



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE
LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE
LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


M. Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS

:


Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25



RESOLUCIÓN N° 043-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-8468 (fecha y hora de Sustentación de Tesis) de fecha 09 de julio de 2024 y el expediente: 2024-CU-8464 (título) de fecha 09 de julio de 2024, del (la) bachiller **FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada: **APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resol. Nro. 008-2023-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resol. Nro. 026-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación virtual del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada: **APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA**, del bachiller **FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
- Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
- Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
- Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet).
- Fecha : viernes, 12 de julio de 2024.
- Hora : 13:20 Hrs.

ARTICULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


 C.c
 Arch 2024
 JCHM/ v1.1
 Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
 DECANO



Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 026-2024-UI/R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 19 de Abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-001133 de fecha 23 de Enero de 2024, del Bach. **FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA**, presentado por el (la) Bach. **FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2023 JCHM/
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 008-2023-UI/P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 08 de noviembre de 2023

VISTOS:

El Expediente: 2023-CU-14964 de fecha 06 de noviembre de 2023, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA, solicita, la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: Apreciación de la Administración del Sisfoh de la Gestión de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitió opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corroboro la propuesta del ASESOR Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la Resolución Nro. 1125-2023-D-FIS-UANCV; y, **Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA**, presentado por el (la) Bach. **FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C c
Arch 2023 JCHM/
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



APRECIACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SÍMBOLO DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	<1%



Metadatos complementarios

TÍTULO DE LA TESIS	
APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74498718
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-2194-0914
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS PINTO LARICO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442123



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas – P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación investigación Geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Sandia Distrito: Sandia Edificio: Municipalidad Provincial de Sandia Coordenadas: Latitud: 14°32'311"S Longitud: 69°46'382"O</p> <p>URL Maps https://maps.app.goo.gl/cs6gb6Nyif9Qfr7v5</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Alan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA, identificado con DNI
Nro. 74498718, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico**
denominada:

APRECIACION DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISFOH DE LA GESTIÓN DE LOS
PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 16 de SETIEMBRE del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Problema general:	2
1.1.2. Problemas específicos:.....	2
1.2. Objetivos de la investigación	3
1.2.1. Objetivo general.....	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación del estudio	4
1.3.1. Teórico	4
1.3.2. Practico	4
1.3.3. Metodológico.....	5
1.4. Hipótesis.....	5
1.4.1. General.....	5
1.4.2. Especificas	6
1.5. Variables	6



- 1.5.1. Independientes 6
- 1.5.2. Dependientes..... 6
- 1.5.3. Operacionalización de variables 7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de la investigación 8
 - 2.1.1. Internacionales..... 8
 - 2.1.2. Nacionales..... 9
- 2.2. Marco teórico 10
 - 2.2.1. Apreciación de la administración 10
 - 2.2.2. Gestión de los programas..... 21
- 2.3. Marco conceptual 34

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Diseño de la investigación..... 39
- 3.2. Enfoque de la investigación 40
- 3.3. Método de la investigación..... 40
- 3.4. Población y muestra 40
 - 3.4.1. Población 40
 - 3.4.2. Muestra 41
- 3.5. Técnicas, Notas e instrumentos de investigación para la recolección de datos 42
 - 3.5.1. Técnicas de Investigación..... 42
 - 3.5.2. Notas de Datos 42



3.5.3. Instrumentos de Investigación 42

3.6. Validación de la contrastación de hipótesis 43

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento 43

3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos 44

 3.8.1. Recolección de Datos..... 44

 3.8.2. Procesamiento de Datos..... 45

 3.8.3. Presentación de Resultados..... 45

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Unidades de análisis 47

4.2. Análisis de los objetivos..... 49

 4.2.1. Objetivo general..... 49

 4.2.2. Objetivo específico 1 52

 4.2.3. Objetivo específico 2 54

 4.2.4. Objetivo específico 3 57

 4.2.5. Objetivo específico 4 59

4.3. Contrastación de las hipótesis. 61

4.4. Discusión 62

CONCLUSIONES 65

RECOMENDACIONES..... 67

BIBLIOGRAFÍA 69

ANEXOS 71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables	7
Tabla 2 característica de la unidad	47
Tabla 3 Descripción estadística del SISFOH	49
Tabla 4 Apreciación de la administración SISFOH	50
Tabla 5 gestión del talento humano.....	52
Tabla 6 la frecuencia de la gestión talento humano	53
Tabla 7 descripción del conocimiento y aprendizaje	54
Tabla 8 frecuencia del conocimiento y aprendizaje	55
Tabla 9 Sobre el desempeño relacional.....	57
Tabla 10 frecuencia Sobre el desempeño relacional	58
Tabla 11 descripción estadística de la calidad del empleado	59
Tabla 12 frecuencia de la calidad del empleado.....	60



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 apreciación de administración SISFOH	51
Figura 2 gestión del talento humano.....	54
Figura 3 gestión del conocimiento y aprendizaje	56
Figura 4 grafica Sobre el desempeño relacional.....	58
Figura 5 presentación de la calidad del empleado	60



RESUMEN

En nuestra investigación, titulada “apreciación de la administración del sisfoh de la gestión de los programas sociales de la municipalidad provincial de sandia”, proponemos los siguientes elementos:

Objetivo: El propósito de este estudio es evaluar las percepciones del equipo administrativo respecto a la administración de los programas sociales del SISFOH en la Municipalidad Provincial de Sandia. **Métodos:** Se realizó un análisis inicial de tipo descriptivo y cuantitativo, utilizando un enfoque no experimental de corte transversal. Se administró una encuesta a 30 empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Sandia, quienes están directamente implicados en la administración de los programas sociales. Los instrumentos empleados para recolectar los datos fueron creados específicamente por los investigadores para este estudio. **Resultados:** Un 93.3% de los encuestados calificaron la administración social del SISFOH en los programas sociales como promedio. Adicionalmente, en lo que respecta a las dimensiones de gestión de recursos humanos, aprendizaje y conocimiento, relaciones y calidad, los resultados también se consideraron promedio. **Conclusión:** Se constató que la percepción del personal administrativo sobre la administración social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia es moderada. Por tanto, se sugiere la implementación de métodos más eficaces para la captación y selección del personal, así como la realización de programas de formación que incrementen el entendimiento sobre las regulaciones y procedimientos de actuación.

Palabras clave: administración social, SISFOH, programa social.



ABSTRACT

In our research, titled “appreciation of the sisfoh administration of the management of social programs of the provincial municipality of Sandia”, we propose the following elements:

Objective: The purpose of this study is to evaluate the perceptions of the administrative team regarding the administration of SISFOH social programs in the Provincial Municipality of Sandia. **Methods:** An initial descriptive and quantitative analysis was carried out, using a non-experimental cross-sectional approach. A survey was administered to 30 administrative employees of the Provincial Municipality of Sandia, who are directly involved in the administration of social programs. The instruments used to collect data were created specifically by the researchers for this study. **Results:** 93.3% of respondents rated SISFOH's social administration in social programs as average. Additionally, with regard to the dimensions of human resource management, learning and knowledge, relationships and quality, the results were also considered average. **Conclusion:** It was found that the perception of the administrative staff about the social administration of the SISFOH in the social programs of the Provincial Municipality of Sandia is moderate. Therefore, the implementation of more effective methods for recruiting and selecting personnel is suggested, as well as the implementation of training programs that increase understanding of the regulations and procedures of action.

Keywords: social administration, SISFOH, social program.



INTRODUCCIÓN

La investigación "Evaluación de la Gestión del SISFOH en los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia" se organiza en seis secciones, siguiendo las directrices y normativas actuales.

Capítulo I y II: introduce la problemática de investigación a través de una descripción exhaustiva, formulación de preguntas clave, definición de objetivos, justificación del estudio, y la presentación de limitaciones identificadas durante la investigación.

presenta un análisis detallado de los antecedentes y la base teórica de las variables estudiadas, incluyendo una sección de definiciones fundamentales para la comprensión del trabajo.

Capítulo III: se centra en el diseño metodológico del estudio, explicando los métodos analíticos empleados para la obtención de los resultados, lo que facilita la comprensión del enfoque de la investigación.

Capítulo IV: se expone la recopilación y análisis de los datos, proporcionando respuestas a los objetivos planteados y una comparación con estudios anteriores para discutir los hallazgos y ofreciendo un análisis profundo de los resultados, comparándolos con investigaciones previas para identificar coincidencias o discrepancias.

Finalmente: concluye con un resumen de los hallazgos específicos y sugerencias basadas en las observaciones realizadas, incluyendo apéndices y anexos que soportan la fiabilidad de la investigación y la información recolectada.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación se enfoca en la "Apreciación de la Administración del SISFOH en la Gestión de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia". La Municipalidad juega un papel esencial en la implementación y gestión de programas sociales, utilizando el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) como herramienta clave para garantizar la distribución equitativa de recursos.

La problemática central que orienta este estudio se formula de la siguiente manera: ¿Cómo se aprecia y evalúa la administración del SISFOH en la gestión de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia? Esta pregunta surge ante la necesidad de comprender la eficacia y eficiencia con la que se lleva a cabo la administración del SISFOH, dado su impacto directo en la focalización de beneficiarios y la asignación de recursos.

Para abordar esta problemática, se plantean interrogantes derivadas, como el nivel de eficiencia percibido por el personal involucrado en los programas sociales, la identificación de posibles obstáculos en la gestión del SISFOH y la



evaluación de cómo la percepción del personal afecta la implementación de los programas sociales.

La justificación de este estudio radica en la necesidad de mejorar la efectividad de los programas sociales, asegurando que los recursos lleguen de manera oportuna y equitativa a la población más vulnerable. Una apreciación crítica de la administración del SISFOH proporcionará información valiosa para implementar mejoras y optimizar la gestión de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Sandia.

La importancia de este estudio reside en su contribución a la toma de decisiones informada en la gestión de programas sociales. Permitirá identificar áreas de mejora en la administración del SISFOH, fortaleciendo así la capacidad de la municipalidad para cumplir con su responsabilidad de brindar asistencia social de manera eficiente y equitativa. En resumen, este estudio busca proporcionar insights valiosos que contribuyan a la optimización de la administración del SISFOH y, por ende, a la mejora de la efectividad de los programas sociales en la Municipalidad Provincial de Sandia.

1.1.1. Problema General:

¿Cuál será la apreciación de la administración del SISFOH de la gestión de los programas sociales de la municipalidad provincial de sandia?

1.1.2. Problemas Específicos:

- ¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH según la administración del área de recursos humanos de la municipalidad provincial de sandia?



- ¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de conocimiento y aprendizaje provídos por la municipalidad provincial de sandia?
- ¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración y comunicación establecida dentro de la municipalidad provincial de sandia?
- ¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de la calidad y mejora dentro de la municipalidad provincial de sandia?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. *Objetivo general*

Identificar la apreciación de la administración del SISFOH de la gestión de los programas sociales de la municipalidad provincial de sandia

1.2.2. *Objetivos específicos*

- Describir la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH de la administración del área de recursos humanos de la municipalidad provincial de sandia
- conocer la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de conocimiento y aprendizaje provídos por la municipalidad provincial de sandia
- Conocer la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración y comunicación establecida dentro de la municipalidad provincial de sandia



- describir la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de la calidad y mejora dentro de la municipalidad provincial de sandia

1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. *Teórico:*

- **Contribución al conocimiento:** La investigación aportará a la comprensión teórica de la administración de programas sociales a nivel local. Al evaluar cómo el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) influye en la gestión de programas sociales en una jurisdicción específica, se contribuirá al desarrollo de la teoría sobre la eficacia de la focalización y su impacto en la población beneficiaria.
- **Relevancia en políticas públicas:** Los resultados de la investigación pueden servir como una base teórica para informar futuras políticas públicas locales y nacionales. Comprender mejor la relación entre el SISFOH y la administración de programas sociales es fundamental para tomar decisiones informadas.

1.3.2. *Practico:*

- **Mejora de la administración local:** La investigación tiene el potencial de proporcionar información valiosa para la Municipalidad Provincial de Sandia, lo que podría llevar a mejoras significativas en la administración de los programas sociales. Esto beneficiaría directamente a los residentes locales y a quienes dependen de estos programas.
- **Reducción de la desigualdad:** Al evaluar la administración de los programas sociales, la investigación puede contribuir a reducir la desigualdad en la



distribución de recursos y servicios, lo que es una preocupación práctica importante.

- Optimización de recursos: La optimización de la administración de programas sociales puede conducir a un uso más eficiente de los recursos disponibles, lo que es especialmente relevante en un entorno de recursos limitados.

1.3.3. Metodológico:

- Enfoque científico: La metodología de la investigación se basará en un enfoque científico sólido que incluye la recopilación y análisis de datos. Esto garantiza la fiabilidad y validez de los resultados.
- Reproducibilidad y generalización: Al seguir un enfoque metodológico claro, los hallazgos de la investigación pueden ser reproducibles y, en cierta medida, generalizables a otras jurisdicciones, lo que amplía la relevancia de la investigación.
- Medición de resultados y efectividad: La metodología permitirá medir y evaluar de manera sistemática la efectividad de la administración del SISFOH en la gestión de programas sociales, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones.

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

Existe una relación significativa entre la apreciación del personal administrativo del SISFOH sobre la gestión de los programas sociales y la eficacia de la administración en la Municipalidad Provincial de Sandia.



1.4.2. Específicas

- La apreciación positiva del personal administrativo del SISFOH hacia la gestión del área de recursos humanos se relaciona con una mayor eficiencia en la administración de personal en la Municipalidad Provincial de Sandia.
- La percepción favorable del personal administrativo del SISFOH respecto a la administración del conocimiento y aprendizaje se asocia con una mejor implementación de políticas de capacitación y formación en la Municipalidad Provincial de Sandia.
- Una comunicación efectiva percibida por el personal administrativo del SISFOH se correlaciona con una gestión más eficiente y transparente en la Municipalidad Provincial de Sandia.
- La apreciación positiva del personal administrativo del SISFOH hacia la administración de la calidad y mejora se relaciona con una mayor satisfacción y cumplimiento de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Sandia.

1.5. Variables

1.5.1. Independientes

- Apreciación de la administración

1.5.2. Dependientes

- Gestión de los programas



1.5.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Apreciación de la administración	Talento humano	Capacidades
		Conductas
		Actitud
	Conocimiento y aprendizaje	Atribuciones
		Capacidad de enseñanza
		Valores compartidos
Gestión de los programas	Desempeño relacional	Aprendizaje organizacional
		Técnica de mercadeo
	Calidad del empleado	Marketing
		Social marketing
		Cumplir metas
	Cumplir las normas	
	Satisfacer las necesidades de la empresa	
	Desarrollar una retroalimentación	



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Moreta (2018) realizó una investigación titulada "Mejoramiento de la gestión social y solidaria de la Asociación Artesanal SISAY", como parte de sus estudios en la Universidad Tecnológica Indoamérica, en Ecuador. El propósito principal de este estudio fue validar un enfoque de gestión social y solidaria para fomentar el desarrollo social dentro de la Asociación Artesanal SISAY. Este análisis empleó una metodología mixta, abarcando aspectos cualitativos y cuantitativos, y se caracterizó por su profundidad analítica. La recopilación de datos se efectuó mediante una encuesta diseñada por la propia investigadora, con el fin de identificar las necesidades de la organización y realizar un diagnóstico preciso, involucrando a veinte participantes.

Los hallazgos revelaron que las integrantes de la asociación reconocen una ventaja significativa en su colaboración, que se traduce en una producción más abundante y de mayor calidad. No obstante, se identificaron varias deficiencias, incluyendo la insuficiente planificación de actividades, comunicación limitada,



desacuerdos sobre objetivos comunes, ausencia de relaciones interpersonales amistosas y una notable falta de capacitación. La conclusión del estudio subrayó la importancia de diseñar y validar un plan o proyecto estratégico con un enfoque social y solidario. Este plan debería incorporar estrategias dirigidas a mejorar la gestión y dirección de la asociación, destacando especialmente la necesidad de desarrollar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) para identificar las fortalezas y debilidades, lo cual es crucial para la planificación efectiva y el establecimiento de planes de mejora.

2.1.2. Nacionales

Asenjo y Guevara (2020) exploraron la interacción entre responsabilidad social y gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo, en su investigación titulada "Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo", publicada en la Revista Hacedor, Perú. El estudio, de naturaleza Descriptiva-Cuantitativa y correlacional, se propuso como objetivo principal establecer y profundizar en el vínculo explicativo entre la responsabilidad social y la administración municipal en dicho distrito. Para ello, se aplicó una encuesta diseñada por los propios investigadores a 97 empleados de la municipalidad.

Los resultados obtenidos evidencian una relación directa y significativa entre la responsabilidad social y la eficiencia en la gestión municipal de Pátapo. Se demostró que una mayor responsabilidad social conduce a una gestión más eficaz, subrayando la existencia de una conexión entre el compromiso organizacional y el desarrollo, tanto interno como hacia la comunidad. Este vínculo resultó ser sólido y positivo respecto a las dimensiones de compromiso comunitario y manejo de las finanzas municipales, lo cual indica una estabilidad favorable en estas áreas.



El estudio también destacó la importancia de la conservación ambiental y la provisión de servicios amplios, así como la realización de proyectos que muestran resultados sobresalientes. Además, se enfatizó en la relación entre la competitividad organizacional y la gobernabilidad democrática, revelando que esta asociación posee un significado profundo que promueve el éxito de la relación.

En conclusión, Asenjo y Guevara confirmaron la existencia de una interdependencia beneficiosa entre la responsabilidad social y la eficacia en la gestión municipal, lo cual implica un impacto positivo en el desarrollo organizacional y en el bienestar de la comunidad de Pátapo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Apreciación de la administración

La apreciación de la administración se refiere a la percepción y evaluación subjetiva que los miembros de una organización tienen sobre la calidad, eficacia y eficiencia de las acciones y decisiones de la administración o dirección de la entidad. Es la interpretación que los empleados hacen de cómo se gestionan los recursos, se toman decisiones, se lidera el equipo y se ejecutan los procesos dentro de la organización.

Esta apreciación puede basarse en experiencias personales, observaciones directas, interacciones con líderes y colegas, así como en la información proporcionada por la dirección. Incluye aspectos como el estilo de liderazgo, la transparencia en la toma de decisiones, la comunicación interna, la capacidad para resolver problemas, entre otros.

La apreciación de la administración no siempre se basa únicamente en hechos objetivos; también puede estar influenciada por las percepciones individuales, las expectativas y las experiencias personales de los empleados. Una



administración bien apreciada generalmente contribuye a un ambiente laboral positivo, a la motivación del personal y al logro de los objetivos organizacionales. En contraste, una apreciación negativa puede generar descontento, falta de compromiso y disminución en el desempeño laboral. Por lo tanto, entender y abordar la apreciación de la administración es crucial para promover un entorno organizacional saludable y eficiente.

2.2.1.1. Talento humano

El término "talento humano" se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias y competencias que poseen las personas en una organización. El talento humano engloba a todos los individuos que forman parte de una empresa, institución o cualquier entidad, y destaca la importancia de reconocer y aprovechar las capacidades y potencialidades de cada miembro del equipo.

El talento humano va más allá de las habilidades técnicas; también incluye aspectos como las actitudes, valores, motivaciones y la capacidad de adaptación de las personas en el entorno laboral. Es una perspectiva holística que reconoce la singularidad de cada empleado y su contribución única al logro de los objetivos organizacionales.

Las organizaciones exitosas buscan no solo reclutar y retener individuos con habilidades específicas, sino también desarrollar y potenciar el talento humano existente. Esto implica ofrecer oportunidades de formación y crecimiento, crear un ambiente de trabajo que fomente la colaboración y la innovación, y proporcionar el apoyo necesario para que cada empleado alcance su máximo potencial.



Capacidades

Según el contexto de nuestra investigación podemos considerar a las capacidades de la siguiente manera:

- **Habilidades Técnicas Específicas:** Evaluar las habilidades técnicas necesarias para llevar a cabo las tareas relacionadas con la administración de programas sociales y la implementación del SISFOH. Esto podría incluir conocimientos específicos sobre normativas, procesos administrativos, y el manejo de herramientas y tecnologías asociadas con el SISFOH.
- **Competencias en Gestión de Programas Sociales:** Evaluar las capacidades del personal en términos de planificación, ejecución y evaluación de programas sociales. Esto podría abarcar la capacidad para diseñar estrategias efectivas de implementación, establecer relaciones con la comunidad y aplicar técnicas de marketing social.
- **Habilidades Blandas:** Analizar habilidades interpersonales y sociales que son esenciales para una gestión efectiva. Esto podría incluir la comunicación efectiva con la comunidad, la capacidad para trabajar en equipo, la empatía y la capacidad de resolver problemas en el contexto social.
- **Capacidad de Adaptación y Aprendizaje Continuo:** Evaluar la disposición y la habilidad del personal para adaptarse a cambios en las normativas o en el entorno social, así como su capacidad para aprender de manera continua y aplicar nuevos conocimientos en la gestión de programas sociales.

Conductas

La "conducta" se refiere al conjunto de comportamientos observables y acciones que realiza el personal de la Municipalidad Provincial de Sandia en relación con la administración de programas sociales y la gestión del Sistema de Focalización



de Hogares (SISFOH). La conducta puede ser un aspecto clave a evaluar para comprender cómo se llevan a cabo las tareas asignadas y cómo interactúan los individuos en el entorno laboral.

- **Comportamiento en la Implementación del SISFOH:** Evaluar cómo el personal se comporta durante la aplicación del SISFOH en los programas sociales. Esto podría abarcar la diligencia en la recopilación de datos, la atención a los procedimientos establecidos y la precisión en el registro de la información.
- **Actitudes hacia la Administración y los Programas Sociales:** Analizar las actitudes del personal hacia la administración en general y hacia la implementación de programas sociales en particular. Esto puede incluir su nivel de compromiso, motivación y percepciones sobre la importancia de los programas sociales.
- **Colaboración y Trabajo en Equipo:** Evaluar la conducta relacionada con la colaboración entre los miembros del equipo y otros departamentos. La efectividad en el trabajo en equipo puede ser fundamental para la implementación exitosa de programas sociales.
- **Resolución de Problemas y Toma de Decisiones:** Observar cómo el personal aborda y resuelve problemas relacionados con la gestión de programas sociales y la administración del SISFOH. La capacidad para tomar decisiones informadas y resolver situaciones imprevistas puede ser indicativa de una conducta efectiva.
- **Cumplimiento de Normativas y Procedimientos:** Evaluar en qué medida el personal sigue las normativas y procedimientos establecidos para la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH. El cumplimiento de



reglamentos es crucial para garantizar la legalidad y eficiencia en las operaciones.

Actitud

la "actitud" se refiere a la disposición, sentimientos y evaluación general que el personal de la Municipalidad Provincial de Sandia tiene hacia la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). La actitud es un componente psicológico importante que puede influir en cómo los individuos abordan sus responsabilidades, interactúan con sus compañeros de trabajo y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.

- **Actitud hacia la Administración:** Evaluar cómo el personal percibe y evalúa la administración en términos de liderazgo, toma de decisiones, comunicación y apoyo brindado. Una actitud positiva puede contribuir a un ambiente laboral más armonioso y a una mayor motivación para alcanzar los objetivos organizacionales.
- **Actitud hacia los Programas Sociales:** Examinar cómo el personal valora la importancia y efectividad de los programas sociales implementados por la municipalidad. La actitud positiva puede favorecer un compromiso más significativo en la ejecución de dichos programas.
- **Actitud hacia la Implementación del SISFOH:** Analizar la disposición y percepción del personal hacia la utilización del SISFOH. Una actitud positiva puede resultar en una mayor colaboración y compromiso en la aplicación de este sistema para la focalización de hogares beneficiarios.
- **Colaboración y Actitud hacia el Trabajo en Equipo:** Observar cómo la actitud del personal influye en la disposición para colaborar con colegas y otros



departamentos. Una actitud positiva hacia el trabajo en equipo puede mejorar la eficiencia y la efectividad de la implementación de programas sociales.

- Actitud hacia el Cumplimiento de Normativas: Evaluar la percepción del personal sobre la importancia y relevancia de cumplir con las normativas y procedimientos establecidos. Una actitud positiva hacia el cumplimiento puede contribuir a la legalidad y eficacia en la gestión.

Atribuciones

Las "atribuciones" se refieren a las explicaciones y percepciones que el personal de la Municipalidad Provincial de Sandia asigna a las causas de eventos, acciones o resultados relacionados con la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

- Atribuciones sobre el Éxito o Fracaso: Evaluar cómo el personal atribuye el éxito o fracaso de la implementación de programas sociales y la administración del SISFOH. Estas atribuciones pueden estar relacionadas con la eficacia de las estrategias, la planificación, la ejecución y otros factores determinantes.
- Atribuciones sobre la Administración: Analizar cómo el personal atribuye la eficacia de la administración en la toma de decisiones, la asignación de responsabilidades y la gestión de recursos. Las atribuciones pueden influir en la percepción del personal sobre el liderazgo y la dirección de la entidad.
- Atribuciones sobre el Desempeño Individual y Colectivo: Examinar cómo el personal atribuye su propio desempeño o el desempeño del equipo en relación con la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH. Las atribuciones individuales pueden incluir la percepción de habilidades personales, esfuerzo y factores externos que influyen en el rendimiento.



- Atribuciones sobre la Distribución de Recursos: Evaluar cómo el personal atribuye las decisiones relacionadas con la asignación de recursos para programas sociales. Las atribuciones pueden incluir la percepción de equidad, justicia y transparencia en la distribución de recursos.
- Atribuciones sobre el Reconocimiento y Retroalimentación: Analizar cómo el personal atribuye la manera en que se reconocen los logros y se proporciona retroalimentación en el contexto de la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH. Estas atribuciones pueden influir en la motivación y el compromiso del personal.

2.2.1.2. Conocimiento y aprendizaje

El "conocimiento y aprendizaje" se refieren a la capacidad del personal de la Municipalidad Provincial de Sandia para adquirir, asimilar y aplicar conocimientos relevantes para la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Esta dimensión busca evaluar cómo el personal se mantiene informado, aprende de nuevas experiencias y se adapta a cambios en las normativas y procedimientos.

- Capacidad de Enseñanza: Evaluar cómo la administración de la municipalidad facilita la transferencia de conocimientos y habilidades relacionadas con la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH. Esto implica la efectividad de los procesos de capacitación y orientación.
- Valores Compartidos: Analizar la existencia y promoción de valores compartidos dentro del personal. Esto contribuye a una cultura organizacional sólida y coherente, donde los miembros comparten principios y objetivos comunes en la gestión de programas sociales.



- **Aprendizaje Organizacional:** Examinar la capacidad de la organización para aprender de experiencias anteriores y ajustar estrategias en función de los resultados obtenidos. Esto implica la identificación de errores, la adaptación a cambios y la mejora continua en la gestión de programas sociales.
- **Capacidad de Adaptación:** Evaluar la disposición y habilidad del personal para adaptarse a cambios en las normativas, enfoques o tecnologías relacionadas con la gestión de programas sociales y la administración del SISFOH.
- **Desarrollo de Conocimientos sobre Normativas:** Analizar cómo el personal amplía sus conocimientos sobre las normativas y mecanismos de acción relacionados con la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH.

Capacidad de enseñanza

la "capacidad de enseñanza" se refiere a la habilidad de la administración de la Municipalidad Provincial de Sandia para transferir de manera efectiva conocimientos y habilidades relacionados con la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) al personal. Esta dimensión implica evaluar cómo se diseñan e implementan los procesos de capacitación y orientación, así como la efectividad de estos en la transmisión de información clave.

- **Diseño de Programas de Capacitación:** Evaluar cómo se diseñan los programas de capacitación, considerando la claridad de los objetivos, la relevancia de los contenidos y la adaptación a las necesidades específicas del personal involucrado en la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH.
- **Metodologías de Enseñanza:** Analizar las metodologías utilizadas para impartir la capacitación. Esto incluye la variedad de enfoques, como



presentaciones, estudios de caso, ejercicios prácticos y cualquier otro método que facilite el aprendizaje efectivo.

- **Accesibilidad a la Información de Capacitación:** Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de los recursos de capacitación, incluyendo manuales, documentos informativos y herramientas de referencia que apoyen el proceso de aprendizaje.
- **Retroalimentación y Evaluación de la Capacitación:** Analizar cómo se proporciona retroalimentación a los participantes durante y después de las sesiones de capacitación. La evaluación constante permite ajustar y mejorar los programas de enseñanza.
- **Promoción de la Participación Activa:** Evaluar la promoción de la participación activa de los empleados en las sesiones de capacitación. La interactividad y la participación pueden mejorar la retención y aplicación de los conocimientos adquiridos.
- **Medición del Impacto de la Capacitación:** Analizar cómo se mide el impacto de la capacitación en términos de la mejora del desempeño y la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH.

Valores compartidos

Los "valores compartidos" se refiere a las creencias, principios y normas éticas que son compartidos por los miembros del personal de la Municipalidad Provincial de Sandia en el contexto de la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). La presencia de valores compartidos contribuye a la cohesión y unidad dentro del equipo, creando una cultura organizacional sólida y orientada hacia metas comunes.



- **Ética en la Gestión de Programas Sociales:** Evaluar la importancia que se asigna a la ética y la integridad en la gestión de programas sociales. Esto puede incluir la adhesión a estándares éticos en la toma de decisiones y la implementación de programas que impactan en la comunidad.
- **Transparencia en la Administración:** Analizar el valor asignado a la transparencia en la administración, incluyendo la comunicación abierta y honesta, así como la disposición a compartir información relevante con los empleados y la comunidad.
- **Colaboración y Trabajo en Equipo:** Evaluar la importancia atribuida a la colaboración y el trabajo en equipo en la consecución de objetivos comunes relacionados con la gestión de programas sociales y el SISFOH.
- **Compromiso con el Servicio Público:** Analizar el compromiso de los miembros del personal con la prestación de servicios públicos de calidad a la comunidad. Esto implica una orientación hacia el bienestar colectivo y el cumplimiento de la misión de la municipalidad.
- **Respeto a la Diversidad:** Evaluar la valoración y respeto hacia la diversidad cultural, social y de pensamiento dentro del personal. Esto puede ser relevante en el contexto de la implementación de programas sociales que aborden diferentes realidades y necesidades de la comunidad.
- **Responsabilidad Social:** Analizar la importancia asignada a la responsabilidad social, incluyendo la consideración de impactos ambientales y sociales en las decisiones y acciones relacionadas con la gestión de programas sociales.

Aprendizaje organizacional

el "aprendizaje organizacional" se refiere al proceso mediante el cual la Municipalidad Provincial de Sandia adquiere, comparte y utiliza conocimientos y



experiencias para mejorar su desempeño en la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Es un enfoque estratégico que implica la adaptación continua de la organización a los cambios en su entorno, la identificación de mejores prácticas y la aplicación de lecciones aprendidas para impulsar la eficiencia y la efectividad.

- **Identificación de Experiencias Exitosas y Fracasos:** Evaluar cómo la municipalidad identifica y documenta tanto las experiencias exitosas como los fracasos en la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH.
- **Captura de Conocimientos:** Analizar cómo se recopilan y almacenan los conocimientos adquiridos durante la implementación de programas sociales. Esto puede incluir la documentación de procedimientos, informes de proyectos y lecciones aprendidas.
- **Compartir Experiencias y Conocimientos:** Evaluar la efectividad de los mecanismos utilizados para compartir experiencias y conocimientos entre los miembros del personal. Esto puede incluir reuniones regulares, plataformas de comunicación interna y otros canales de intercambio.
- **Retroalimentación y Mejora Continua:** Analizar cómo se utiliza la retroalimentación de las experiencias para impulsar la mejora continua en la gestión de programas sociales y la administración del SISFOH.
- **Cultura de Aprendizaje:** Evaluar la presencia de una cultura organizacional que fomente el aprendizaje continuo, la adaptabilidad y la disposición para probar nuevas estrategias.
- **Innovación y Experimentación:** Analizar la disposición de la municipalidad para experimentar con nuevas ideas e innovar en la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH.



2.2.2. *Gestión de los programas*

La "gestión de los programas" se refiere al conjunto de procesos, estrategias y acciones que la Municipalidad Provincial de Sandía lleva a cabo para planificar, implementar, monitorear y evaluar los programas sociales en los que está involucrada. Esta gestión abarca desde la conceptualización y diseño de los programas hasta la medición del impacto y la mejora continua. La eficacia de la gestión de programas es crucial para lograr los objetivos planteados y para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva.

- **Planificación Estratégica:** Evaluar cómo se realiza la planificación de los programas sociales, incluyendo la definición clara de objetivos, la identificación de beneficiarios y la asignación de recursos.
- **Diseño de Programas:** Analizar la estructura y componentes de los programas sociales, considerando la coherencia con las necesidades de la comunidad, la viabilidad y la alineación con los objetivos institucionales.
- **Implementación Efectiva:** Evaluar la ejecución de los programas, incluyendo la coordinación de actividades, la asignación de responsabilidades, el seguimiento de los plazos y la adaptabilidad a cambios en el entorno.
- **Monitoreo y Evaluación:** Analizar cómo se lleva a cabo el monitoreo continuo y la evaluación de los programas sociales, con el fin de medir el progreso, identificar áreas de mejora y asegurar la rendición de cuentas.
- **Participación Comunitaria:** Evaluar la integración de la participación de la comunidad en el diseño, implementación y evaluación de los programas sociales, asegurando que las necesidades reales sean consideradas.



- **Comunicación y Divulgación:** Analizar cómo se comunica la información relevante sobre los programas sociales a la comunidad y a los interesados, asegurando la transparencia y la generación de confianza.
- **Gestión Financiera:** Evaluar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros asignados a los programas, garantizando la rendición de cuentas y la utilización efectiva de los fondos.
- **Mejora Continua:** Analizar cómo se implementan procesos de mejora continua en la gestión de programas, aprendiendo de experiencias anteriores y adaptándose a cambios en el entorno.

2.2.2.1. Desempeño relacional

el "desempeño relacional" se refiere a la manera en que la Municipalidad Provincial de Sandia gestiona y establece relaciones con diferentes actores relevantes en el ámbito de los programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Estos actores pueden incluir a la comunidad beneficiaria, otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, entre otros. El desempeño relacional se centra en la calidad de las interacciones y colaboraciones que la municipalidad establece con estos actores para la implementación exitosa de programas sociales.

- **Colaboración Interinstitucional:** Evaluar cómo la municipalidad colabora con otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales u otras instituciones para fortalecer la implementación de programas sociales.
- **Participación Comunitaria:** Analizar la efectividad de los mecanismos implementados para la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones y el diseño de programas sociales.



- **Comunicación Externa:** Evaluar la calidad de la comunicación y la transparencia con los diferentes actores externos involucrados en los programas sociales y el SISFOH.
- **Gestión de Alianzas:** Analizar la formación y gestión de alianzas estratégicas con organizaciones que puedan contribuir al éxito de los programas sociales.
- **Redes de Apoyo:** Evaluar la existencia y efectividad de redes de apoyo construidas con otras instituciones, organismos gubernamentales y organizaciones que puedan contribuir a los objetivos de los programas sociales.
- **Desarrollo de Relaciones de Confianza:** Analizar cómo se desarrollan y mantienen relaciones de confianza con diferentes actores, lo que puede ser crucial para la colaboración efectiva.
- **Manejo de Conflictos:** Evaluar la capacidad de la municipalidad para manejar y resolver conflictos en las relaciones interinstitucionales o comunitarias.
- **Responsabilidad y Rendición de Cuentas:** Analizar cómo la municipalidad demuestra responsabilidad y rendición de cuentas ante los diferentes actores involucrados en los programas sociales.

Técnica de mercadeo

las "técnicas de mercadeo" se refieren a estrategias y enfoques utilizados para promover, comunicar y gestionar eficazmente la información relacionada con programas sociales, en este caso, implementados por la Municipalidad Provincial de Sandia. Estas técnicas buscan influir en la percepción, actitudes y comportamientos de los diferentes stakeholders, como la comunidad beneficiaria, otros entes gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, entre otros, para lograr una adhesión positiva y efectiva a los programas.



- **Segmentación del Mercado:** Identificar y segmentar a la audiencia objetivo en grupos específicos según características demográficas, geográficas, psicográficas u otras, para adaptar los mensajes de manera más efectiva.
- **Investigación de Mercado:** Recopilar y analizar datos sobre las necesidades, preferencias y percepciones de la audiencia objetivo, lo que ayuda a adaptar las estrategias de mercadeo de manera más precisa.
- **Posicionamiento:** Definir claramente la posición y el valor de los programas sociales de la municipalidad en comparación con otros servicios o programas similares, para destacar sus fortalezas y diferenciarse.
- **Campañas de Comunicación:** Diseñar campañas de comunicación efectivas que utilicen diferentes canales (medios de comunicación, redes sociales, eventos comunitarios, entre otros) para transmitir mensajes claros y persuasivos sobre los programas sociales.
- **Storytelling:** Utilizar historias y narrativas impactantes para comunicar el propósito, los logros y el impacto de los programas sociales de manera emocional y memorable.
- **Marketing Social:** Aplicar principios y técnicas del marketing comercial para promover comportamientos y prácticas sociales beneficiosas en la comunidad, incentivando la participación y adhesión a los programas.
- **Branding:** Desarrollar y mantener una identidad de marca sólida para los programas sociales, lo que incluye elementos visuales, valores y mensajes consistentes que generen confianza y reconocimiento.
- **Feedback y Evaluación Continua:** Implementar mecanismos para recibir retroalimentación constante de la audiencia objetivo y evaluar la efectividad de las estrategias de mercadeo, permitiendo ajustes según sea necesario.



Marketing

el "marketing" se refiere a un conjunto de actividades y estrategias diseñadas para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades de un mercado específico. En el ámbito de programas sociales implementados por la Municipalidad Provincial de Sandia, el marketing se utiliza para promover la conciencia, participación y adhesión de la comunidad beneficiaria y otros stakeholders a estos programas.

- **Investigación de Mercado:** Recopilar información sobre las necesidades, preferencias, percepciones y comportamientos de la audiencia objetivo para adaptar las estrategias de marketing de manera efectiva.
- **Segmentación del Mercado:** Dividir a la audiencia en segmentos más pequeños y específicos para personalizar mensajes y enfoques, garantizando una mayor relevancia para cada grupo.
- **Posicionamiento:** Definir claramente la posición de los programas sociales en comparación con otros servicios similares, destacando sus beneficios y diferenciadores.
- **Campañas de Comunicación:** Diseñar campañas de comunicación persuasivas utilizando diversos canales para transmitir mensajes claros sobre los programas sociales y fomentar la participación de la comunidad.
- **Promoción:** Utilizar estrategias promocionales para incentivar la participación, como eventos comunitarios, colaboraciones con organizaciones locales o incentivos específicos para los beneficiarios.
- **Branding:** Desarrollar y gestionar una identidad de marca coherente para los programas sociales, incluyendo elementos visuales, valores y mensajes que generen confianza y reconocimiento.



- **Storytelling:** Utilizar narrativas impactantes para contar historias sobre los programas sociales, destacando los logros y el impacto positivo en la comunidad.
- **Evaluación de Resultados:** Medir la efectividad de las estrategias de marketing a través de indicadores clave de rendimiento, como la participación de la comunidad, el aumento de la conciencia y la percepción positiva de los programas sociales.

Social marketing

el "social marketing" se refiere a la aplicación de principios y técnicas del marketing comercial en el ámbito social, específicamente en la promoción de comportamientos beneficiosos para la sociedad o la comunidad. En el contexto de los programas sociales implementados por la Municipalidad Provincial de Sandia, el social marketing se utilizaría para fomentar cambios de comportamiento positivos y promover la participación de la comunidad en dichos programas.

- **Análisis del Comportamiento:** Comprender en profundidad los comportamientos actuales de la comunidad en relación con los programas sociales, identificando barreras y motivadores para la participación.
- **Segmentación de Audiencia:** Dividir la audiencia en grupos más pequeños con características y necesidades similares para adaptar los mensajes y las estrategias de marketing de manera más efectiva.
- **Desarrollo de Mensajes Persuasivos:** Crear mensajes claros y persuasivos que destaquen los beneficios de participar en los programas sociales, utilizando estrategias emocionales y racionales.



- **Selección de Canales de Comunicación:** Identificar y utilizar los canales de comunicación más efectivos para llegar a la audiencia objetivo, ya sea a través de medios tradicionales, redes sociales, eventos comunitarios u otros.
- **Incentivos y Recompensas:** Implementar estrategias de incentivos y recompensas para motivar a la comunidad a participar activamente en los programas sociales.
- **Evaluación Continua:** Medir de manera constante la efectividad de las estrategias de social marketing a través de indicadores clave de rendimiento y ajustar las tácticas según sea necesario.
- **Cambio de Normas Sociales:** Trabajar para cambiar normas sociales y percepciones comunitarias que puedan afectar la participación en los programas sociales.
- **Participación Comunitaria:** Fomentar la participación activa de la comunidad en la planificación y ejecución de estrategias de social marketing, promoviendo un enfoque participativo.

2.2.2.2. Calidad del empleado

la "calidad del empleado" se refiere a la evaluación de las características, habilidades y comportamientos de los miembros del personal de la Municipalidad Provincial de Sandia que están directamente involucrados en la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). La calidad del empleado es un aspecto clave que puede afectar directamente la eficacia y eficiencia en la implementación de los programas sociales.



- **Habilidades y Capacidades:** Evaluar las habilidades técnicas y competencias específicas necesarias para llevar a cabo las tareas relacionadas con la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH.
- **Actitud y Compromiso:** Medir la actitud positiva y el compromiso de los empleados hacia la misión y objetivos de los programas sociales, así como hacia la comunidad beneficiaria.
- **Cumplimiento de Normas y Procedimientos:** Evaluar el grado en que los empleados cumplen con las normas, procedimientos y regulaciones establecidos para la gestión de programas sociales y la aplicación del SISFOH.
- **Satisfacción de las Necesidades de la Empresa:** Analizar en qué medida los empleados satisfacen las necesidades específicas de la entidad en términos de la implementación exitosa de programas y el uso efectivo de herramientas como el SISFOH.
- **Desarrollo de Retroalimentación Constructiva:** Evaluar la capacidad de los empleados para proporcionar y recibir retroalimentación de manera constructiva, lo que contribuye a la mejora continua de los procesos y la eficacia en la gestión.
- **Colaboración y Trabajo en Equipo:** Analizar la habilidad de los empleados para trabajar eficientemente en equipo y colaborar con otros departamentos u entidades externas en el marco de los programas sociales.
- **Adaptabilidad y Flexibilidad:** Evaluar la capacidad de los empleados para adaptarse a cambios en las normativas, procedimientos o condiciones del entorno que puedan afectar la gestión de programas sociales.



- **Ética y Responsabilidad:** Medir la integridad ética y la responsabilidad de los empleados en el desempeño de sus funciones, especialmente considerando la naturaleza de los programas sociales.

Cumplir metas

El "cumplir metas" se refiere a la capacidad de los empleados de la Municipalidad Provincial de Sandia de alcanzar los objetivos y metas establecidos en relación con la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Cumplir metas implica no solo el logro de resultados cuantificables, sino también la eficiencia y eficacia en la ejecución de las tareas asignadas para alcanzar dichos objetivos.

- **Claridad de Objetivos:** Evaluar la claridad y comprensión de los empleados sobre los objetivos específicos y las metas asociadas con la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH.
- **Establecimiento de Metas Individuales y Departamentales:** Analizar cómo se establecen y comunican las metas tanto a nivel individual como a nivel de departamentos o equipos, para alinear los esfuerzos con los objetivos organizacionales.
- **Monitoreo del Progreso:** Evaluar los sistemas y prácticas utilizados para monitorear el progreso hacia el logro de metas, incluyendo la frecuencia y efectividad de la revisión de indicadores clave de desempeño.
- **Identificación y Superación de Obstáculos:** Analizar la capacidad de los empleados para identificar y superar obstáculos que puedan surgir en la consecución de metas, demostrando resiliencia y adaptabilidad.



- **Alineación con Estrategias Organizacionales:** Evaluar cómo las metas individuales y departamentales están alineadas con la estrategia general de la municipalidad en el ámbito de los programas sociales y la gestión del SISFOH.
- **Reconocimiento y Recompensas:** Analizar la existencia de sistemas que reconozcan y recompensen el logro de metas, fomentando la motivación y el compromiso de los empleados.
- **Colaboración y Trabajo en Equipo:** Considerar cómo la colaboración y el trabajo en equipo contribuyen al logro de metas, especialmente en entornos donde varias áreas están involucradas en la gestión de programas sociales.
- **Mejora Continua:** Evaluar cómo se utilizan los resultados y el aprendizaje derivado del proceso de establecimiento y consecución de metas para impulsar la mejora continua en la gestión.

Cumplir las normas

El "cumplir las normas" se refiere a la observancia y adhesión por parte de los empleados de la Municipalidad Provincial de Sandía a las reglas, regulaciones y procedimientos establecidos en el marco de la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Cumplir las normas implica seguir las directrices establecidas para garantizar el funcionamiento ético, legal y eficiente de las actividades relacionadas con los programas sociales.

- **Conocimiento de Normativas:** Evaluar la comprensión y conocimiento que tienen los empleados sobre las normas, leyes y regulaciones relevantes para la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH.



- **Implementación Ética:** Analizar cómo los empleados aplican principios éticos en su trabajo diario, asegurando la integridad y la transparencia en todas las acciones relacionadas con los programas sociales.
- **Seguimiento de Procedimientos:** Evaluar la consistencia en seguir los procedimientos operativos establecidos para la gestión de programas, desde la planificación hasta la evaluación.
- **Registro y Documentación:** Analizar la eficacia en el mantenimiento de registros y documentación precisa, lo cual es esencial para la rendición de cuentas y la transparencia en la administración de programas sociales.
- **Auditorías y Revisiones Internas:** Considerar cómo se llevan a cabo auditorías internas y revisiones para asegurar el cumplimiento de las normas, identificar posibles desviaciones y aplicar correcciones cuando sea necesario.
- **Cultura de Cumplimiento:** Evaluar la existencia de una cultura organizacional que fomente el cumplimiento de normas, destacando la importancia de actuar de acuerdo con los estándares establecidos.
- **Capacitación en Normativas:** Analizar la efectividad de los programas de capacitación proporcionados a los empleados para garantizar una comprensión actualizada de las normativas aplicables.
- **Sanciones y Correctivos:** Considerar cómo se aplican sanciones o correctivos en casos de violaciones a las normas, garantizando la responsabilidad y la corrección de comportamientos no conformes.

Satisfacer las necesidades de la empresa

El "satisfacer las necesidades de la empresa" se refiere a la capacidad de los empleados de la Municipalidad Provincial de Sandia para cumplir con los



requerimientos y objetivos específicos de la institución en el ámbito de la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Esto implica la alineación efectiva de las acciones y esfuerzos individuales y departamentales con las metas más amplias de la entidad, asegurando un desempeño que contribuya al éxito global de la institución.

- **Claridad en Objetivos Institucionales:** Evaluar la comprensión que tienen los empleados sobre los objetivos generales de la municipalidad en el ámbito de programas sociales y cómo estos se traducen en metas y tareas específicas.
- **Contribución a los Programas Sociales:** Analizar cómo las acciones de los empleados impactan directamente en el logro de los objetivos de los programas sociales, asegurando que estas contribuciones estén alineadas con las expectativas institucionales.
- **Eficiencia en el Uso de Recursos:** Evaluar la capacidad de los empleados para utilizar eficientemente los recursos asignados para la gestión de programas, buscando maximizar el impacto con los recursos disponibles.
- **Colaboración Interdepartamental:** Considerar cómo se fomenta la colaboración entre diferentes departamentos o áreas de la municipalidad para garantizar una respuesta integral a las necesidades de la institución en el contexto de los programas sociales.
- **Innovación y Mejora Continua:** Analizar la disposición de los empleados para proponer y adoptar nuevas prácticas o mejoras que puedan aumentar la eficacia y eficiencia en la gestión de programas.
- **Flexibilidad y Adaptabilidad:** Evaluar la capacidad de los empleados para adaptarse a cambios en las estrategias institucionales o en el entorno operativo, garantizando la continuidad en la satisfacción de las necesidades de la empresa.



- **Comunicación Efectiva:** Considerar cómo se comunica internamente la información relevante para garantizar que todos los empleados estén al tanto de las necesidades y prioridades de la empresa en relación con los programas sociales.
- **Rendición de Cuentas:** Evaluar la disposición de los empleados para asumir la responsabilidad de sus contribuciones a la satisfacción de las necesidades de la empresa, demostrando un sentido de rendición de cuentas.

Desarrollar una retroalimentación

El "desarrollar una retroalimentación" se refiere a la capacidad de los empleados de la Municipalidad Provincial de Sandia para establecer canales efectivos de comunicación bidireccional que permitan la retroalimentación constante sobre el desempeño, las prácticas y los procesos relacionados con la gestión de programas sociales y la administración del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH). Este proceso facilita la mejora continua, el aprendizaje organizacional y la optimización de las operaciones.

- **Canales de Comunicación Abiertos:** Evaluar la existencia de canales abiertos y accesibles para que los empleados proporcionen comentarios y sugerencias relacionadas con la gestión de programas sociales.
- **Frecuencia de Evaluaciones:** Analizar la frecuencia con la que se llevan a cabo evaluaciones y revisiones del desempeño, proporcionando oportunidades regulares para la retroalimentación.
- **Procesos Formales de Retroalimentación:** Evaluar la existencia de procesos formales para la retroalimentación, como reuniones de retroalimentación,



evaluaciones de desempeño estructuradas y encuestas de satisfacción del empleado.

- **Cultura de Aprendizaje:** Considerar si existe una cultura organizacional que fomente el aprendizaje continuo a través de la retroalimentación, promoviendo la adaptabilidad y la mejora constante.
- **Reconocimiento de Contribuciones:** Analizar cómo se reconocen y valoran las contribuciones individuales y de equipo a través de mecanismos de retroalimentación positiva.
- **Efectividad en la Implementación de Cambios:** Evaluar cómo se utiliza la retroalimentación para identificar áreas de mejora y cómo se implementan cambios en respuesta a los comentarios recibidos.
- **Participación Activa:** Considerar la participación activa de los empleados en los procesos de retroalimentación, asegurando que la comunicación sea bidireccional y que se fomente la expresión de opiniones.
- **Confidencialidad y Seguridad:** Evaluar la confidencialidad y seguridad de los procesos de retroalimentación para garantizar que los empleados se sientan cómodos al expresar sus opiniones de manera abierta y honesta.

2.3. Marco conceptual

- **Apreciación de la Administración:**

En el ámbito de la investigación, "apreciación de la administración" se refiere a la evaluación y percepción subjetiva de los empleados de la Municipalidad Provincial de Sandia sobre la eficacia y eficiencia de las prácticas de gestión en la implementación de programas sociales y el uso del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).



- **Talento Humano:**

El "talento humano" engloba las capacidades, conductas, actitudes y atribuciones de los empleados que participan directamente en la gestión de programas sociales. Esto incluye la habilidad para aplicar capacidades técnicas, comportamientos éticos, actitudes positivas y la atribución de logros al cumplimiento de metas.

- **Capacidades:**

Las "capacidades" se refieren a las habilidades y competencias específicas necesarias para llevar a cabo tareas relacionadas con la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH. Esto abarca desde habilidades técnicas hasta competencias interpersonales y de liderazgo.

- **Conducta:**

La "conducta" en el contexto de la investigación se refiere a las acciones y comportamientos de los empleados en relación con la gestión de programas sociales. Incluye la observancia de normas y procedimientos, así como la adopción de comportamientos éticos y responsables.

- **Actitud:**

La "actitud" aborda la disposición general de los empleados hacia la misión y objetivos de los programas sociales. Una actitud positiva implica un compromiso proactivo y entusiasta hacia las metas institucionales.

- **Atribuciones:**

Las "atribuciones" se refieren a la asignación de logros y resultados a factores internos o externos. En el contexto de la investigación, se explora cómo los



empleados atribuyen los éxitos y desafíos en la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH.

- **Conocimiento y Aprendizaje:**

"Conocimiento y aprendizaje" engloba la capacidad de los empleados para adquirir, aplicar y compartir conocimientos relacionados con normativas, procedimientos y mejores prácticas en la gestión de programas sociales.

- **Capacidad de Enseñanza:**

La "capacidad de enseñanza" se refiere a la habilidad de los empleados para compartir conocimientos y capacitar a otros miembros del equipo, fomentando el aprendizaje continuo y la mejora colectiva.

- **Valores Compartidos:**

Los "valores compartidos" son principios éticos y culturales que unen a los empleados en la consecución de metas comunes. En el contexto de la investigación, se analiza cómo estos valores influyen en la colaboración y la coherencia en la gestión de programas sociales.

- **Aprendizaje Organizacional:**

El "aprendizaje organizacional" se refiere a la capacidad de la organización para adaptarse y mejorar a través de la retroalimentación, la evaluación continua y la implementación de cambios en la gestión de programas sociales y el uso del SISFOH.



- **Gestión de Programas:**

La "gestión de programas" abarca el conjunto de acciones y estrategias utilizadas para planificar, implementar, monitorear y evaluar programas sociales. Incluye el desempeño relacional, la calidad del empleado y la satisfacción de las necesidades de la empresa.

- **Desempeño Relacional:**

El "desempeño relacional" se refiere a cómo se gestionan las relaciones con la comunidad beneficiaria y otras partes interesadas. Incluye técnicas de mercadeo, social marketing y la calidad del empleado en la interacción con la comunidad.

- **Técnicas de Mercadeo:**

Las "técnicas de mercadeo" son estrategias utilizadas para promover, comunicar y gestionar información sobre los programas sociales, influyendo en la percepción y participación de la comunidad.

- **Social Marketing:**

El "social marketing" implica la aplicación de principios y técnicas del marketing comercial para promover comportamientos beneficiosos en la comunidad, enfocándose en la participación activa y la adhesión a los programas sociales.

- **Calidad del Empleado:**

La "calidad del empleado" aborda las características, habilidades y comportamientos de los empleados que afectan directamente la eficacia en la gestión de programas sociales, incluyendo el cumplir metas, cumplir las normas y satisfacer las necesidades de la empresa.



- **Cumplir Metas:**

"Cumplir metas" se refiere a la capacidad de los empleados para alcanzar los objetivos establecidos en la gestión de programas sociales, demostrando eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas.

- **Cumplir las Normas:**

El "cumplir las normas" implica la observancia y adhesión a las reglas, regulaciones y procedimientos establecidos en la gestión de programas sociales, asegurando la legalidad y ética en las operaciones.

- **Satisfacer las Necesidades de la Empresa:**

"Satisfacer las necesidades de la empresa" se centra en la capacidad de los empleados para contribuir eficazmente a los objetivos y requerimientos institucionales en el contexto de los programas sociales.

- **Desarrollar una Retroalimentación:**

"Desarrollar una retroalimentación" se refiere a establecer canales efectivos de comunicación bidireccional que permitan la retroalimentación constante sobre el desempeño, prácticas y procesos, facilitando la mejora continua y el aprendizaje organizacional.



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

En esta investigación de tipo no experimental se aborda el concepto de que ciertos comportamientos no están directamente vinculados a las variables estudiadas, sino que su influencia se encuentra en otro nivel

Hernández y Mendoza (2018) propone utilizar una metodología no experimental con el propósito de investigar de manera específica las percepciones del personal administrativo acerca de la gestión social del SISFOH. El estudio se diseñará bajo un enfoque transversal, lo que implica que la recopilación de datos se realizará en una única ubicación y durante un periodo de tiempo específico. Este enfoque tiene como objetivo principal describir las características de las variables de interés y examinar sus relaciones en un momento dado.

Según Arias, (2016). Esta elección se fundamenta en la recolección de información durante un mes a una muestra específica de empleados.



3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, distinguido por su metodología sistemática y secuencial, diseñada para medir la frecuencia o intensidad de ciertos fenómenos y validar hipótesis a través del uso de análisis estadísticos basados en datos numéricos. Hernández y Mendoza (2018) definen este enfoque como cuantitativo, ya que se apoya en el análisis de información cuantificable obtenida a través de escalas de evaluación empleadas en las encuestas para la recolección de datos. Estos datos numéricos son esenciales para realizar análisis estadísticos que permiten interpretar las opiniones sobre la eficacia de la gestión social del SISFOH en los programas sociales gestionados por la municipalidad.

3.3. Método de la investigación

La metodología sugerida para esta investigación adopta un enfoque mixto, integrando componentes tanto cuantitativos como cualitativos. Para recoger datos cuantitativos relacionados con la evaluación de la gestión del SISFOH, se emplearán encuestas estructuradas. Paralelamente, con el objetivo de capturar insights cualitativos profundos de los empleados administrativos implicados en la administración de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia, se realizarán entrevistas semiestructuradas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población correspondiente en nuestra investigación está constituida por un total de 30 empleados administrativos que están directamente asociados con los programas sociales ejecutados por la municipalidad. Esta población se distribuye de la siguiente manera:



Tabla 2

presentación de la población

Área de trabajo	Cantidad	Identificación
DEMUNA	10	Personal
Oficina de Salud y Programas Sociales	9	Personal
Sub-Gerencia de Desarrollo Humano y Económico	7	Personal
Oficina de Desarrollo	4	Personal

Nota: elaboración propia

Estos empleados representan la base de la investigación, ya que sus percepciones y experiencias en la gestión de programas sociales serán analizadas para comprender la apreciación de la administración del SISFOH en la Municipalidad Provincial de Sandia.

3.4.2. Muestra

Los datos para este estudio se obtendrán de una muestra reducida, seleccionada específicamente de la población en general, tal como lo indica Arias (2016). En este contexto, la muestra se compone del personal administrativo de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia, totalizando 30 empleados. Emplearemos un enfoque de muestreo no probabilístico, caracterizado por la elección deliberada de los participantes basada en el criterio del investigador, lo cual no garantiza la misma posibilidad de selección para todos los miembros de la población, conforme a lo señalado por Cuesta (2016). La decisión de adoptar este método se justifica por las particularidades de la población objetivo, como su disponibilidad, la facilidad para su reclutamiento y su reducido tamaño, según explica Dieterich (2018). Considerando que el universo de estudio es limitado y todos los sujetos potenciales están fácilmente al alcance, se dará prioridad a aquellos individuos activos en los programas sociales administrados por la mencionada municipalidad.



3.5. Técnicas, Notas e instrumentos de investigación para la recolección de datos

3.5.1. Técnicas de Investigación

Se emplearon dos técnicas principales para la recolección de datos:

- Encuestas Estructuradas: Se diseñaron encuestas con preguntas específicas relacionadas con la apreciación de la administración, el talento humano, el conocimiento y aprendizaje, así como la gestión de programas sociales. Estas encuestas se administraron de manera presencial y virtual según la disponibilidad de los participantes.
- Entrevistas Semiestructuradas: Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con el personal administrativo seleccionado. Estas entrevistas incluyeron preguntas abiertas para permitir a los participantes expresar sus experiencias y opiniones de manera detallada.

3.5.2. Notas de Datos

Se utilizaron tanto datos primarios como secundarios:

- Datos Primarios: Provenientes directamente de las encuestas y entrevistas realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Sandia.
- Datos Secundarios: Se recopilaron datos existentes de informes, documentos y registros relacionados con la gestión de programas sociales en la municipalidad.

3.5.3. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos utilizados fueron:

- Cuestionarios de Encuestas: Se diseñaron cuestionarios con escalas de calificación y preguntas cerradas para medir aspectos como la apreciación de



la administración, el conocimiento y aprendizaje, y la gestión de programas sociales.

- Guía de Entrevistas: Se elaboró una guía con preguntas abiertas y temas a tratar durante las entrevistas para profundizar en las percepciones y experiencias del personal administrativo.

3.6. Validación de la contrastación de hipótesis

La validación y contrastación de hipótesis en esta investigación se refiere al proceso de utilizar técnicas estadísticas como el análisis de varianza y pruebas de comparación de medias para evaluar si hay diferencias significativas en la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia. Este proceso busca respaldar las hipótesis planteadas, especialmente la hipótesis alternativa que sugiere la existencia de una diferencia significativa en la percepción de dicho personal. Los resultados de estas pruebas estadísticas ayudarán a determinar la validez de las afirmaciones y a obtener conclusiones sólidas sobre la apreciación de la administración del SISFOH en el contexto estudiado.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación sobre la apreciación de la administración del SISFOH en la gestión de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia son aspectos fundamentales para asegurar la calidad y precisión de los datos obtenidos. La validez del instrumento se refiere a la capacidad de medir de manera precisa y completa los aspectos relevantes de la apreciación de la administración del SISFOH y la gestión de programas sociales, lo cual se evaluó mediante diferentes tipos de validez como la validez de contenido, constructo y concurrente. Por otro lado, la confiabilidad del



instrumento se centra en su consistencia y estabilidad en la medición de las variables a lo largo del tiempo y en diferentes condiciones, evaluando la confiabilidad interna, temporal y de las escalas utilizadas. Esto se logró mediante análisis estadísticos como el coeficiente alfa de Cronbach y pruebas de test-retest. Estos procesos de validación y confiabilidad permitieron garantizar que el instrumento proporcionara mediciones precisas y consistentes de la percepción del personal administrativo sobre la gestión social del SISFOH y su impacto en los programas sociales, asegurando así la robustez y credibilidad de los resultados obtenidos en la investigación.

3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.8.1. *Recolección de Datos*

3.8.1.1. Encuestas Estructuradas:

- Diseño de cuestionarios con preguntas específicas sobre la apreciación de la administración del SISFOH y aspectos relacionados con la gestión de programas sociales.
- Administración de las encuestas de manera presencial y virtual según la disponibilidad de los participantes.
- Recolección de respuestas de manera sistemática y organizada.

3.8.1.2. Entrevistas Semiestructuradas:

- Elaboración de una guía de entrevistas con preguntas abiertas para obtener perspectivas detalladas del personal administrativo.
- Realización de entrevistas en profundidad para capturar experiencias y opiniones significativas.
- Grabación y transcripción de las entrevistas para un análisis más exhaustivo.



3.8.2. *Procesamiento de Datos*

3.8.2.1. *Codificación de Datos:*

- Asignación de códigos a las respuestas de las encuestas y entrevistas para facilitar su organización y análisis.
- Creación de una base de datos con las respuestas codificadas para su posterior análisis.

3.8.2.2. *Análisis Estadístico:*

- Aplicación de técnicas estadísticas como el análisis de varianza (ANOVA) para comparar diferencias entre grupos.
- Uso de pruebas de comparación de medias para evaluar la significancia de los resultados obtenidos.
- Interpretación de los resultados obtenidos y su relevancia para las hipótesis planteadas.

3.8.2.3. *Análisis Cualitativo:*

- Transcripción y análisis de las respuestas de las entrevistas para identificar patrones, temas emergentes y profundizar en las percepciones del personal administrativo.
- Utilización de software de análisis cualitativo para categorizar y organizar los datos cualitativos de manera sistemática.

3.8.3. *Presentación de Resultados*

3.8.3.1. *Elaboración de Informe:*

- Redacción de un informe detallado que incluya los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.
- Presentación visual de los datos mediante gráficos, tablas y diagramas para facilitar su comprensión.



3.8.3.2. Interpretación de Resultados:

- Interpretación y discusión de los hallazgos en relación con las hipótesis planteadas y la literatura existente.
- Formulación de conclusiones basadas en los resultados obtenidos y sus implicaciones prácticas.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Unidades de análisis

Durante la ejecución de esta investigación, se emplearon puntos clave de caracterización para obtener información detallada sobre diversos aspectos de los participantes. Estos puntos incluyeron la edad, el género, el nivel educativo y la experiencia laboral en los programas sociales de la Municipalidad. También se consideró el tiempo de servicio y la participación en las actividades relacionadas con la investigación.

Tabla 3

Característica de la unidad

Categoría	Rango	Función	Porcentaje
Edad	25 a 35	8.0	26,70
	36 a 45	15.0	50,00
	46 a 55	7.0	23,30
Genero	Mujer	21.00	70,00
	Varón	9.00	30,00
Instrucción	Secundaria completa	21.00	70,00
	Secundaria incompleta	0.00	0,00
	Superior completa	4.00	13,30



	Superior incompleta	5.00	16,70
	Menor de un 1	3.00	10,00
Tiempo de trabajo en años	1 a 3	12.00	40,00
	3 a 5	11.00	36,70
	Mayor a 5	4.00	13,30
Cargos del programa social	Director	4.00	13,30
	Asistentes	16.00	53,30
	Obreros	8.00	26,70
	Colaboradores	2.00	6,70

Nota. elaboración propia

En la tabla de datos presentada, se observa que la muestra para nuestra investigación está compuesta por 30 empleados administrativos de la Municipalidad. Entre estos, el 50% son mujeres, con edades que oscilan entre los 36 y 45 años. Además, el 70% de la muestra tiene un nivel educativo de secundaria completa, mientras que el 40% cuenta con una antigüedad laboral en la Municipalidad de entre uno y cinco años. Por último, se destaca que el 53% de los participantes desempeñan roles ocupacionales como asistentes administrativos.

Este análisis detallado de la muestra proporciona información valiosa sobre las características demográficas y laborales de los trabajadores administrativos involucrados en nuestra investigación, lo cual nos permitirá contextualizar y comprender mejor sus percepciones y experiencias en relación con la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.



4.2. Análisis de los objetivos

4.2.1. Objetivo general

Nuestro objetivo general es representado de la siguiente forma: Identificar la apreciación de la administración del SISFOH de la gestión de los programas sociales de la municipalidad provincial de sandia.

Para analizar los resultados de nuestra investigación de manera efectiva, es crucial emplear variables y dimensiones adecuadas, lo cual implica agrupar previamente los resultados obtenidos. De esta forma, se pueden presentar las proporciones de los niveles de gestión, que pueden ser clasificados como buena, regular o mala. En este contexto, se destacan las características estadísticas de las variables, tales como la media, la moda, la desviación estándar, el valor mínimo y máximo.

Tabla 4

Descripción estadística del SISFOH

Descripción estadística del SISFOH		
N	Aprobado	30.00
	Perdidas	0.00
La media		58.03
La moda		62.00
La desviación		7.650
El mínimo		40.00
El máximo		71.00

Nota: elaboración propia

En nuestra investigación, se ha calculado que el promedio o media de la variable "gestión social del SISFOH" es de 58.03, lo que indica un nivel intermedio de percepción por parte de los empleados administrativos. Además, la moda, que



representa el valor más frecuente en esta variable, es de 62, señalando que este valor es especialmente significativo en las respuestas recopiladas.

Para comprender mejor la dispersión de los datos en relación con la media, hemos calculado la desviación estándar, que es de 7.650 en la variable de gestión social del SISFOH. Esto indica que hay cierta variabilidad en las respuestas, aunque en general se mantienen cercanas al promedio.

El punto mínimo de las respuestas obtenidas es 40, lo que sugiere que algunos empleados tienen una percepción menos positiva de la gestión social del SISFOH, mientras que el punto máximo alcanzado es de 71, indicando que también hay empleados con una percepción más favorable.

Tabla 5
Apreciación de la administración SISFOH

Apreciación de la administración SISFOH		
Ítems	La Frec.	El (%)
Buena	2.00	6,70
Regular	28.00	93,30
Total	30.00	100,00

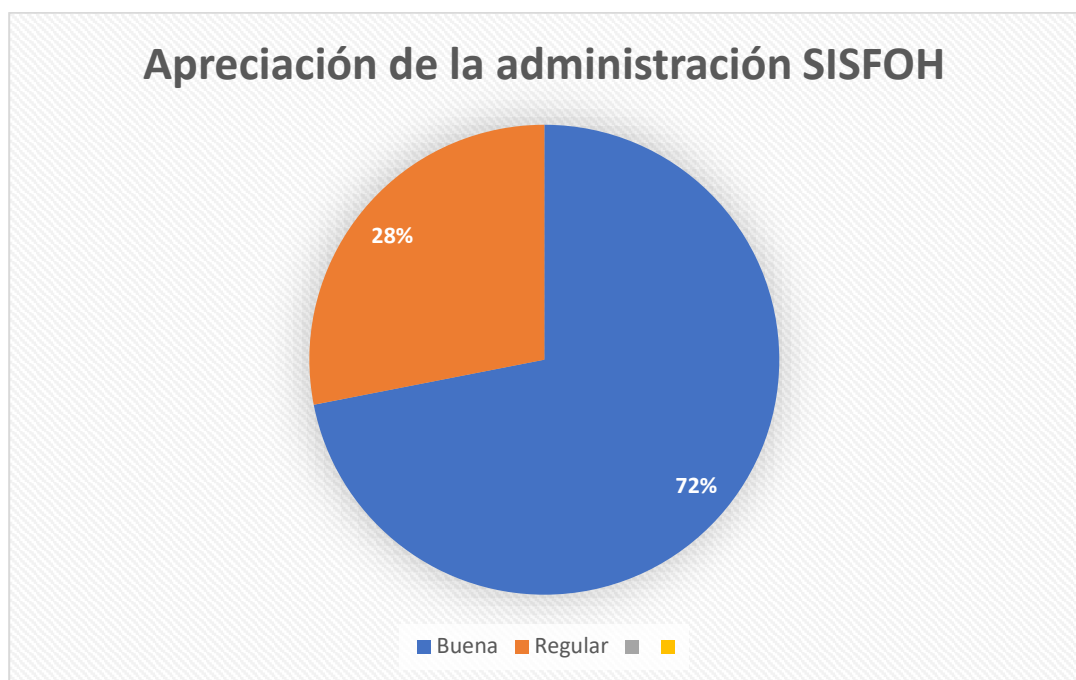
Nota: elaboración propia (encuesta aplicada)

El análisis revela que el 93.3% de los participantes, que representan 28 sujetos, perciben la gestión social del SISFOH en los programas sociales como regular, mientras que el restante 6.7%, conformado por dos (02) personas, la considera buena. Esto indica una tendencia del personal hacia una percepción regular de la gestión del SISFOH, resaltando la necesidad de mejoras en ciertos aspectos. Estos resultados se fundamentan en las respuestas de los participantes en relación con la variable evaluada, donde se observa que algunos empleados no siempre cuentan con las habilidades necesarias para sus funciones y que el

desarrollo completo y correcto de actividades en la gestión del SISFOH puede ser demorado. Estos hallazgos se respaldan también en la percepción de que el gestor de relaciones interinstitucionales no está siendo ejecutado de manera óptima. Estos datos subrayan la importancia de abordar las áreas identificadas para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.

Figura 1

apreciación de administración SISFOH



Nota: elaboración propia (encuestas desarrolladas)

Luego de analizar en detalle el comportamiento estadístico de la variable de gestión social del SISFOH, continuamos examinando su distribución y frecuencia según los rangos o escalas de medición preestablecidos. Este paso nos permite comprender mejor el nivel de percepción que los empleados administrativos tienen respecto a la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.

4.2.2. *Objetivo específico 1*

Tabla 6

Gestión del talento humano

Gestión del talento humano		
N	Aprobado	30,00
	Perdidas	0,00
La media		15,30
La moda		16,00
La desviación		1,86
El mínimo		10,00
El máximo		19,00

Nota: elaboración propia

El análisis estadístico revela que el promedio o media de la dimensión "gestión del talento humano" es de 15.30, mientras que la moda, que representa el valor más frecuente en esta dimensión, es de 16. Esto sugiere que la mayoría de los empleados administrativos tienen una percepción cercana a este valor en relación con la gestión de recursos humanos.

La medida de dispersión de los datos en relación con la media, conocida como desviación estándar, es de 1.860 en la dimensión de gestión de recursos humanos. Esto indica que hay cierta variabilidad en las percepciones de los empleados administrativos en este aspecto, aunque en general se mantienen cerca del promedio.

El punto mínimo de las respuestas obtenidas es 10, lo que sugiere que algunos empleados tienen una percepción menos favorable de la gestión del talento humano, mientras que el punto máximo alcanzado es de 19, indicando que también hay empleados con una percepción más positiva.



Tabla 7

La frecuencia de la gestión talento humano

Frecuencia de la gestión del talento humano		
Ítems	La Frec.	El (%)
Buena	1.00	3,30
Regular	27.00	90,00
Mala	2.00	6,7
Total	30.00	100,00

Nota: elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran que 27 personas representando un 90.0% de la muestra tiene una calificación de regular la gestión. Por otro lado, 02 personas que representan un 6.7%, la califican como mala, y un participante (01), representando el 3.33%, la considera buena. Estos datos reflejan la percepción predominante de los empleados administrativos en cuanto a la gestión de recursos humanos dentro del contexto de la gestión social del SISFOH, siendo mayormente catalogada como regular.

Esta percepción se sustenta en las respuestas proporcionadas por los participantes, donde se destaca que el personal no posee todas las habilidades necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones y que, aunque existe un intercambio de conocimientos constante, estos conocimientos suelen ser empíricos y carecen de respaldo.

Figura 2

gestión del talento humano



Nota: elaboración propia (según encuesta)

Podemos decir que el hallazgo es significativo para comprender la percepción y las experiencias del personal administrativo en relación con la gestión del talento humano en referencia de la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.

4.2.3. *Objetivo específico 2*

Conocimiento y aprendizaje

Tabla 8

Descripción del conocimiento y aprendizaje

Descripción del conocimiento y aprendizaje		
N	Aprobado	30,00
	Perdidas	0,00
La media		14,23
La moda		12,00
La desviación		2,609
El mínimo		10,00
El máximo		19,00



El análisis estadístico revela que el promedio o media de la dimensión "gestión de aprendizaje y conocimientos" es de 14.23, mientras que la moda, que representa el valor más frecuente en esta dimensión, es de 12. Esto indica que la mayoría de los empleados administrativos tienen una percepción cercana a este valor en relación con la gestión de Conocimiento y aprendizaje.

La medida de dispersión de los datos en relación con la media, conocida como desviación estándar, es de 2.609 en la dimensión de gestión de aprendizaje y conocimientos. Esto indica que hay cierta variabilidad en las percepciones de los empleados administrativos en este aspecto, aunque en general se mantienen cerca del promedio.

El punto mínimo de las respuestas obtenidas es 10, lo que sugiere que algunos empleados tienen una percepción menos favorable de la gestión de aprendizaje y conocimientos, mientras que el punto máximo alcanzado es de 19, indicando que también hay empleados con una percepción más positiva.

Tabla 9
Frecuencia del conocimiento y aprendizaje

Frecuencia del Conocimiento y aprendizaje		
Ítems	La Frec.	El (%)
Buena	2.00	6,70
Regular	25.00	83,30
Mala	3.00	10,00
Total	30.00	100,00

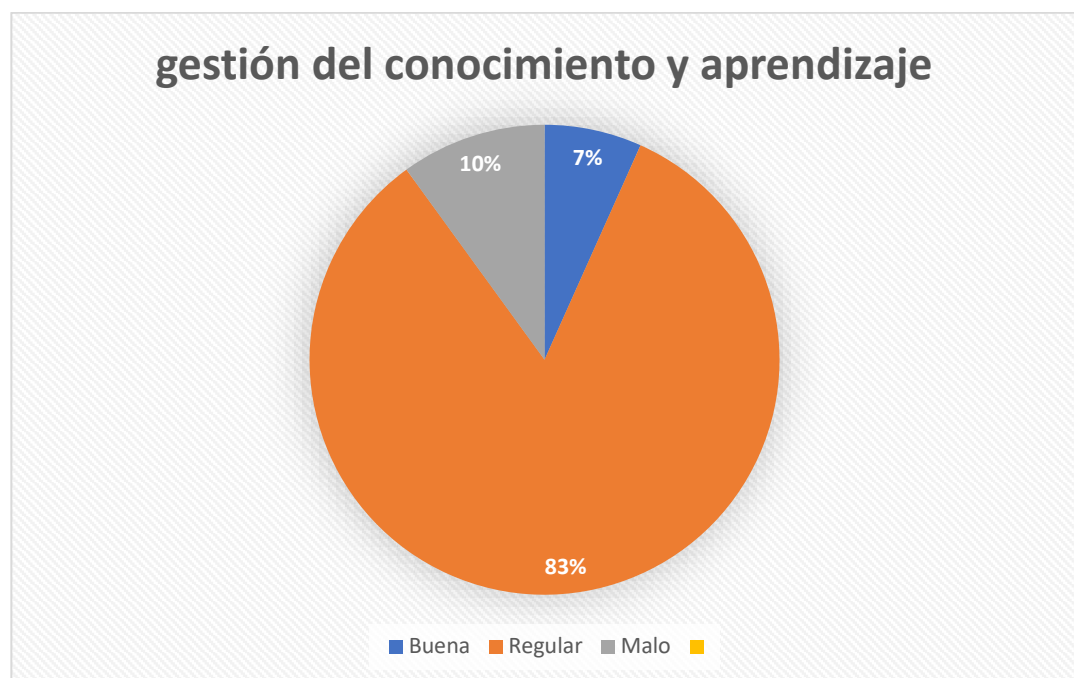
Nota: elaboración propia (según encuesta)

Los hallazgos revelan que el 83.3% de los encuestados, equivalente a 25 individuos, consideran que la eficacia en la gestión del conocimiento y el

aprendizaje dentro del sistema SISFOH es de nivel medio. Mientras tanto, un 10.0% del grupo, es decir, 3 personas, evalúan esta gestión como insatisfactoria, y un pequeño porcentaje, el 6.7% o dos participantes, la valoran positivamente. Estas cifras sugieren que la percepción general entre el personal respecto a la administración de conocimientos y aprendizaje en el SISFOH tiende a ser moderada.

Figura 3

Gestión del conocimiento y aprendizaje



Nota: elaboración propia

Podemos considerar que son importantes para comprender la percepción y las experiencias del personal administrativo en relación con la gestión del conocimiento Y aprendizaje en el punto de la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.



4.2.4. *Objetivo específico 3*

Tabla 10

Sobre el desempeño relacional

Sobre el desempeño relacional		
N	Aprobado	30.00
	Perdidas	0.00
La media		13,63
La moda		12,00
La desviación		1,974
El mínimo		10,00
El máximo		18,00

Nota: elaboración propia (según encuesta)

El análisis estadístico revela que el promedio o media de la dimensión "desempeño relacional" es de 13.63, mientras que la moda, que representa el valor más frecuente en esta dimensión, es de 12. Esto sugiere que la mayoría de los empleados administrativos tienen una percepción cercana a este valor en relación con el desempeño relacional en el contexto de la gestión social del SISFOH.

La medida de dispersión de los datos en relación con la media, conocida como desviación estándar, es de 1.974 en la dimensión de desempeño relacional. Esto indica que hay cierta variabilidad en las percepciones de los empleados administrativos en este aspecto, aunque en general se mantienen cerca del promedio.

El punto mínimo de las respuestas obtenidas es 10, lo que sugiere que algunos empleados tienen una percepción menos favorable del desempeño relacional, mientras que el punto máximo alcanzado es de 18, indicando que también hay empleados con una percepción más positiva.

Tabla 11

Frecuencia Sobre el desempeño relacional

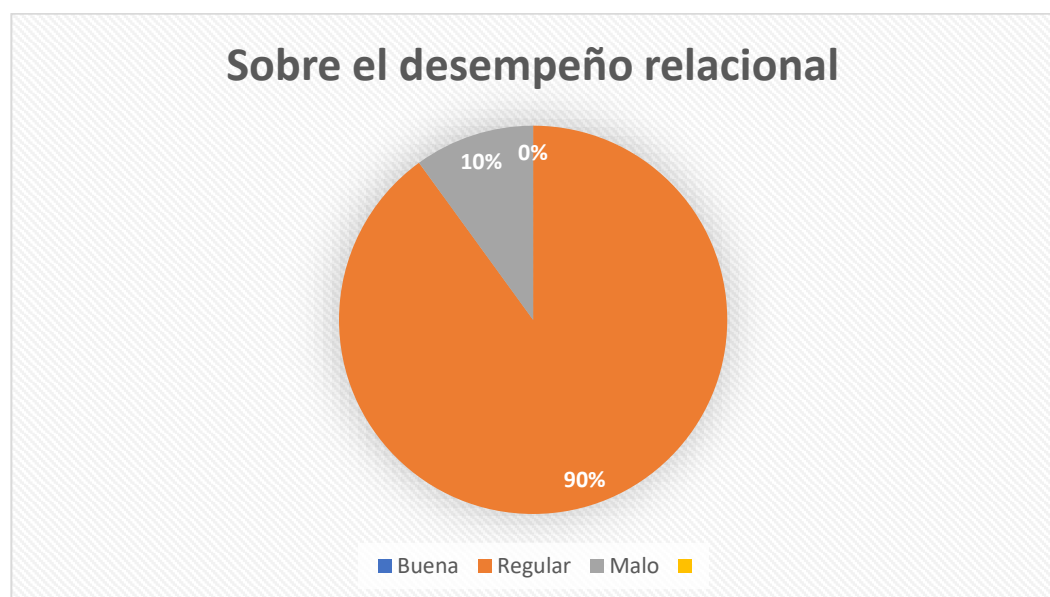
Frecuencia del desempeño relacional		
Ítems	La Frec.	El (%)
Buena	0.00	0,00
Regular	27.00	90,00
Mala	3.00	10,00
Total	30.00	100,00

Nota: elaboración propia (según encuestas)

Los hallazgos muestran que el 90% de los participantes, equivalentes a 27 individuos, califican la gestión de relaciones dentro del SISFOH como intermedia, mientras que el restante 10%, es decir, 3 personas, la consideran insatisfactoria. Estos datos sugieren que, en lo que respecta a la gestión de relaciones por parte del personal administrativo de la Municipalidad en el contexto del SISFOH, la opinión mayoritaria tiende a ser moderada.

Figura 4

Grafica Sobre el desempeño relacional



Nota: elaboración propia

Estos resultados son significativos para comprender la percepción y las experiencias del personal administrativo en el desempeño de la relación en la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.

4.2.5. *Objetivo específico 4*

Calidad del empleado

Tabla 12

Descripción estadística de la calidad del empleado

Calidad del empleado		
N	Aprobado	30,00
	Perdidas	0,00
La media		14,87
La moda		16,00
La desviación		1,756
El mínimo		10,00
El máximo		18,00

Nota: elaboración propia (según encuesta)

Los análisis estadísticos revelan que el promedio o media para la dimensión "gestión de calidad" es de 14.87, mientras que la moda, que representa el valor más frecuente en esta dimensión, es de 16. Esto sugiere que la mayoría de los empleados administrativos tienen una percepción cercana a este valor en relación con la gestión de calidad en el contexto de la gestión social del SISFOH.

La medida de dispersión de los datos en relación con la media, conocida como desviación estándar, es de 1.756 en la dimensión de gestión de calidad. Esto indica que hay cierta variabilidad en las percepciones de los empleados administrativos en este aspecto, aunque en general se mantienen cerca del promedio.

El punto mínimo de las respuestas obtenidas es 10, lo que sugiere que algunos empleados tienen una percepción menos favorable de la gestión de calidad, mientras que el punto máximo alcanzado es de 18, indicando que también hay empleados con una percepción más positiva.

Tabla 13

Frecuencia de la calidad del empleado

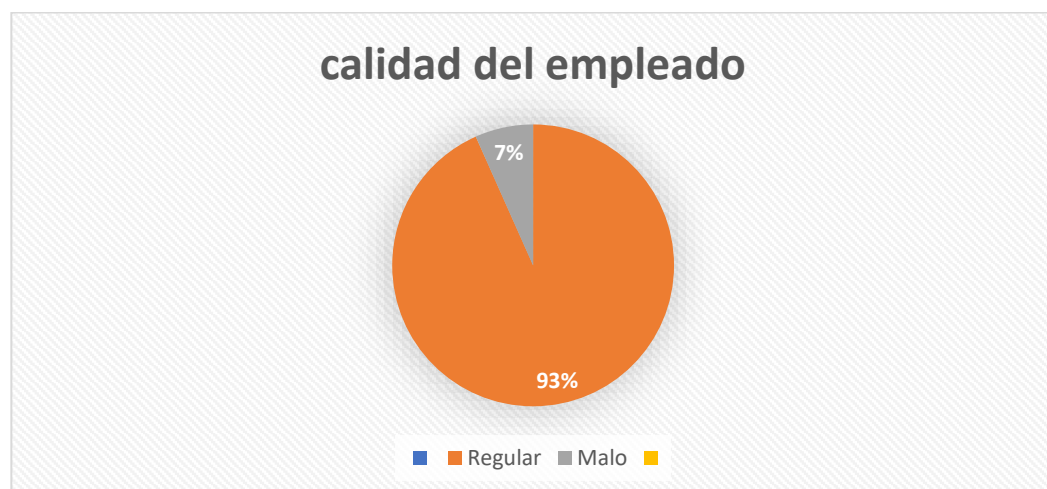
Frecuencia de la calidad del empleado		
Ítems	La Frec.	El (%)
Regular	28.00	93,30
Mala	2.00	6,7
Total	30.00	100,00

Nota: elaboración propia (según encuesta)

Los datos indican que el 93.3% de los participantes, correspondientes a 28 personas, califican la calidad de la gestión dentro del SISFOH como promedio. Por contraparte, un 6.7% del grupo, equivalente a 2 personas, opinan que es deficiente. Esto sugiere que la opinión mayoritaria entre el personal administrativo respecto a la calidad de gestión en el SISFOH se sitúa en un nivel medio.

Figura 5

Presentación de la calidad del empleado



Nota: elaboración propia (según encuesta)



Es importante aclarar que los resultados al interpretar la percepción del personal administrativo sobre la gestión de calidad en el sentido de la gestión social del SISFOH, ya que proporcionan información valiosa sobre las áreas que necesitan mejorar para garantizar una gestión de calidad más efectiva y eficiente.

4.3. Contrastación de las hipótesis.

Hipótesis General:

- Existe una relación significativa entre la apreciación del personal administrativo del SISFOH sobre la gestión de los programas sociales y la eficacia de la administración en la Municipalidad Provincial de Sandia.

Hipótesis Específicas:

- La apreciación positiva del personal administrativo del SISFOH hacia la gestión del área de recursos humanos se relaciona con una mayor eficiencia en la administración de personal en la Municipalidad Provincial de Sandia.
- La percepción favorable del personal administrativo del SISFOH respecto a la administración del conocimiento y aprendizaje se asocia con una mejor implementación de políticas de capacitación y formación en la Municipalidad Provincial de Sandia.
- Una comunicación efectiva percibida por el personal administrativo del SISFOH se correlaciona con una gestión más eficiente y transparente en la Municipalidad Provincial de Sandia.
- La apreciación positiva del personal administrativo del SISFOH hacia la administración de la calidad y mejora se relaciona con una mayor satisfacción y cumplimiento de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Sandia.



4.4. Discusión

Durante el desarrollo de la investigación, se logró superar todas las fases previstas sin enfrentar limitaciones metodológicas ni prácticas significativas. Esto fue posible gracias a una meticulosa delimitación metodológica, diseñada específicamente para abordar las características y necesidades particulares del objeto de estudio.

Los resultados obtenidos tras aplicar encuestas al personal revelan que la percepción sobre la gestión social del SISFOH en los programas sociales de la Municipalidad provincial de sandia durante el año 2023 se califica como media o regular, con un 93.33% de las respuestas reflejando esta percepción. Estos hallazgos son consistentes con la investigación de Guerra (2015), quien identificó deficiencias en la organización de la gestión por parte de los comités de barrio, lo que obstaculiza el establecimiento de estrategias para superar dificultades. Además, se identificaron factores externos que comprometen la gestión efectiva, como el insuficiente respaldo comunitario manifestado en inasistencias y una deficiente cultura organizacional. Este análisis concuerda también con Zevallos y Tohalino (2019), quienes señalaron que la gestión social implementada no es la más adecuada, destacando inconsistencias en los informes de actividades comparados con los datos de la gerencia regional.

En lo referente al primer objetivo específico, los resultados indicaron que la percepción sobre la gestión social del SISFOH, específicamente en relación con el recurso humano, se considera de nivel medio o regular, con un 90% de las respuestas. Esto respalda las conclusiones de Moreta (2018), quien señaló



problemas en la gestión social relacionados con la falta de planificación, comunicación ineficaz, desacuerdo sobre objetivos, relaciones interpersonales deficientes y falta de capacitación. Estos resultados son corroborados por García, Cerna y Puémape (2018), quienes encontraron que las prácticas implementadas por el personal para agilizar el proceso de empadronamiento generan desconfianza respecto al cálculo de la pobreza.

Con respecto al segundo objetivo específico, se encontró que la percepción sobre el aprendizaje y conocimientos asociados con la gestión social del SISFOH es de un nivel medio o regular, con un 83.33%. Muñoz (2017) identificó que las políticas de gestión social no aprovechan estratégicamente la información ni el conocimiento técnico para manejar las transformaciones sociales, lo que repercute negativamente en la capacitación del personal. Sin embargo, Asenjo y Guevara (2020) argumentaron que un mayor sentido de responsabilidad social conlleva a una gestión social más eficiente por parte de la municipalidad, evidenciando una relación significativa y positiva entre el compromiso con el público y el desarrollo organizacional.

Al abordar el tercer objetivo específico, se constató que la percepción sobre las relaciones dentro de la gestión social del SISFOH se califica también como media o regular, con un 90%. Calderón y Guerrero (2016) coinciden con estos hallazgos, apuntando a inconsistencias en la conducción de políticas a nivel local y lagunas en la normativa que afectan la operatividad y la institucionalidad del sistema. No obstante, se reconoce la legalidad en el proceso de legitimación de la política según la perspectiva de los usuarios del SISFOH.



Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se percibe la calidad de la gestión social del SISFOH como media o regular, con un 93.33%. Asenjo y Guevara (2020) hallaron que la comunidad mantiene un alto nivel de compromiso, especialmente en las dimensiones de finanzas municipales, potencial empresarial y gobernabilidad democrática, evidenciando una fuerte conexión con la gestión social.



CONCLUSIONES

En la evaluación de la gestión social del SISFOH dentro de los programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia durante el año 2023, el personal administrativo proporcionó percepciones en diversas áreas, todas calificadas en general como regulares. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

- Primero.** La apreciación global sobre la gestión social fue considerada como regular, con un consenso del 93.33%. Este resultado subraya una visión moderada de la eficacia general en la administración de los programas sociales.
- Segundo.** En lo concerniente al manejo del recurso humano, la percepción también se calificó como regular, respaldada por un 90% del personal administrativo. Este porcentaje refleja inquietudes en la gestión de los equipos encargados de implementar los programas sociales.
- Tercero.** La valoración de la gestión en términos de aprendizaje y conocimientos específicos alcanzó una calificación de regular, con un 83.33% de acuerdo. Esto indica áreas de oportunidad en el desarrollo y capacitación del personal administrativo.
- Cuarto.** Respecto a las relaciones dentro de la gestión social del SISFOH, la percepción fue igualmente calificada como regular, evidenciada por un 90%. Este resultado sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y la colaboración entre los miembros del personal.



Quinto. Finalmente, la percepción sobre la calidad en la gestión de los programas sociales mantuvo la tendencia, siendo considerada como regular por un 93.33% de los encuestados. Este hallazgo resalta la importancia de enfocarse en elevar los estándares de calidad en todas las dimensiones de la gestión social.



RECOMENDACIONES

Para fortalecer la gestión social del SISFOH en la Municipalidad Provincial de Sandia, es fundamental implementar una serie de mejoras enfocadas en la calidad del servicio, la eficacia del personal, el desarrollo de competencias y la integración comunitaria. Las siguientes acciones se recomiendan para lograr estos objetivos:

- Primero.** Se sugiere la adopción de sistemas avanzados para monitorear de cerca los objetivos y actividades. Esta medida facilitará la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido y asegurará una gestión eficiente.
- Segundo.** Es crucial establecer procedimientos completos para la captación y selección de personal, asegurando así que los individuos seleccionados cumplan con los perfiles profesionales requeridos. Esto garantizará la idoneidad del equipo encargado de llevar a cabo las funciones diarias.
- Tercero.** Se exhorta a la implementación de planes de formación y talleres educativos para enriquecer los conocimientos del personal sobre normativas y estrategias que optimicen los procesos internos. Esta formación debe enfocarse en elevar la comprensión y aplicación de las mejores prácticas en la gestión social.
- Cuarto.** Es vital diseñar y ejecutar programas que fomenten la integración entre la Municipalidad Provincial de Sandia y otras entidades estatales o privadas. Estas iniciativas promoverán mejoras significativas en la calidad de vida de los ciudadanos y fortalecerán las relaciones interinstitucionales.



- Quinto.** Se alienta a la realización de programas que mejoren las habilidades comunicativas del personal y fomenten un fuerte sentido de pertenencia hacia la municipalidad. Este enfoque contribuirá a una mejora sostenida en la calidad del servicio brindado.



BIBLIOGRAFÍA

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
- Flippo, E. B. (1984). *Principles of Personnel Management*. McGraw-Hill.
- Knowles, M. S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. Association Press.
- Mintzberg, H. (1981). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice-Hall.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- 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*. 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*. Pesopluma, S.A.C.
- Bellinza, M., Guerrero, N., Colon, S., & Ramírez, W. (2011). Gestión del conocimiento: Aproximaciones teóricas. *Revista Clío América*, 257-271.
- 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. *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.
- Moreta, (2018). *Mejoramiento de la gestión social y solidaria de la Asociación Artesanal SISAY*. Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Asenjo, & Guevara. (2020). Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo. *Revista Hacedor*.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p>General</p> <p>•¿Cuál será la apreciación de la administración del SISFOH de la gestión de los programas sociales de la municipalidad provincial de sandia?</p>	<p>General</p> <p>•Identificar la apreciación de la administración del SISFOH de la gestión de los programas sociales de la municipalidad provincial de sandia</p>	<p>General</p> <p>•Existe una relación significativa entre la apreciación del personal administrativo del SISFOH sobre la gestión de los programas sociales y la eficacia de la administración en la Municipalidad Provincial de Sandia.</p>	<p>Independiente</p> <p>•Apreciación de la administración</p>	<p>El método de investigación propuesto es un enfoque mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos, utilizando encuestas estructuradas para recopilar datos cuantitativos sobre la apreciación de la administración del SISFOH, y entrevistas semiestructuradas para obtener perspectivas cualitativas detalladas del personal administrativo en la gestión de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia.</p>
<p>Específicas</p> <p>•¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH según la administración del área de recursos humanos de la municipalidad provincial de sandia?</p> <p>•¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de conocimiento y aprendizaje pródidos por la municipalidad provincial de sandia?</p> <p>•¿cuál será la apreciación de los colaboradores</p>	<p>Específicas</p> <p>•Describir la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH de la administración del área de recursos humanos de la municipalidad provincial de sandia</p> <p>•conocer la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de conocimiento y aprendizaje pródidos por la municipalidad provincial de sandia</p> <p>•Conocer la apreciación de los colaboradores</p>	<p>Específicas</p> <p>•La apreciación positiva del personal administrativo del SISFOH hacia la gestión del área de recursos humanos se relaciona con una mayor eficiencia en la administración de personal en la Municipalidad Provincial de Sandia.</p> <p>•La percepción favorable del personal administrativo del SISFOH respecto a la administración del conocimiento y aprendizaje se asocia con una mejor implementación de políticas de capacitación y formación en la Municipalidad Provincial de Sandia.</p>	<p>Dependiente</p> <p>•Gestión de los programas</p>	



administrativos de SISFOH sobre la administración y comunicación establecida dentro de la municipalidad provincial de sandia?

•¿cuál será la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de la calidad y mejora dentro de la municipalidad provincial de sandia?

administrativos de SISFOH sobre la administración y comunicación establecida dentro de la municipalidad provincial de sandia

•describir la apreciación de los colaboradores administrativos de SISFOH sobre la administración de la calidad y mejora dentro de la municipalidad provincial de sandia

•Una comunicación efectiva percibida por el personal administrativo del SISFOH se correlaciona con una gestión más eficiente y transparente en la Municipalidad Provincial de Sandia.

•La apreciación positiva del personal administrativo del SISFOH hacia la administración de la calidad y mejora se relaciona con una mayor satisfacción y cumplimiento de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de Sandia.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 16 - 09 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FLOR DE MARIA BUSTINZA VILCA

Dirección: Jr. Huancane s/n - Juliaca

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74498718

Teléfono: 999424444 email: mariavilca1998@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: Apreciación de la Administración del Sisfoh de la Gestión de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Sandia

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administración social, Sisfoh, programa social.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25

Firma de Autor



huella digital

16 – SETIEMBRE – 2024

Fecha