en 10, mientras que el punto máximo o valor máximo es 18.

Una vez precisado el comportamiento estadístico de la dimensión gestión de relaciones se prosigue a conocer la distribución o frecuencia de acuerdo a los rangos o escala de medición ya determinado para poder vislumbrar el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen.

Tabla 14. Frecuencia para la dimensión gestión de calidad.

Gestión de Calidad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala Gestión	2	6.7
	Regular Gestión	28	93.3
	Total	30	100.0

Nota: datos extraídos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Municipalidad de Paramonga.

Los resultados muestran que se tiene una frecuencia de veintiocho (28) sujetos representando el 93.3% que perciben a la gestión de calidad llevada a cabo en el SISFOH como regular; mientras que las dos (02) personas restantes que conforman el 6.7% lo ubican en una mala gestión. Los datos visibles dan a conocer que la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a la calidad es de nivel regular. Estos datos se fundamentan en las respuestas emitidas por los participantes en cuanto a los ítems que corresponden a la dimensión teniendo específicamente que el personal no cumple con el reglamento y normas en todo momento, a su vez se pudo evidenciar que el personal no se capacita de forma correcta y constante, así como también se conoce que la presentación de los informes de manera periódicamente no es realizada y que no son los adecuados.

A continuación, la figura se presenta para una mejor visualización de los resultados



Figura 6. Frecuencia para la dimensión gestión de calidad.

4.2 Contrastación de hipótesis

No existe contrastación de hipótesis debido a que el estudio es de tipo descriptivo simple.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Durante el proceso de investigación no existió ningún tipo de limitación metodológica ni práctica, todos los pasos y fases establecidas a desarrollar durante el estudio se cumplieron a cabalidad gracias a la correcta delimitación metodológica que responde a las características y especificidades del objeto de estudio.

Los resultados obtenidos, luego de aplicar la encuesta al personal, demuestran que la percepción que se tiene sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga durante el año 2021 es con un nivel medio o regular reflejado con un 93.33%. Todo lo que concuerda con lo presentado por Guerra (2015) quien expresa que existe deficiencias en la organización de la gestión por parte de los comités de barrio lo que impide el establecimiento de estrategias para superar las dificultades, asimismo se pudo conocer que existen factores externos que afectan la correcta gestión como el respaldo de la comunidad reflejado a través de inasistencias, además hace falta de cultura organizacional. Asimismo, concuerda con lo expuesto por Zevallos y Tohalino (2019), quienes concluyeron en su estudio que la gestión social aplicada al repertorio no es la más propia, evidenciándose que al efectuar reportes de información sobre el acontecimiento que presenta claras inconsistencias al compararlos con la data que proviene de la gerencia regional.

Ahora con respecto al **primer objetivo específico** los resultados demostraron lo siguiente; la percepción que se tiene sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga durante el año 2021 específicamente sobre el recurso humano es de un nivel medio o regular reflejado con un 90%. Lo que concuerda con las conclusiones a las que llegó Moreta (2018) quien preciso problema en la gestión social asociados con la falta de planificación de actividades, la poca comunicación, falta de acuerdo en relación con los objetivos, inexistencia de relaciones interpersonales cordial además de falta de capacitación. Asimismo, concuerda con lo presentado por García, Cerna y Puémape (2018), quienes encontraron que es el personal quien implementa prácticas para abreviar el proceso empadronamiento en las oficinas, lo que trae consigo una situación de desconfianza con relación a como se calcula la pobreza de la masa poblacional.

Los resultados obtenidos, luego de aplicar la encuesta al personal, es necesario dar contestación al **segundo objetivo específico** encontrando lo siguiente; la percepción que se tiene sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga durante el año 2021 específicamente sobre el aprendizaje y conocimientos es de un nivel medio o regular reflejado con un 83.33%. Lo que concuerda con Muñoz (2017) quien pudo precisar que dentro de las políticas de gobierno en la gestión social no se hace uso estratégico de la información ni del saber técnico sobre las transformaciones sociales y cómo manejarlas lo que dificulta que el personal se encuentre adecuadamente capacitado. Sin embargo, difiere de lo expuesto por Asenjo y Guevara (2020), quienes explican que a mayor sentido de responsabilidad social mejor y eficiente es el modelo de gestión social de la municipalidad; así como, mostró que la relación entre dimensión de desarrollo organizacional y compromiso con el público es elevada y significativa que existe relación entre la dimensión de compromiso con el público y la dimensión desarrollo organizacional es significativa y buena.

Los resultados mostrados en la investigación dando respuesta al **tercer objetivo específico** que señala la percepción que se tiene sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga durante el año 2021 específicamente sobre las relaciones es de un nivel medio o regular reflejado con un 90%. Lo que concuerda con las conclusiones a las que llegó Calderón y Guerrero (2016), quienes expresaron que existe inconsistencia por una conducción de política responsable sobre los encargados de nivel local. Hay lagunas en las normativas de la operatividad del sistema y su institucionalidad, sin embargo, se encontró legalidad en el proceso de legitimación de la política de acuerdo a la aportación de los usuarios del SISFOH.

El cuarto objetivo específico, los resultados demostraron que la percepción que se tiene sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga durante el año 2021 específicamente sobre la calidad es de un nivel medio o regular reflejado con un 93.33%. Lo que concuerda con lo expuesto por Asenjo y Guevara (2020), quienes precisaron que el compromiso que contiene la comunidad de acuerdo a las dimensiones de finanzas municipales, tiene una relación alta, es buena, por otra parte, la dimensión de potencial empresarial, y gobernabilidad democrática, gozan de un buen vínculo.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: La captación del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga – Barranca (año 2021) es regular confirmado con un 93.33%.

Segunda: La percepción que tiene el personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales relacionado con el recurso humano de la Municipalidad de Paramonga – Barranca en el año 2021 es regular confirmado con un 90%.

Tercera: La percepción que tiene el personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales relacionado con el aprendizaje y conocimientos de la Municipalidad de Paramonga – Barranca en el año 2021 es regular confirmado con un 83.33%.

Cuarta: La percepción que tiene el personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales relacionado con las relaciones de la Municipalidad de Paramonga – Barranca en el año 2021 es regular confirmado con un 90%.

Quinta: La percepción que tiene el personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales relacionado con la calidad de la Municipalidad de Paramonga – Barranca en el año 2021 es regular confirmado con un 93.33%.

6.2 Recomendaciones

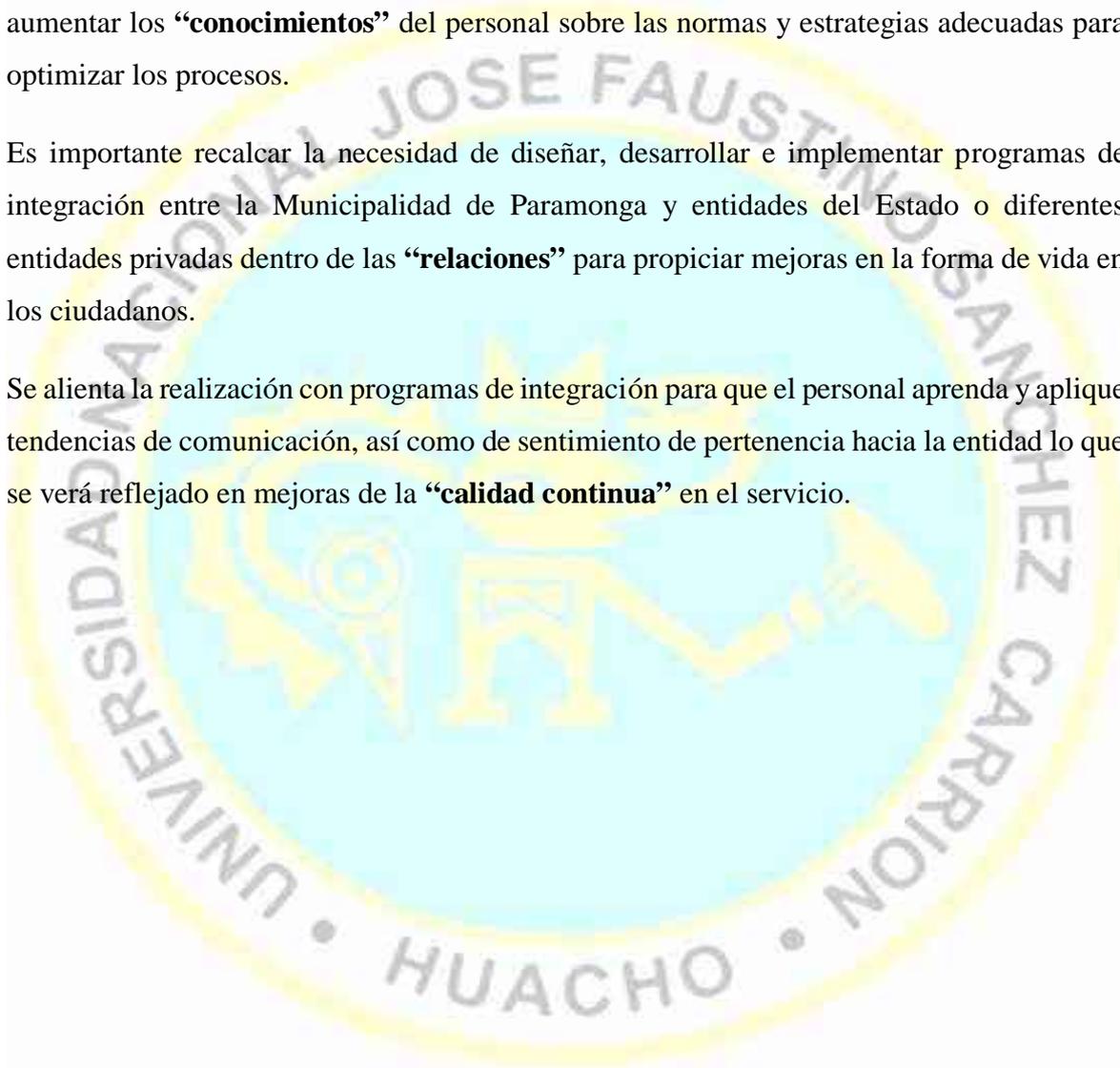
Es preciso sugerir la aplicación de sistemas de control y seguimiento de los objetivos y actividades en general dentro de la “**gestión social del SISFOH**” en la Municipalidad de Paramonga, ya que esto permitirá aumentar la calidad del servicio prestado y garantizar una buena gestión.

Se recomienda aplicar procesos completos de captación y selección del personal para garantizar el cumplimiento del perfil profesional dentro del “**recurso humano**” que cumplen las funciones diarias.

Se exhorta a la aplicación de planes de capacitación y talleres de “**aprendizaje**” para aumentar los “**conocimientos**” del personal sobre las normas y estrategias adecuadas para optimizar los procesos.

Es importante recalcar la necesidad de diseñar, desarrollar e implementar programas de integración entre la Municipalidad de Paramonga y entidades del Estado o diferentes entidades privadas dentro de las “**relaciones**” para propiciar mejoras en la forma de vida en los ciudadanos.

Se alienta la realización con programas de integración para que el personal aprenda y aplique tendencias de comunicación, así como de sentimiento de pertenencia hacia la entidad lo que se verá reflejado en mejoras de la “**calidad continua**” en el servicio.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Acosta, G. (2008). Gestión de recursos humanos en la administración tributaria. *Revista Venezolana del Observatorio Laboral*, 79-100.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Asenjo Hernández, K., & Guevara Rodríguez, C. (2020). Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo. *Revista Hacedor*, 1-15.
- Beaumont, M. (2016). *Gestión social: estrategia y creación de valor*. Lima: Pesopluma, S.A.C.
- Bellinza, M., Guerrero, N., Colon, S., & Ramírez, W. (2011). Gestión del conocimiento: Aproximaciones teóricas. *Revista Clío América*, 257-271.
- Calderón Arévalo, L., & Guerrero Ocampo, S. (2016). El sistema de focalización de hogares y los procesos críticos que intervienen en la determinación de la clasificación socioeconómica de los potenciales usuarios de los programas sociales en el ámbito del departamento de Tacna. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Capriotti, P. (2007). El concepto de relación como fundamento de la naturaleza de las relaciones públicas. *Revista Sphera Pública*, 65-80.
- Cerna, A. (2015). *Mujeres, leche y política: Estudio comparativo del Programa del Vaso de Leche*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cantuiro Valenzuela, H. (2018). Consejos regionales de desarrollo sostenible y gestión social en minería como modelo de gestión social para la prevención de conflictos sociales. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Collin, M. (2012). Teorías del desarrollo humano. *Revista psicológica de la evolución*, 1-27.

- Cortes Zayas, M. (2015). *Gestión social en el espacio colectivo como una alternativa para mejorar la ciudad*. Jalisco, México: ITESO.
- Cuesta, M. (2016). *Introducción al muestreo*. Madrid: Universidad de Ovideo.
- Dieterich, H. (2008). *Nueva Guía para la Investigación Científica*. Ciudad de México: Editorial Planeta Mexicana.
- Febles, R. (2016). Teorías relacionadas al desarrollo humano. *Revista Psicológica del Entorno*, 74-98.
- Fink, A., Anderson, W., & Conover, M. (1972). *Campos de aplicación del servicio social*. Argentina: Lumen Humanitas.
- Franco, R. (2012). *Principios e instrumentos para la gestión social*. Lisboa: Editorial CEPAL.
- García, L., Cerna, D., & Puémape, F. (2018). Posibilidades y limitaciones de la eficiencia de la gestión de la focalización de hogares en la región Arequipa: Un estudio de su implementación desde los burócratas locales. Arequipa, Lima: Consorcio de investigación Económica y Social .
- Giddens, A. (1990). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Editorial Alianza.
- Girón Bustamante, Y. (2006). *La gestión social y el trabajo social*. Guatemala: Editorial San Carlos.
- Guerra Loor, M. (2015). *Plan de gestión social para el fortalecimiento organizacional de los comités barriales del Cantón la Libertad*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Guerra, J. (2018). La gestión social ante desafío de los déficits sociales. *Revista Boletín de Investigación* , 73-98.
- Hernández, S. R., & Fernández, C. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill, Interamericana Editores.
- Leff, E. (1998). *Ecología y capital*. EEUU: PNUMA.
- MIDIS, M. d. (2015). *Conocimientos sobre la focalización*. Lima: MIDIS.

- Moreta Masabalín, J. (2018). Mejoramiento de la gestión social y solidaria de la Asociación Artesanal SISAY. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Morvelí Melendez, W. (2017). El sistema de focalización de Hogares, herramienta para mejorar la gestión el Programa Vaso de Leche en el distrito de las Piedras, del departamento de Madre de Dios. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación.
- Muñoz Gaviria, G. (2017). Las técnicas de la gestión social de poblaciones impactadas por proyectos hidroeléctricos como instrumento de gobierno. *Revista El Ágora USB*, 387-412.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación, guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson.
- ONU, O. d. (2019). *Gestión de programas sociales en América Latina*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad: El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social y corporativa. *Harvard Business Review*, 78-93.
- República, C. G. (2018). *Programas sociales en el Perú: Elementos para una propuesta desde el control gubernamental*. Lima: Contraloría General.
- Romero Keith, J. (2000). Gestión social: Una propuesta de acción política para la sociedad civil en la modernidad. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Soubal, S. (2008). La gestión del aprendizaje. *Polis Revista Latinoamericana*, 1-24.
- Tamayo, T. M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México: Editorial Limusa.
- Vásquez, E. (2006). *Programas sociales, ¿lucha contra la pobreza?: casos emblemáticos*. Lima: Editorial Consorcio CIES.
- Vela Acosta, A. (2020). Evaluación al plan de gestión social en obra y propuesta de atención integral desde el enfoque de desarrollo humano en proyectos de agua potable y saneamiento básico en Cundinamarca. *Revista Ciencia Unisalle*, 1-99.

Vera Cárdenas, F., & Álvarez Mollapaza, M. (2018). La gestión administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, Arequipa-2018. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Zeballos Paz, K., & Tohalino Meza, A. (2019). Análisis de la gestión del programa social juntos y su impacto sobre la anemia en el poblado de Imata - Propuesta de mejora Arequipa. Arequipa, Perú: Escuela de Postgrado San Francisco Xavier SFX.

7.2 Fuentes bibliográficas

Beaumont, M. (2016). *Gestión social: estrategia y creación de valor*. Lima: Pesopluma, S.A.C.

Collin, M. (2012). Teorías del desarrollo humano. *Revista psicológica de la evolución* , 1-27.

Febles, R. (2016). Teorías relacionadas al desarrollo humano. *Revista Psicológica del Entorno*, 74-98.

MIDIS, M. d. (2015). *Conocimientos sobre la focalización*. Lima: MIDIS.

Nottoli, H. (2017). *Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores*. Buenos Aires: Diseño.

Soubal, S. (2008). La gestión del aprendizaje. *Polis Revista Latinoamericana*, 1-24.

Tamayo, T. M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México: Editorial Limusa.

7.3 Fuentes hemerográficas

No se desarrolló fuentes hemorograficas.

7.4 Fuentes electrónicas

No se desarrolló fuentes electrónicas.

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO SOBRE LA GESTIÓN SOCIAL DEL SISFOH EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DEL PARAMONGA – BARRANCA, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la valoración del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021?</p> <p>Problema específico - ¿Cuál es la valoración del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto al recurso humano en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021? - ¿Cuál es la valoración del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto al aprendizaje y conocimiento en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021?</p>	<p>Objetivo General Establecer la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la municipalidad del Paramonga – Barranca, 2021.</p> <p>Objetivos específicos - Conocer la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto al recurso humano en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021. - Precisar la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto al aprendizaje y conocimiento en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021</p>	<p>No se desarrollan hipótesis puesto que el estudio es de tipo descriptivo.</p>	<p>Gestión Social</p>	<p>Recursos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Conductas - Actitudes - Competencias <p>Aprendizaje y Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos compartidos - Valores compartidos - Aprendizaje organizacional <p>Relaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mercadotecnia - Marketing - Marketing social 	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Cuantitativa</p> <p style="text-align: center;">Nivel de investigación</p> <p style="text-align: center;">Descriptivo</p> <p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p style="text-align: center;">No experimental – de corte transversal</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p style="text-align: center;">30 Trabajadores</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p style="text-align: center;">30 Trabajadores</p>

<p>- ¿Cuál es la valoración del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a las relaciones en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la valoración del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a la calidad en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021?</p>	<p>- Conocer la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a las relaciones en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021.</p> <p>- Precisar la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en cuanto a la calidad en los programas sociales de la municipalidad de Paramonga – Barranca, 2021</p>			<p>Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos - Conformidad con las normas - Satisfacción de las necesidades - Mejora continua 	<p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos</p> <p>Cuestionario (Sánchez y Candelario, 2021)</p> <p>Técnicas para el procesamiento de información</p> <p>Programa de SPSS V. 21</p>
---	---	--	--	--	---

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



“PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN SOCIAL DEL SISFOH EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE PARAMONGA”.

Autor: Candelario y Sánchez (2021)

INSTRUCCIONES

Estimado empleado, el presente cuestionario contiene un total de veinte (20) preguntas con la finalidad de conocer su opinión y percepción con respecto a la gestión social que tiene el SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad de Paramonga. Toda la información aquí presentada es absolutamente anónima, lo cual se solicita responda con la mayor sinceridad y de acuerdo con sus experiencias.

Al contestar considere lo siguiente:

Parte I:

Edad:	Sexo:
Nivel de Instrucción:	Antigüedad:
Responsabilidad en el programa social:	

Parte II: marcar con una X la casilla que considere adecuada para su respuesta considerando lo siguiente:

	1	2	3	4	5				
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo				
Ítem	Pregunta				1	2	3	4	5
VARIABLE GESTIÓN SOCIAL									
Dimensión: Recursos Humanos									
1	El personal del SISFOH posee las habilidades idóneas para desarrollar las actividades correspondientes a la gestión social.								
2	El personal del SISFOH desarrolla las habilidades adecuadas para su manejo eficaz.								
3	El personal de la municipalidad brinda atención oportuna cuando se requiere.								
4	El personal del SISFOH colabora de forma activa en la solución de conflictos								
5	El personal del SISFOH demuestra poseer competencias adecuadas para desempeñar los cargos que ocupan								
Dimensión: Aprendizaje y Conocimientos									
6	El personal del SISFOH posee el rango curricular acorde para gestionar eficientemente.								
7	El personal del SISFOH posee y transmite correctamente conocimientos cuando solicitan el personal de otras áreas.								
8	El personal del SISFOH conoce y desarrolla con éxito las metas planteadas como parte de su gestión								

9	El personal del SISFOH ejecuta capacitación de forma permanente para el mejor desarrollo de la gestión social .					
10	El personal del SISFOH la municipalidad se encuentra actualizado sobre leyes, normas y procedimientos para la gestión					
Dimensión: Relaciones						
11	El personal del SISFOH ejecuta oportunamente relaciones INTERINSTITUCIONALES para garantizar la eficiencia de su gestión social					
12	El personal del SISFOH gestiona convenios con empresas privadas para garantizar efectividad en la gestión social					
13	El personal del SISFOH mantiene relaciones cordiales con la comunidad en la gestión					
14	El personal del SISFOH facilita la comprensión y actualización de las necesidades sociales emergentes de los usuarios.					
15	El personal del SISFOH tiene reacciones adecuadas y profesionales ante los problemas en su gestión.					
Dimensión: Calidad						
16	El personal del SISFOF contribuye el cumplimiento de los objetivos generales de cada programa social en la municipalidad.					
17	El personal del SISFOH cumple correctamente con la normativa del sistema que existe a nivel nacional.					
18	El personal del SISFOH hace los esfuerzos necesarios para que los usuarios se sientan satisfechos con la gestión social.					
19	El personal del SISFOH ejecuta programas de mejoramiento continuo con los responsables de los programas sociales de la municipalidad.					
20	El personal del SISFOH presenta periódicamente informes sobre las actividades que realizan en beneficio de cada programa social.					

Gracias por su participación.

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLAD

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11
1	2	3	4	4	2	2	4	3	2	3	
2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	
4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
5	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	
6	2	2	4	4	3	2	4	2	2	2	
7	3	2	5	3	2	3	3	2	3	2	
8	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2	
9	4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	
11	3	2	5	4	4	3	4	2	3	2	
12	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	
13	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
14	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	
15	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
16	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
17	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	
18	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	3	4	2	5	2	3	5	4	3	4	
21	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	
22	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	
23	3	2	4	4	3	3	4	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Sin título2 (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	4
2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4
3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4
4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4
5	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4
6	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4
7	2	3	3	2	3	2	5	3	2	2	3
8	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4
9	3	2	4	3	4	2	4	4	3	2	4
10	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4
11	2	3	4	2	3	2	5	3	2	2	4
12	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
14	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4
15	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4
16	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4
17	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4
18	4	2	4	4	2	3	2	2	4	3	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	4	3	5	4	3	2	2	3	4	2	5
21	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4
22	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4
23	2	3	4	2	3	2	4	3	2	2	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Procesador está listo Unicode ON



IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Estadísticas Análisis de datos Ventana Ayuda

Vista de datos: Vista de tablas

	Gestión de recursos humanos	Gestión de procedimientos	Gestión de procesos	Gestión de calidad	Gestión Social R SPO	VER							
1	15	14	13	15	57								
2	16	16	14	16	62								
3	17	10	15	17	50								
4	16	16	14	16	62								
5	14	19	12	14	52								
6	15	12	12	14	53								
7	15	13	13	15	56								
8	16	14	14	16	60								
9	17	16	15	17	65								
10	18	18	16	18	71								
11	16	14	14	16	62								
12	14	11	11	12	40								
13	11	10	10	11	42								
14	14	12	12	14	52								
15	16	16	14	16	62								
16	15	16	14	15	62								
17	15	12	13	15	56								
18	14	16	15	15	60								
19	10	10	10	10	40								
20	16	19	17	16	68								
21	17	10	15	17	50								
22	15	12	12	14	53								

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Simulaci4 [Conjunto Datos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos G-Tools Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Modelo de variables

	Gestión Recursos humanos	Gestión de planes de negocio	Gestión de acciones	Gestión de Calidad	Gestión Social S. EFCH	<F	10'	<F	<F	10'	<F	<F	10'	<F
1	2	2	2	2	2									
2	2	2	2	2	2									
3	2	2	2	2	2									
4	2	2	2	2	2									
5	2	2	2	2	2									
6	2	2	2	2	2									
7	2	2	2	2	2									
8	2	2	2	2	2									
9	2	2	2	2	2									
10	2	2	2	2	2									
11	2	2	2	2	3									
12	2	2	2	2	2									
13	2	1	1	2	2									
14	2	1	1	2	2									
15	2	2	2	2	2									
16	2	2	2	2	2									
17	2	2	2	2	2									
18	2	2	2	2	2									
19	2	2	2	2	2									
20	2	2	2	2	2									
21	2	2	2	2	2									
22	2	2	2	2	2									
23	2	2	2	2	2									
24	2	2	2	2	2									
25	2	2	2	2	2									
26	2	2	2	2	2									
27	2	2	2	2	2									
28	2	2	2	2	2									
29	2	2	2	2	2									
30	2	2	2	2	2									
31	2	2	2	2	2									
32	2	2	2	2	2									
33	2	2	2	2	2									
34	2	2	2	2	2									
35	2	2	2	2	2									
36	2	2	2	2	2									
37	2	2	2	2	2									
38	2	2	2	2	2									
39	2	2	2	2	2									
40	2	2	2	2	2									
41	2	2	2	2	2									
42	2	2	2	2	2									
43	2	2	2	2	2									
44	2	2	2	2	2									
45	2	2	2	2	2									
46	2	2	2	2	2									
47	2	2	2	2	2									
48	2	2	2	2	2									
49	2	2	2	2	2									
50	2	2	2	2	2									
51	2	2	2	2	2									
52	2	2	2	2	2									
53	2	2	2	2	2									
54	2	2	2	2	2									
55	2	2	2	2	2									
56	2	2	2	2	2									
57	2	2	2	2	2									
58	2	2	2	2	2									
59	2	2	2	2	2									
60	2	2	2	2	2									
61	2	2	2	2	2									
62	2	2	2	2	2									
63	2	2	2	2	2									
64	2	2	2	2	2									
65	2	2	2	2	2									
66	2	2	2	2	2									
67	2	2	2	2	2									
68	2	2	2	2	2									
69	2	2	2	2	2									
70	2	2	2	2	2									
71	2	2	2	2	2									
72	2	2	2	2	2									
73	2	2	2	2	2									
74	2	2	2	2	2									
75	2	2	2	2	2									
76	2	2	2	2	2									
77	2	2	2	2	2									
78	2	2	2	2	2									
79	2	2	2	2	2									
80	2	2	2	2	2									
81	2	2	2	2	2									
82	2	2	2	2	2									
83	2	2	2	2	2									
84	2	2	2	2	2									
85	2	2	2	2	2									
86	2	2	2	2	2									
87	2	2	2	2	2									
88	2	2	2	2	2									
89	2	2	2	2	2									
90	2	2	2	2	2									
91	2	2	2	2	2									
92	2	2	2	2	2									
93	2	2	2	2	2									
94	2	2	2	2	2									
95	2	2	2	2	2									
96	2	2	2	2	2									
97	2	2	2	2	2									
98	2	2	2	2	2									
99	2	2	2	2	2									
100	2	2	2	2	2									

Visa de datos | **Visa de variables**

IBM SPSS Statistics Enterprise Edition | Universidad de Chile