



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE MONITOREO Y CONTROL DE  
PROGRAMAS SOCIALES PARA LA MUNICIPALIDAD DE  
LEONCIO PRADO, TINGO MARÍA – 2020”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. LAURA YURIKO CHÁVEZ LOARTE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Lleno de regocijo, de amor y esperanza en mi corazón dedico la presente tesis a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante y continuar en mi meta.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos que, con mucho amor, esfuerzo, esmero, trabajo me apoyaron para la realización de esta tesis.

A mi querido y recordado padre Luis Chávez Berrospi que ya no se encuentra entre nosotros, pero está presente en mi memoria, a mi querida madre Vicenta Loarte Mallqui que es mi motor de vida.

A mis hermanas Erlinda Chávez Loarte y Delia Chávez Loarte que ambas son mi segunda madre y la motivación de mi vida mi orgullo de ser lo que seré, gracias a ellas por su confianza y apoyo abnegado, mi agradecimiento por ellas no tiene fin.

Y sin dejar atrás a toda mi familia por su apoyo que de una u otra manera hicieron que me salguen más fuerzas de seguir adelante.

### **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, quiero expresar mi gratitud a Dios, quien me dio la oportunidad de tener la capacidad, el conocimiento, salud y bendición en mi vida.

A los docentes por sus enseñanzas, por su disposición a apoyarme con su orientación, tiempo y paciencia en mi proceso de desarrollo universitario.

A mis amigas que siempre nos tuvimos el uno al otro brindándonos ayuda y apoyo mutuo en el largo proceso de llevar a cabo la realización hasta la culminación de mi tesis.

Finalmente quiero expresar mi agradecimiento a mi asesor: Mg. Julio Humberto Flores Piñán, principal apoyo y colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y paciencia hizo realidad la realización de mi proyecto hasta la culminación de mi tesis.

### **RECONOCIMIENTO**

A la facultad de Ciencias Empresariales y Educación, y la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, por haber sido parte de mi vida y labor como estudiante, acogiéndome en sus aulas y espacios de enseñanza, a los cuales los recordare siempre con mucho afecto, que a pesar de las circunstancias que se presentaron en el largo camino pude culminar con éxito mi formación profesional.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>III</b>
<b>RECONOCIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
1.1    Descripción de la Realidad Problemática.....	12
1.2    Delimitación de la Investigación .....	15
1.2.1 <i>Delimitación Espacial</i> .....	15
1.2.2 <i>Delimitación Social</i> .....	15
1.2.3 <i>Delimitación Temporal</i> .....	15
1.2.4 <i>Delimitación Conceptual</i> .....	16
1.3    Problema de Investigación .....	16
1.3.1 <i>Problema Principal</i> .....	16
1.3.2 <i>Problemas Secundarios</i> .....	16
1.4    Objetivos de la Investigación.....	17
1.4.1 <i>Objetivo General</i> .....	17
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	17
1.5    Hipótesis y Variables de la Investigación .....	17
1.5.1 <i>Hipótesis</i> .....	17
1.5.2 <i>Variables</i> .....	18
1.6    Metodología de la Investigación.....	19
1.6.1 <i>Tipo y Nivel de la Investigación</i> .....	19
1.6.2 <i>Método y Diseño de la Investigación</i> .....	19
1.6.3 <i>Población y Muestra de la Investigación</i> .....	20
1.6.4 <i>Técnica e Instrumentos de Recolección de datos</i> .....	21
1.6.5 <i>Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación</i> .....	23
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.1    Antecedentes de la Investigación.....	24
Internacional .....	24
Nacional.....	24
Regional y Local .....	25
2.2    Bases Teóricas .....	26
2.2.1    Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales .....	26

2.2.1.1	<i>Diagnóstico del Estrés y Confidencialidad Laboral</i> .....	26
a)	Estrés Laboral .....	26
b)	Factores del Estrés .....	27
c)	Efectividad Laboral.....	29
d)	Procesos Administrativos .....	30
e)	Confidencialidad Laboral.....	31
2.2.1.2	<i>Modelo de Efectividad Laboral y Programas Sociales</i> .....	32
i)	Programas Sociales en el Perú.....	32
ii)	Gestión de Monitoreo y Control.....	33
iii)	Modelo de Efectividad Laboral .....	34
iv)	Protección de la Intimidad .....	36
2.3	Definición de Términos Básicos .....	39
2.4	Bases Históricas .....	39
2.5	Base Legal .....	40
<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....		<b>42</b>
3.1	Análisis de Tablas y Figuras .....	42
3.1.1	<i>Análisis de los Principales Factores de Estrés Laboral</i> .....	42
3.1.2	<i>Diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos</i> .....	50
3.1.3	<i>Clasificación de los Criterios Legales de Confidencialidad</i> .....	64
3.1.4	<i>Diseño de Herramienta de Control para Programas Sociales</i> .....	67
3.1.5	<i>Modelo de Proceso Práctico para la Efectividad Laboral</i> .....	77
3.2	Discusión de Resultados.....	91
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>95</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>98</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....		<b>99</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>100</b>
	ANEXO N.º 01 – Matriz de Consistencia.....	101
	ANEXO N.º 02 – Encuesta para Medir el Nivel de Estrés Laboral .....	102
	ANEXO N.º 03 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 01 .....	103
	ANEXO N.º 04 – Encuesta para Medir el Nivel de Procesos Administrativos .....	104
	ANEXO N.º 05 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 02 .....	105
	ANEXO N.º 06 – Encuesta para Medir el Nivel de Confidencialidad de Programas Sociales .....	106
	ANEXO N.º 07 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 03 .....	107
	ANEXO N.º 08 – Seguimiento Físico – Financiero Mensualizado del POI MPLP 2020.....	108

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síntesis de las diversas categorías de estresores.....	28
Tabla 2. Características básicas según el tipo de programas sociales.....	32
Tabla 3. Perfil Laboral (Edad) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	42
Tabla 4. Perfil Laboral (Sexo) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	43
Tabla 5. Perfil Laboral (Área) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	44
Tabla 6. Perfil Laboral (Tiempo Servicio) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	45
Tabla 7. Estrés Laboral – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	46
Tabla 8. Agotamiento Emocional – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	47
Tabla 9. Despersonalización – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	48
Tabla 10. Realización Personal – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	49
Tabla 11. Procesos Administrativos – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	50
Tabla 12. Actividades Administrativas – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	51
Tabla 13. Participación Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	52
Tabla 14. Competencia Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	53
Tabla 15. Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	66
Tabla 16. Impacto Social (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	67
Tabla 17. Impacto Social (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	67
Tabla 18. Impacto Social (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	67
Tabla 19. Impacto Social (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	68
Tabla 20. Impacto Social (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	68
Tabla 21. Impacto Social (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	68
Tabla 22. Impacto Social (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	68
Tabla 23. Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	69
Tabla 24. Ficha Técnica (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	70
Tabla 25. Indicador Social (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	70
Tabla 26. Ficha Técnica (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	71
Tabla 27. Indicador Social (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	71
Tabla 28. Ficha Técnica (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	72
Tabla 29. Indicador Social (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	72
Tabla 30. Ficha Técnica (Registro Único de Víctima) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	73
Tabla 31. Indicador Social (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	73
Tabla 32. Ficha Técnica (SISOFH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	74
Tabla 33. Indicador Social (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	74
Tabla 34. Ficha Técnica (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	75
Tabla 35. Indicador Social (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	75
Tabla 36. Ficha Técnica (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	76
Tabla 37. Indicador Social (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	76
Tabla 38. Funciones Propuestas (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	84
Tabla 39. Funciones Propuestas (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	85
Tabla 40. Funciones Propuestas (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	86
Tabla 41. Funciones Propuestas (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	87
Tabla 42. Funciones Propuestas (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	88
Tabla 43. Funciones Propuestas (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	89
Tabla 44. Funciones Propuestas (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo sistémico del estrés laboral .....	27
Figura 2. Perfil Laboral (Edad) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	42
Figura 3. Perfil Laboral (Sexo) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	43
Figura 4. Perfil Laboral (Área) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	44
Figura 5. Perfil Laboral (Tiempo Servicio) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	45
Figura 6. Estrés Laboral – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	46
Figura 7. Agotamiento Emocional – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	47
Figura 8. Despersonalización – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	48
Figura 9. Realización Personal – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	49
Figura 10. Procesos Administrativos – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	50
Figura 11. Actividades Administrativas – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	51
Figura 12. Participación Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	52
Figura 13. Competencia Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado .....	53
Figura 14. Organigrama Estructural – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	54
Figura 15. Flujograma G. Administración y Finanzas – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	55
Figura 16. Flujograma G. Administración Tributaria – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	56
Figura 17. Flujograma G. Asuntos Jurídicos – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	57
Figura 18. Flujograma G. Planeamiento y Presupuesto – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	58
Figura 19. Flujograma G. Desarrollo Económico – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	59
Figura 20. Flujograma G. Servicios Públicos – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	60
Figura 21. Flujograma G. Gestión Ambiental y Defensa Civil – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	61
Figura 22. Flujograma G. Infraestructura y Desarrollo Local – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	62
Figura 23. Flujograma G. Infraestructura y Desarrollo Local – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	63
Figura 24. Flujograma Propuesto (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	77
Figura 25. Flujograma Propuesto (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	78
Figura 26. Flujograma Propuesto (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	79
Figura 27. Flujograma Propuesto (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	80
Figura 28. Flujograma Propuesto (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	81
Figura 29. Flujograma Propuesto (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado .....	82
Figura 30. Flujograma Propuesto (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.....	83

## RESUMEN

El presente estudio; se desarrolló con el principal objetivo de Diseñar un Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Inicialmente; se realizó una encuesta y recopilación objetiva Perfil del Personal y los Principales Factores del Estrés Laboral, por lo que se aplicó un cuestionario de 12 ítems respectivamente, dando como principal resultado: que un 81.48% de los trabajadores presentan altos niveles de Estrés Laboral, y así también; que solo un 25.19% de los mismos evidencian un alto nivel de Realización Personal y/o Profesional adquirida en la entidad pública.

No obstante; cabe apreciar que, en el diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos y el Nivel de Actividades, Participación y Competencia, solo un 66.67% de las Actividades Administrativas muestran niveles poco nivel de eficacia, ya que; al analizar los procesos de cada una de las gerencias de la entidad pública, se observó que la Gerencia de Desarrollo Social, evidenciaba menores niveles de impacto social, control de información privada, y por ende; un inadecuado monitoreo y control de los programas.

Desde otra perspectiva; al diseñar la Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se identificaron los principales programas comprometidos con el inadecuado funcionamiento, como son: el Registro Único de Víctimas, la Unidad Local de Empadronamiento, el Sistema de Focalización de Hogares, el Padrón Nominal y los Comedores Populares.

Por ende; el estudio concluyó que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente. Así mismo; que se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social.

## **ABSTRACT**

The present study; It was developed with the main objective of Designing a Model for Monitoring and Control of Social Programs to increase Labor Effectiveness in the Provincial Municipality of Leoncio Prado.

Initially; An objective survey and compilation of the Profile of the Personnel and the Main Factors of Work Stress was carried out, for which a questionnaire of 12 items was applied respectively, giving as the main result: that 81.48% of the workers present high levels of Work Stress, and so too; that only 25.19% of them show a high level of Personal and / or Professional Achievement acquired in the public entity.

Nevertheless; It should be appreciated that, in the diagnosis of the Main Administrative Processes and the Level of Activities, Participation and Competence, only 66.67% of the Administrative Activities show low levels of efficiency, since; When analyzing the processes of each of the managements of the public entity, it was observed that the Social Development Management, evidenced lower levels of social impact, control of private information, and therefore; inadequate monitoring and control of programs.

From another perspective; When designing the Monitoring and Control Tool for the development of the Social Programs of the Provincial Municipality of Leoncio Prado, the main programs committed to the inadequate operation were identified, such as: the Single Registry of Victims, the Local Registration Unit, the Household Targeting System, Nominal Register and Popular Dining Rooms.

Thus; The study concluded that the Design of the Monitoring and Control Model of Social Programs to increase Labor Effectiveness in the Provincial Municipality of Leoncio Prado Tingo María, was carried out according to the same necessary requirements of the beneficiaries of the aforementioned Social Programs, based on the diagnosis of the Main Administrative Processes, Citizen Participation and Relevant Confidentiality Criteria. In addition; that the appropriate Processes were redesigned for each social program, with their respective Social Impact Indicators.

## INTRODUCCIÓN

En el presente estudio; se trata de impulsar el correcto seguimiento, monitoreo y control de los resultados o impactos sociales de cada uno de los programas sociales desarrollados por la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María, debido a que; en la mayoría de los casos, como manifiestan los beneficiarios de los programas mencionados, no reciben el apoyo necesario de la entidad pública en el momento adecuado, siendo en algunos casos olvidados por la autoridades de dicha institución; así también, que los mismos trabajadores administrativos evidencian una constante carga laboral, lo que en algunas situaciones específicas, dificultan el correcto seguimiento y control de éstos programas, a esto, se le suma que los procesos diseñados con anterioridad para cada programa, ya no se adaptan a la realidad actual de la zona, lo que ralentiza aún más el desarrollo adecuado de cada programa, sin mencionar que solo existen indicadores económicos para dicho monitoreo y control del supuesto impacto social.

Por tal motivo; a través del análisis de los principales procesos de cada uno de los programas sociales mencionados, se observó que uno de los principales inconvenientes recurrentes en dichos programas, es la falta de confidencialidad de la información privada de los usuarios y/o beneficiarios respectivos, más aún, por el mismo hecho que la infraestructura no se ajusta a los parámetros físicos de confidencialidad mencionada, por otro lado, para colaborar con el adecuado seguimiento, monitoreo y control del impacto social de los programas sociales de la entidad pública arriba mencionada, se diseñó como parte de la propuesta, las fichas técnicas para cada programa social, detallando así, el verdadero objetivo del programa, su origen y destino, así como; los indicadores de impacto social, que se necesitan para poder realizar dicho monitoreo y control de forma mensual, trimestral o semestral, según corresponda.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En cuanto al manejo de información confidencial o secreta, solo se maneja en el dominio público, entendida como una organización que ejerce el poder, y se maneja de manera no sistemática. De acuerdo con esto, queremos decir que en este momento las personas no gozan de garantías en cuanto a la protección del poder público y las esferas privadas. En la Edad Media continuaba esta desigualdad entre grupos de poder y personas, y aún no se podía configurar el concepto de intimidad, porque el sujeto estaba interconectado con una poderosa red comunitaria que se había organizado de manera clasista. (Grau, Parker, & Uzal, 2007)

En la actualidad, las organizaciones exitosas ya son responsables del mejor desempeño de sus empleados. Para ello, han adoptado diversas formas de promover el desarrollo profesional y / o técnico. Están comprometidas con la mejora del servicio al cliente, como la optimización de la producción. Investigación El foco está en una esencia de la teoría de la gestión del talento, que se relaciona con las formas tradicionales de control a través de la supervisión de procesos y resultados. (Merino, 2018)

Más importante aún, el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación puede ayudar a fortalecer la gobernanza de un país, región y lugar, porque significa aumentar la transparencia y la rendición de cuentas, y fortalecer las relaciones intergubernamentales y una cultura de desempeño. Decisión presupuestaria. El sistema también requiere que sea dominado por profesionales apropiados con ética y ética, y que ocupen esos cargos por sus méritos, en lugar de servir intereses políticos como observamos y probamos en la realidad actual. (Salas, 2018)

El estrés laboral se ha convertido en un rasgo común de la vida moderna. En el campo de la salud, es uno de los principales factores que inciden y afectan la calidad de la atención debido a las altas exigencias de los empleados, evaluación continua de sus prácticas profesionales, responsabilidades, trabajo sobrecarga y falta de tiempo. Para realizar todas las actividades asignadas, crear desequilibrios y evitar acciones correctas. El estrés tiene un impacto directo en el desempeño de los profesionales y, por tanto, en la calidad de la atención, ya que esta situación puede derivar en eventos adversos. Por eso es importante determinar los principales factores y desencadenantes del estrés, e implementar estrategias en la organización para contrarrestar su impacto en el cuidado y la seguridad, así como los posibles impactos y consecuencias. (Lazo & Sánchez, 2018)

Del mismo modo, la evaluación de impacto mejora el proceso de toma de decisiones al proporcionar información, lo que ayuda a utilizar los recursos de manera eficaz y aumentar la eficiencia. Por lo tanto, evaluar el impacto de los programas sociales, como nuestros casos de estudio de QALI WARMA, PENSION 65 y JUNTOS en la región de Huánuco, constituyen los elementos básicos para la toma de decisiones y optimización de políticas, estrategias y asignación de recursos sociales. Lograr este objetivo significa realizar una evaluación de impacto integral, eficaz y confiable basada en el desarrollo de la ciencia y la tecnología modernas; porque la evaluación de proyectos es una aplicación sistemática de procedimientos de investigación social para probar nuevas ideas de intervención y evaluar el concepto, diseño y diseño de proyectos de intervención social. Establecimiento y utilidad, proporcionando así una retroalimentación eficaz. (Baltazar, Carbajal, & Miraval, 2018)

A todo esto; se puede observar que en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado el poco control de avances en los programas sociales (SISFOH) en la actualidad la plataforma del sistema se encuentra sin acceso por la suspensión de trabajadores a las áreas de atención al público, incremento y acumulación de las solicitudes y formatos socioeconómicos para la digitación al sistema SIGOF, incremento del estrés y cansancio por el trabajo diario (SISFOH) por el alto número de usuarios diariamente para la adquisición de los programas, ambiente sofocado y de poca ventilación.

Carencia de personal hasta mitad de año para el empadronamiento diario a cada hogar. El digitador y empadronador trabajan a presión sobrepasando su horario de trabajo para cumplir a tiempo con su función. Así mismo el bajo nivel de confidencialidad en temas de índole personal (RUV) los espacios están totalmente reducidos tanto para trabajadores como usuarios que desean ser escuchados y atendidos, los usuarios se reservan informaciones que pueda esto ayudar a su declaración de testimonio para su trámite así también la falta de implementación de un buen proceso que ayude a la rapidez del trámite y la reserva de información en los documentos remitidos a la oficina central del Consejo de Reparaciones, ya que son temas confidenciales.

Estos acontecimientos; son causados debido a los constantes usuarios diariamente para acceder a este beneficio se evitó la atención para no causar aglomeraciones debido al plazo de 20 días para figurar el resultado en la lista de seleccionados para el beneficio, falta de personales de trabajo para la digitación y el empadronamiento a los hogares, el incremento de usuarios nuevos (por familias) diariamente colapsando el número de aforo dentro de la oficina, dificultad para hallar el hogar de los usuarios para sus clasificaciones según sus niveles, no se recepciona a tiempo las fichas socioeconómicas según sus niveles de empadronamiento. Así también el mal diseño y posiciones de las oficinas (muebles de escritorios y equipos de oficina) dificultando generando incomodidades para el trabajador y los usuarios. Más probabilidad a que los trabajadores den una mala atención y que esto conlleve a ocasionar un ambiente laboral muy tenso, incremento de quejas y reclamos continuos de los usuarios solicitando ser beneficiados con el programa, los trabajadores estarían propensos a ser removidos o sacados de su puesto de trabajo, ya que no estarían dando resultados a su jefe de área.

Con todo lo anterior; si no se hace el presupuesto y el índice anual de usuarios (familias) para el acceso a este programa se verían reducido para el año próximo, el beneficiario no obtendría su resultado a tiempo y no obtendría el beneficio, el plazo de tiempo máximo se acorta y hay menor posibilidad de cumplir con los resultados de la meta. Más probabilidad a que los trabajadores den una mala atención y que esto conlleve a ocasionar un ambiente laboral muy tenso incrementándose las quejas y reclamos continuos de los usuarios

solicitando ser beneficiados con el programa. Los trabajadores estarían propensos a ser removidos o sacados de su puesto de trabajo, ya que no estarían dando resultados a su jefe de área. Generándose desmotivación laboral como también de los usuarios impidiendo su comodidad y confort en la oficina de atención.

Por tal motivo; se realizará la investigación para plantear un Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para Incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María – 2020 para incrementar la efectividad laboral de la Municipalidad, mediante el monitoreo y control. Así mismo; también para incrementar la confianza y gestión en los programas sociales y la satisfacción de la población, en la localidad y como también, el reconocimiento de la Municipalidad.

## **1.2 Delimitación de la Investigación**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizó, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María, ubicado en la Alameda Perú #525 – Tingo María Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco.

### **1.2.2 Delimitación Social**

El estudio se realizó, con la principal finalidad de Impulsar el Cumplimiento de los Programas Sociales y Monitoreo y Control en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, mediante la propuesta de Estrategias de Efectividad Laboral y Confidencialidad, que recopile toda la información necesaria para la Toma de Decisiones por parte de los trabajadores de la Municipalidad, con el único propósito de cumplir con los programas sociales, cumplimiento de las metas para el bienestar de la población.

### **1.2.3 Delimitación Temporal**

El presente estudio se desarrolló durante el periodo de 6 meses, desde el mes de noviembre del 2020 hasta el mes de abril del 2021; con la finalidad de poder identificar, describir y explicar las características de la variable de la presente investigación.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

Para la realización de la presente investigación, se tomaron aspectos t conceptuales que fueron: **1) Área:** Administración y Negocios Internacionales, **2) Campos:** Administración de Operaciones, Responsabilidad Social, Cooperación Económica y Gerencia de Marketing, **3) Líneas:** Procesos Productivos, Decisiones Estratégicas, Implementación de Programas de Responsabilidad Social y Comportamiento del Consumidor, **4) Temas Generales:** Control de Procedimientos Administrativos, Efectividad Laboral, Estrés Laboral, Confidencialidad, Ejecución y Control de Programas Sociales.

## **1.3 Problema de Investigación**

### **1.3.1 Problema Principal**

- ¿Cuál es el Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María – 2020?

### **1.3.2 Problemas Secundarios**

- ¿Cuál es el Perfil del Personal y los Principales Factores del Estrés en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?
- ¿Cuáles son los Principales Procesos Administrativos y el Nivel de Actividades, Participación y Competencia de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?
- ¿Cuáles son los Criterios Legales de Confidencialidad en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?
- ¿Cuál es la Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?
- ¿Cuál es el Modelo de Proceso practico y explicativo de Efectividad Laboral para las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Diseñar un Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María - 2020.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el Perfil del Personal y los Principales Factores del Estrés en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.
- Determinar los Principales Procesos Administrativos y el Nivel de Actividades, Participación y Competencia de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.
- Clasificar los Criterios Legales de Confidencialidad en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.
- Diseñar una Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.
- Elaborar un Modelo de Proceso práctico y explicativo de Efectividad Laboral para las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.

## **1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación**

### **1.5.1 Hipótesis**

La presente investigación; por ser de carácter **descriptiva y propositiva**, no requiere de la formulación de hipótesis alguna. (Supo, 2012)

Es importante señalar, que, por lo general, la formulación de hipótesis es pertinente en investigaciones de nivel explicativo, donde se pretende establecer relaciones causales entre variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

En las investigaciones de nivel exploratorio y en algunas de carácter descriptivo comúnmente **no se plantean hipótesis de explícita**, es decir, se trabaja con objetivos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) (Supo, 2012)

## **1.5.2 Variables**

### **1.5.2.1 Definición conceptual de la variable**

Es la aplicación de técnicas de análisis de gestión internas para el estudio de programas sociales, ya que con ello se otorga un gran apoyo a la efectividad laboral de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, Tingo María; con el objetivo de entender la complejidad del monitoreo y control del mismo en la zona. Con todo esto, se puede comprender de mejor manera cómo las características de la gestión y programas sociales en dicha municipalidad determinan el éxito y/o fracaso en la localidad.

### **1.5.2.2 Definición operacional de la variable**

Se refiere a la recopilación de datos cualitativos contrastados con los datos recopilados por las diferentes técnicas de investigación de estrategias de gestión y un control de los diferentes estímulos de los programas sociales, que permiten una revisión externa e interna de las características de la municipalidad en la localidad; así como, los efectos de las características de la efectividad laboral en la funcionalidad de dichos programas sociales.

### **1.5.2.3 Operacionalización de la Variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para la Municipalidad Provincial	—	Estrés Laboral
		Factores del Estrés
		Diagnóstico del Estrés y Confidencialidad Laboral
		Efectividad Laboral
		Procesos Administrativos
		Confidencialidad Laboral
		Programas Sociales en el Perú
		Modelo de Efectividad Laboral y Programas Sociales
Gestión de Monitoreo y Control		
Modelo de Efectividad Laboral		
Protección de la Intimidad		

## 1.6 Metodología de la Investigación

### 1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación

#### a) Tipo de Investigación

Según la intervención del investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el estudio es de tipo **observacional**, porque no existe intervención del investigador. Según el número de ocasiones en que se mide la variable, es de tipo **transversal**, porque la variable es medida en un sólo momento.

Por el tipo de investigación (Supo, 2012), la presente tesis reúne las condiciones metodológicas de una investigación **observacional – propositiva**, en razón, que se utilizan conocimientos de Monitoreo y Control de Programas Sociales y Efectividad Laboral, a fin de ser aplicadas en el que en la presente investigación se aspira a desarrollar.

#### b) Nivel de la Investigación

Según (Supo, 2012); de acuerdo a la naturaleza de la investigación, el presente estudio cumple con la clasificación de nivel **descriptivo y propositivo**, ya que el principal objetivo de la investigación es medir u observar la variable en su estado natural (sin intervención externa) y proponer nuevos conocimientos, técnicas y/o herramientas, basadas en el análisis previo hecho.

### 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

#### a) Método de Investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el método de investigación es **cuantitativo**, porque se realiza mediciones numéricas de la variable de interés; y a través del **método científico** se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares; observando y registrando los hechos, y luego llegando a conclusiones importantes a través del **análisis estadístico**.

## b) Diseño de Investigación

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); el diseño de la investigación corresponde al **observacional**, donde la variable de interés no es afectada por el presente estudio de investigación, y no pretende determinar la relación causa-efecto o correlación.

$$\boxed{\text{MPLPTM} \Leftarrow \text{O}}$$

Donde:

MPLPTM = Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Tingo María, de la Provincia de Leoncio Prado, del Departamento de Huánuco.

O = Observación y Análisis para recabar datos e información de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María, para desarrollar un Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población

La población está constituida por **1800 usuarios** existentes en la Ciudad de Tingo María que forman parte de la Municipalidad Provincial de Leoncio. Existe un 93% de usuarios, que asisten de manera continua.

#### b) Muestra

La muestra está conformada por **135 usuarios** de la Municipalidad Provincial de Leoncio – Tingo María, según se observa en el desarrollo diario de las actividades dentro de la Ciudad de Tingo María.

**Tamaño de la Muestra:** Cuando se conoce el tamaño real de la población, se utiliza la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N = 1800 (número total de USUARIOS de la Municipalidad por mes)
- Z = 1.96 (95% de Confiabilidad)
- p = 0.933 (93,3% de Probabilidad a favor de un suceso USUARIO)
- q = 0.067 (6,7% de Probabilidad en contra de un suceso USUARIO)
- e = 0.07 (7% del margen de error que se prevé cometer)

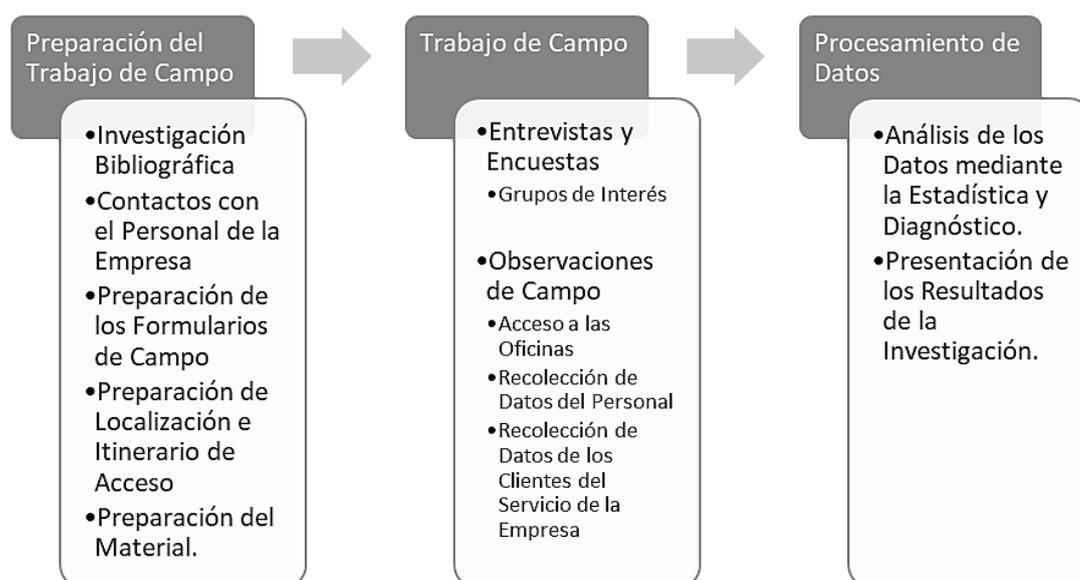
$$n = \frac{150 \times 1.96^2 \times 0.933 \times 0.067}{0.05^2 \times 149 + 1.96^2 \times 0.933 \times 0.065} = \frac{420.25}{3.1119} = 135.05 \rightarrow \boxed{n = 135}$$

La muestra de los USUARIOS de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se determinó de forma **PROBABILÍSTICA**, debido al acceso viable a la información necesaria por parte de la tesista del presente estudio de investigación.

#### 1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

##### a) Técnicas

De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), la recolección y procesamiento de datos requiere de las siguientes actividades: La selección del instrumento o método de recolección, la aplicación del mismo y preparar las observaciones, registros y mediciones obtenidas para que se analicen.



Es necesario que el instrumento o método de recolección cumpla con dos requisitos importantes, los cuáles son: confiabilidad y validez, refiriéndose a la primera como el grado en que la aplicación repetida del mismo arroja resultados iguales y la validez al grado en que dicho instrumento mide en realidad la variable que pretende medir. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Menciona también algunos pasos del procedimiento para construir el instrumento de medición los cuales son: listar las variables, revisar su definición conceptual y comprender su significado, revisar cómo han sido definidas operacionalmente, elegir el instrumento de medición que haya sido favorecido por la comparación y adaptarlo al contexto de la investigación, indicar el nivel de medición, indicar cómo se habrán de codificar los datos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Este instrumento fue diseñado tomando en cuenta las variables que den los resultados que necesitaban para cumplir con los objetivos de la investigación, y fue elaborado con preguntas cerradas de tipo dicotómico, escala Likert y codificación de escalas.

## b) Instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
1. Encuesta	1.1. Ficha de encuesta	Para la obtención de datos
2. Entrevistas	2.1 Ficha de entrevista	
3. Fichaje	3.1. Fichas Textuales	Para el desarrollo de la perspectiva teórica (Estado del arte)
	3.2. Resúmenes	Para el desarrollo del Marco teórico
	4.1 Fichas de resumen	
4. Análisis Documental	4.2. Fichas de análisis	Para el desarrollo de los objetivos y la obtención de información y el respectivo análisis.
	4.3. Análisis de informes, etc.	
5. Estadística	5.1 Tablas y graficas	Para el desarrollo del análisis de datos

### **1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación**

#### **a) Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene un carácter de justificación PRÁCTICA; ya que al final de la investigación se obtendrá un Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María - 2020.

#### **b) Importancia de la Investigación**

La investigación actual realizada es importante porque puede mejorar la eficiencia laboral de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María, mediante el seguimiento y control, el cual actualmente no supera el 65% de todas las municipalidades. Además, esto también ayudará a aumentar la confianza de los vecinos en la Municipalidad y de paso mejorar gestión de los programas sociales, lo que a su vez aumentará la satisfacción de la población en general.

#### **c) Limitaciones**

A priori y hasta el término del informe; para la presente investigación no se ha encontrado ningún tipo de limitación existente.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### Internacional

(Grau, Parker, & Uzal, 2007) desarrollaron juntos una tesis, titulada: “*Confidencialidad de la Información Reservada en la Relación Laboral*”, cuyo **objetivo** fue que la confidencialidad será tanto mayor cuanto más grande sea la preeminencia que la posesión del secreto otorga a la empresa frente a sus competidores. Este estudio **concluyó** que el estudio de la confidencialidad de la información reservada en la relación laboral, no es resorte exclusivo del Derecho Laboral; normas relativas a la Buena Fe contractual, a los derechos esenciales de la persona humana y a su debida protección, al resarcimiento de los daños que la violación de las disposiciones que a este propósito se distinguieron, nos permiten afirmar que las soluciones en estos casos no se encuentran únicamente en este ámbito.

#### Nacional

(Merino, 2018) desarrolló una tesis magistral, titulada: “*Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*”, cuyo **objetivo** fue determinar la relación que existe entre la supervisión del personal y la efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. Este estudio **concluyó** que con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = ,661 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la supervisión del personal y la efectividad laboral en el personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

(Salas, 2018) desarrolló una tesis magistral, titulada: "*Gestión de monitoreo y cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas, Huánuco-2018*", cuyo **objetivo** fue determinar cómo se relaciona la gestión de monitoreo y el cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas, Huánuco-2018. Este estudio **concluyó** que la Gestión de monitoreo y cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.865, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación.

### **Regional y Local**

(Lazo & Sánchez, 2018) desarrollaron una tesis, titulada: "*Estrés Laboral y Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017*", cuyo **objetivo** fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia del Hospital San Martín de Pangoa – 2017. Este estudio **concluyó** que se muestran la edad (años) de los profesionales de enfermería, observándose que el 36% (18) son menores de 28 años, el 32% (16) tienen edades entre 28 y 35 años y solo el 4% (2) son de 44 a 55 años. En cuanto a tiempo de servicio el 32% (16) tienen de 1 a 2 años y 32% (18) son mayores de 2 a 6 años.

(Baltazar, Carbajal, & Miraval, 2018) desarrollaron una tesis, titulada: "*Evaluación de Impacto Social de los Programas Sociales en los Beneficiarios de la Región de Huánuco. Casos: Pensión 65, Juntos y Qali Warma, 2018*", cuyo **objetivo** fue dotar de un ingreso periódico que atenúe la vulnerabilidad social de las personas adultas mayores de 65 años que viven en condición de extrema pobreza, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. Este estudio **concluyó** que el impacto social del Programa Social Pensión 65 se manifiesta en los resultados del cuadro N.º 02 cuando preguntamos a los beneficiarios del programa a qué destinaban más el dinero que les otorgaban, esto nos respondieron: un 36% dijo que a los medicamentos; el 30% destinaba a víveres; el 19 % destinaba a ropa; y el 15% destinaba a otros rubros. La

pregunta explicativa es si está bien este destino que le dan en comparación con los componentes del programa. Veamos si efectivamente estos destinos tienen que ver con los componentes. Estos se refieren a bienestar físico, inclusión social, bienestar material y derechos. Y si lo aparejamos a los indicadores de cada dimensión veremos que no es lo que realmente deben hacer los beneficiarios. Pero en términos reales les está favoreciendo.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales**

#### **2.2.1.1 *Diagnóstico del Estrés y Confidencialidad Laboral***

##### **a) Estrés Laboral**

El estrés Laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel individual puede afectar el bienestar físico, psicológico y la salud de las personas; y a nivel de la Organización puede deteriorar la salud organizacional. (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 21)

El estrés laboral es una serie de fenómenos que se producen en el organismo de los trabajadores, en los que están implicados estresores nocivos directamente del trabajo, o que pueden afectar a la salud de los trabajadores, hay 2 tipos de estrés (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 21):

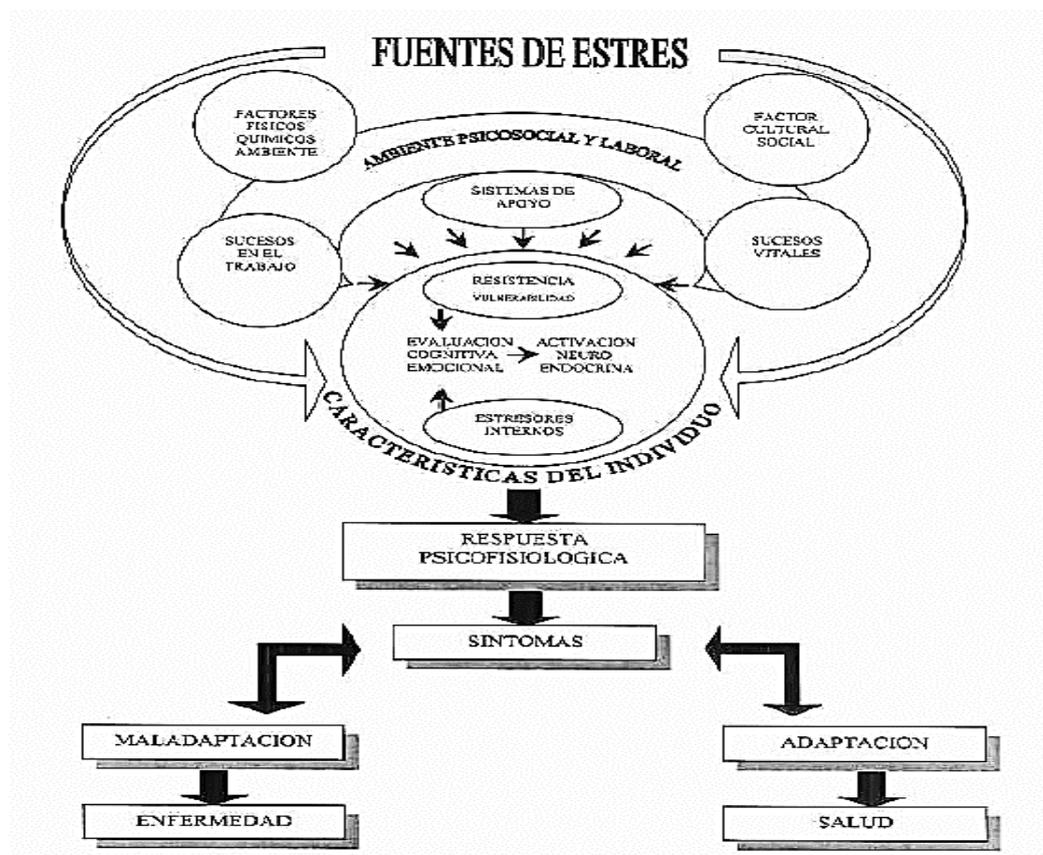
- ***Episódico:*** ocurre temporalmente, es una situación que no se demorará por mucho tiempo, cuando se enfrente o se resuelva, todos los síntomas causados. (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 22)
- ***Crónico:*** cuando una persona está constantemente expuesta a una fuente de estrés, aparecerá repetidamente, por lo que los síntomas de estrés aparecerán cada vez que aparezca un síntoma de estrés. Mientras el individuo no evite este problema, el estrés no desaparecerá. (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 22)

La mayoría de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y la forma en que se gestiona la entidad. (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 24)

- **A nivel del sistema cognitivo-emocional:** se refiere a la forma en que las personas capturan las respuestas ambientales, filtran y procesan la información con el fin de evaluar si la situación debe considerarse relevante o irrelevante, aterradora o inofensiva. (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 26)
- **A nivel de movimiento o sistemas observables:** la respuesta de movimiento básica en situaciones estresantes puede ser confrontación o huida o evitación, y menor pasividad e inhibición. (Lazo & Sánchez, 2018, pág. 26)

## b) Factores del Estrés

El análisis de los factores de incidencia implica, necesariamente reconocer aquellos aspectos que hacen referencia al abordaje global del estrés. (Campos, 2001, pág. 26)



**Figura 1.** Modelo sistémico del estrés laboral.

Fuente: Tesis "Análisis y evaluación de variables presentes en el Estrés Laboral". (2001)

**Tabla 1.** Síntesis de las diversas categorías de estresores.

Factores Psicosociales <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acontecimientos o Cambios Vitales. Generados en la propia esfera del individuo o bien en su círculo familiar o social cercano. Globalizan todos aquellos elementos mencionados por los autores dentro de esta área.</li> <li>- Eventos Socio-Culturales. Eventos dentro del rango social, pero de un ámbito más amplio. Implica cambio cultural.</li> </ul>
Factores Biológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos o necesidades de carácter fisiológico u orgánico. Globaliza todos aquellos elementos mencionados por los autores dentro de esta área.</li> </ul>
Factores Físicos-Químicos-Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tal como se establece en la nomenclatura, acá se abordan los estímulos dentro de los tres ámbitos mencionados. Estos elementos se encuentran muy relacionados con los factores biológicos, ya que en general constituyen estímulos que desencadenan procesos fisiológicos. Globaliza todos aquellos elementos mencionados por los autores dentro de estas áreas.</li> </ul>
Factores Psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta categoría posee características específicas. Primero, la valoración personal es el elemento fundamental en esta área. Segundo, acorde a esa valoración cualquier estímulo puede transformarse en un estresor.</li> </ul>
Factores Laborales <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta clasificación será analizada de manera posterior en el capítulo respectivo.</li> </ul>

Fuente: Tesis "Análisis y evaluación de variables presentes en el Estrés Laboral". (2001)

Establece que, con base en las respuestas emitidas con mayor frecuencia, los eventos externos se consideran presión normativa, que siempre está lejos de ser universal. (Campos, 2001, pág. 35)

Comprender el mecanismo del estrés a partir del contenido planteado significa asumir la perspectiva de interacción entre el individuo y el entorno, los estímulos estresantes y la participación activa de factores individuales y grupales que pueden ser considerados como factores intermediarios. (Campos, 2001, pág. 36)

Establezca el punto de partida de la respuesta a la presión. Esto sucede cuando un individuo percibe una situación difícil más allá de su capacidad para afrontarla. ella. En este caso, la persona debe: Percibir esta solicitud, que puede provenir de ver su entorno externo como él mismo. Al mismo tiempo, debes ser consciente de los recursos que tienes para lidiar con él. Si hay un ajuste entre la demanda y la capacidad, el proceso se detendrá y los individuos no enfrentarán presiones. Por otro lado, si existe un

desequilibrio entre la demanda percibida y los recursos disponibles, el proceso de estrés se producirá de forma natural. La apreciación del equilibrio o desequilibrio entre la percepción de estímulos y la percepción de recursos dependerá de la evaluación cognitiva del sujeto de esta combinación de elementos. (Campos, 2001, pág. 37)

### **c) Efectividad Laboral**

Comportamiento humano en las organizaciones “porque las personas creen que la eficiencia personal es la causa que lleva a los profesionales a lograr resultados positivos en el trabajo, por lo que este aspecto determinará las condiciones de eficiencia de la empresa u organización. (Merino, 2018, pág. 39)

Por ende; se basan en los principios que incluyen personas responsables, que están en las características de la organización en la capacidad de tomar la iniciativa, liderar y comunicarse con otros para transformarla en relaciones interpersonales que conduzcan a los objetivos propuestos por la organización. (Merino, 2018, pág. 39)

Así, se describe que: “los elementos que promueven la eficiencia laboral de las personas son: responsabilidad, capacidad, automotivación, autogestión, suerte y sencillez”. (Merino, 2018, pág. 40)

La característica básica de ser eficaz es dominar el conocimiento de la materia que presta los servicios profesionales. La eficacia centrada en el ser humano es un indicador claro de que "las cosas se hacen bien". (Merino, 2018, pág. 40)

### **Efectividad en el trabajo**

La efectividad es la capacidad de lograr expectativas o resultados esperados a nivel laboral. Los profesionales logran resultados positivos en el trabajo. Cuanto mejores sean, más efectivos serán. Ser eficaz en el trabajo es "centrar las actividades en el logro de metas también puede evitar que desperdiciemos nuestros esfuerzos en lograr cosas que no son importantes para nosotros". (Merino, 2018, pág. 41)

### **Efectividad productiva**

Es la eficacia de la comparación entre lo alcanzado y lo esperado (RA/RE). Los niveles más altos de efectividad corresponden a tasas de implementación muy altas y las calificaciones son cada vez más difíciles de obtener. En otras palabras, obtener el nivel 5 no es simplemente hacer un trabajo 4 grados más alto que el nivel 1, es mucho más que eso. Generalmente, los niveles más altos de cumplimiento requieren un mayor esfuerzo y una mayor dificultad. (Merino, 2018, pág. 46)

En el mundo laboral, la importancia de la eficiencia personal radica en que podemos afrontar todos sus aristas y oportunidades, y saber qué queremos conseguir y qué podemos aportar. Por su parte, el entorno productivo y de servicios contará con un capital humano más completo, y cada colaborador aportará con autoconocimiento y habilidades de autogestión. (Merino, 2018, pág. 57)

La eficacia es la relación entre la producción y la capacidad productiva, es decir, la relación entre nosotros, las acciones que realizamos y los resultados de nuestras acciones. (Merino, 2018, pág. 57)

### **d) Procesos Administrativos**

La eficiencia es la relación entre productividad y productividad, es decir, la relación entre nosotros, la relación entre las acciones que realizamos y los resultados de nuestras acciones. (Flores, 2015, pág. 17)

La tarea actual del departamento administrativo es explicar los objetivos propuestos por la organización, y transformarlos en acciones organizativas a través de la planificación, organización, orientación y control de todas las actividades que se llevan a cabo en el ámbito y nivel de la empresa para alcanzar estos objetivos. La mejor forma para la situación. (Flores, 2015, pág. 18)

El proceso administrativo es el paso para que los gerentes tomen decisiones, y los miembros de la organización ponen en práctica diversas estrategias. "El diseño organizacional permite a los gerentes mirar en dos

direcciones, apuntando hacia el interior y el exterior de la empresa. (Flores, 2015, pág. 22)

### **e) Confidencialidad Laboral**

El grado de subordinación y dependencia de los trabajadores a sus empleadores significa que el individuo que ejerce el poder reconocido por el sistema legal pertenece a otra persona. Este poder se denomina "poder estatutario de orden" o "poder de orientación", y es relacionadas con la "obediencia" del trabajador. Las "obligaciones" tienen relevancia legal. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 130)

#### **Control de la actuación laboral**

Pero el derecho de beneficio al empleador corresponde a la forma en que el empleador puede realizar el control y supervisión en la forma en que el trabajador cumple con la obligación de brindar el servicio pactado, pues en este punto, la privacidad del trabajador no puede ser, en principio, el empleador monitorea y evalúa los obstáculos firmados a los resultados del contrato de trabajo, ya sea que dicho control sea a través de equipos de video o audio, o simplemente a través del cumplimiento directo. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 134)

La respuesta es difícil, porque, aunque la insistencia en que la restricción se establece o promulga respetando la dignidad y la privacidad de los trabajadores o promulgando restricciones similares puede suceder rápidamente por coincidencia, tales acuerdos son solo a cambio de ambigüedades semánticas demasiado prominentes. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 135)

Específicamente, si bien la determinación de las restricciones efectivas al poder de control de las acciones laborales es una tarea difícil, tal como lo legalizan las doctrinas nacionales y extranjeras, cabe señalar que el derecho comparado no presta demasiada atención a este tema. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 135)

### 2.2.1.2 Modelo de Efectividad Laboral y Programas Sociales

#### i) Programas Sociales en el Perú

La política social se define como una serie de metas, normativas, sistemas y entidades que el Estado busca generar oportunidades y fortalecer herramientas de equidad e integración social. (Baltazar, Carbajal, & Miraval, 2018, pág. 21)

La política social es una herramienta utilizada por el gobierno para regular y complementar las instituciones del mercado y las estructuras sociales. La política social incluye colocar a los ciudadanos en el centro de la política pública, sin proporcionar más la asistencia social restante, sino incorporando sus necesidades y voces en todos los sectores. (Baltazar, Carbajal, & Miraval, 2018, pág. 22)

#### Programas Sociales

La planificación social constituye una herramienta sistemática y de implementación de estrategias para intervenir en los sectores más vulnerables para asegurar una distribución más equitativa de los recursos económicos a través de acciones que afecten la calidad de vida de la población. (Baltazar, Carbajal, & Miraval, 2018, pág. 25)

**Tabla 2.** Características básicas según el tipo de programas sociales.

DIMENSIÓN	PROTECTORES	HABILITADORES
1. Objetivo	Reducir vulnerabilidad	Reforzar capacidades
2. Población meta	Grupos vulnerables (pobres extremos, menores, tercera edad, madres gestantes, etc.)	Personas / grupos en capacidad de aprovechar oportunidades (pobres no extremos, jóvenes, pequeñas y medianas empresas)
3. Relación con ciclo económico	Anticíclicos	Procíclicos
4. Impacto en ingresos	Bajo; reducción de costos	Alto; empleabilidad y oportunidades de ingreso
5. Criterios de selección	Endógenos (fijados por el programa)	Exógenos; Auto-selección (depende del participante)
6. Tipo de focalización	Geográfica	Individual
7. Tipo de participación	Comunal, grupal	Individual
8. Co-financiamiento	Poco factible	Deseable

Fuente: Tesis "Evaluación de Impacto Social de los Programas Sociales en los Beneficiarios de la Región de Huánuco. Casos: Pensión 65, Juntos Y Qali Warma". (2018)

## ii) Gestión de Monitoreo y Control

La gestión se realiza en un grupo de personas, generalmente un equipo de trabajo. El autor señala que la gestión es una función que realizan los gerentes en el eje de una empresa u organización, porque en este campo los líderes necesitan tener la eficiencia y productividad requeridas. (Salas, 2018, pág. 17)

Entonces, la gestión implica que:

- Los directivos despliegan actividades únicas, distintos a lo que realizan los colaboradores de la organización.
- Los directivos deben tener la capacidad intelectual, de relaciones humanas y técnicas.
- La efectividad de los directivos se advierte en función a los resultados que obtienen, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- Los directivos deben estar en la capacidad de focalizar a tiempo los inconvenientes o debilidades que existe en todo proceso y solucionarlos inmediatamente aplicando estrategias innovadoras y creativas para la solución de cualquier problemática. (Salas, 2018, pág. 17)

### Niveles de gestión

También se debe considerar el nivel de gestión para evitar conflictos y abusos de poder u órdenes paralelas. Este es nuestro camino: nivel superior (gerente y director), nivel medio (jefe y administrador) y primer nivel (supervisor, etc.). (Salas, 2018, pág. 19)

La eficacia de la gestión incluye mantener un equilibrio adecuado entre resultados y recursos. Lo ideal es utilizar la menor cantidad de recursos para obtener buenos resultados, pero esto no siempre es posible, por lo que es más objetivo y realista buscar la eficiencia buscando resultados únicos en lugar de resultados máximos. (Salas, 2018, pág. 20)

De igual manera, en cuanto a la gestión, no existen reglas, teorías o métodos que puedan paliar el problema, por lo que se necesitan líderes,

gerentes, jefes, etc. Guiar a la organización con la mejor capacidad de gestión, adoptar habilidades, estrategias emocionales y comunicativas, de lo contrario basta con obtener una máquina y programar la gestión de la organización, donde ocurre una emergencia y se requiere una acción inmediata. (Salas, 2018, pág. 20)

### **Monitoreo y control**

La teoría de la planificación del desarrollo estratégico define el seguimiento o monitoreo como un proceso continuo y sistemático, que tiene como objetivo identificar el desempeño de todo el sistema organizacional o subsistemas de nivel inferior de manera ordenada, científica y oportuna, y permitir ajustes. O rondas relacionadas para lograr los objetivos organizacionales. (Salas, 2018, pág. 21)

El monitoreo es un proceso de control de gestión que tiene como objetivo observar sistemáticamente un conjunto de procesos de gestión con el fin de realizar los ajustes necesarios en las actividades y estrategias con el fin de lograr de la mejor manera los objetivos de gestión expresados en el plan operativo y mejorar los recursos humanos, técnicos y financieros. (Salas, 2018, pág. 21)

No debemos confundir supervisión con evaluación, porque muchas personas piensan erróneamente que es sinónimo, evaluación incorrecta, porque la supervisión es un seguimiento del proceso, su propósito es lograr el objetivo general y el objetivo intermedio de la evaluación es una actividad. medido en un momento específico para medir los logros. (Salas, 2018, pág. 22)

### **iii) Modelo de Efectividad Laboral**

Es una de las estructuras más exploradas en la literatura de psicología organizacional. Sin embargo, hasta finales de la década de 1980, la historia de la disciplina estuvo llena de investigaciones destinadas a evaluar la productividad y la eficiencia de los trabajadores de manera indiferenciada. (Gabini, 2017, pág. 23)

Desde esta perspectiva, la productividad debe entenderse como la relación entre la producción real y el costo de materiales y mano de obra asociados a su obtención. Al mismo tiempo, la eficacia debe incluir comportamientos y actividades orientados a la tarea que no tengan nada que ver con el trabajo y la orientación interpersonal. (Gabini, 2017, pág. 23)

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta un resumen de los principales modelos de eficiencia del trabajo que se han propuesto a lo largo de los años, una descripción de las tres dimensiones principales que componen la estructura, y algunas otras dimensiones que se han propuesto. eso. (Gabini, 2017, pág. 25)

### **Modelos de Efectividad**

La eficiencia del trabajo se puede modelar a partir de las siguientes dimensiones: (a) Comportamiento orientado a la tarea, que está relacionado con el núcleo del trabajo; (b) Comportamiento orientado a la interacción interpersonal, es decir, comunicación y cooperación con colegas; (c) desperdicio Comportamientos relacionados con el tiempo, aquellos que tienden a evitar centrarse en el trabajo; (d) Comportamientos destructivos y peligrosos, que pueden traer riesgos como pérdida de productividad y daños.. (Gabini, 2017, pág. 25)

Por otro lado, los profesionales de tecnologías de la información evalúan la efectividad de su trabajo a partir de 13 indicadores en tres dimensiones (Gabini, 2017, pág. 26):

- **Características:** conocimiento del trabajo, cooperación, independencia, relaciones interpersonales y habilidades comunicacionales;
- **Comportamientos:** planificación, organización, calidad del trabajo, puntualidad, atención, velocidad.
- **Resultados:** eficiencia y finalización del trabajo. (Gabini, 2017, pág. 26)

## **Comportamientos laborales contraproducentes**

También se han propuesto comportamientos que tienen un valor negativo en la efectividad organizacional como una dimensión constitutiva de la efectividad en el lugar de trabajo. Por lo tanto, el comportamiento contraproducente (CCP) se ha convertido en un punto de interés de investigación creciente para los académicos de esta disciplina. (Gabini, 2017, pág. 34)

### **Consecuencias de la efectividad**

Casi todas las organizaciones, independientemente de su tipo, implementan algún tipo de sistema para medir el desempeño personal de sus empleados. De hecho, una encuesta realizada hace más de diez años mostró que más del 90% de las 278 organizaciones (dos tercios de las cuales son empresas multinacionales) han adoptado un sistema formal de gestión del desempeño. (Gabini, 2017, pág. 44)

Este tipo de evaluación juega dos roles dentro de la organización. Por un lado, influye en el entusiasmo de los empleados a través del proceso de participación de los empleados y la retroalimentación que recibe, lo que a su vez les permite mejorar su RL y recibir reconocimientos y recompensas. Por otro lado, ayuda a promover el logro de metas organizacionales como la efectividad, eficiencia y transparencia, porque permite rediseñar el trabajo. (Gabini, 2017, pág. 44)

### **iv) Protección de la Intimidad**

Este comportamiento es un derecho público subjetivo, y la propia constitución reconoce que su ejercicio tiene la función de hacer funcionar todo el sistema judicial del país, a fin de realizar la protección o advertencia de los derechos amparados por la constitución. Los requisitos son (Grau, Parker, & Uzal, 2007, págs. 159-160):

- Una acción u omisión ilegal o arbitraria.
- Que como consecuencia de lo anterior se derive la privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de un derecho.

- Que el derecho esté expresamente cautelado en la Constitución.

Por lo tanto, al igual que el daño al derecho a la privacidad, puede provenir de acciones u omisiones ilegales o arbitrarias, y debe causar privaciones, injerencias o amenazas en el ejercicio del derecho a la privacidad. derecho. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 160)

Finalmente, el derecho a la privacidad y la confidencialidad de las comunicaciones se ubican en la lista de derechos protegidos por acciones protectoras. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 160)

### **Acceso a Internet y el problema de la correspondencia electrónica**

Como todos sabemos, el uso de la tecnología, especialmente en este caso, la comunicación electrónica se está volviendo cada vez más común en las empresas por la gran utilidad de sus informes. Sin embargo, estos avances permiten a los empleadores conocer la cantidad de mensajes intercambiados en la empresa para que puedan comunicarse. Y sepa qué páginas navegan los trabajadores durante el horario laboral. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 164)

En todo caso, el Ministerio de Trabajo respeta los derechos de propiedad y cree que es necesario que los empleadores regulen el uso formal de los bienes que poseen. Pero esto no significa que la libertad de ejercicio de la inviolabilidad de las comunicaciones esté restringida en ningún caso. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 165)

Al aumentar el potencial del poder de supervisión y restringir las capacidades de desarrollo de los trabajadores, permitiéndoles aceptar secuencias de trabajo intensivas y estrictas, la tecnificación de la empresa ha elevado su estatus comercial a un nivel superior, en lugar de depender únicamente del estatus obtenido por el derecho de orientación, que es una amenaza obvia Derechos básicos. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 167)

### **Límites a la intimidad informática del trabajador**

Antes de hacer cualquier análisis, es necesario distinguir los correos electrónicos enviados por los empleados de los correos electrónicos

propios de la empresa, lo que dañará el nombre y la reputación de la organización. La otra es que el trabajador envía correos electrónicos a su dirección, lo que no perjudicará en ningún caso los intereses de la empresa. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 168)

Ante el panorama que se nos presenta, destacan y se convierten en motivo para legalizar el despido, concretamente por el uso del correo electrónico e Internet: "Incumplimiento de la integridad contractual y abuso de confianza". (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 168)

### **Libertad de expresión**

Con respecto a este tema, se entiende que lo que está sucediendo en nuestra sociedad hoy es efectivamente una situación cambiante. Donde los ciudadanos se muestran reacios a tolerar restricciones sobre cualquier tipo de debate temático. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 170)

Por tal motivo, la Convención Americana sobre Derechos Humanos estipula al respecto: "Las restricciones al goce y ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Convención están permitidas por esta Convención. No serán aplicables a menos que las disponga la ley. Por motivos de interés general y el establecimiento de los mismos. Determinado por finalidad ". En la práctica, esto ha provocado que muchas agencias estatales establezcan restricciones tan engorrosas al derecho a obtener información, que en última instancia distorsionan la información. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 171)

Y, en lo que a él respecta, el empleador tiene todos los derechos para conocer los datos relacionados y relacionados con el trabajador, pero no infringe su privacidad como una restricción, y también retiene cierta información confidencial. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 171)

Así entendido, el tema está directamente relacionado con los derechos de información que poseen los empleados y empleadores dentro de la empresa. Pero siempre respete el límite y nunca pase para brindar privacidad a las personas. Para evitar el llamado conflicto de intereses o derechos. (Grau, Parker, & Uzal, 2007, pág. 172)

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

### **2.3.1 Efectividad Laboral**

La eficacia es la capacidad de lograr las expectativas o los resultados esperados en el lugar de trabajo. Los profesionales logran resultados positivos en el trabajo. Cuanto mejores son, más efectivos son. Por lo tanto, las personas ineficaces no son personas efectivas, independientemente de si están dando lo mejor de sí o trabajando duro, estos aspectos involucran tres aspectos: (a) desarrollo personal; (b) relaciones interpersonales y laborales; (c) características laborales.

### **2.3.2 Estrés Laboral**

Estrés físico o psicológico que amenaza la homeostasis o el equilibrio psicológico del sujeto.

### **2.3.3 Gestión de Monitoreo**

Es una función que desempeña un directivo en el eje de una empresa u organización, con el objetivo de exigir a los empleados que sean más eficientes en el control y supervisión de las tareas asignadas.

### **2.3.4 Monitoreo y Control**

Es un conjunto de actividades de gestión que pueden verificar que el proyecto avanza según lo planeado.

### **2.3.5 Programas Sociales**

La planificación social constituye el medio sistemático y la implementación de estrategias para intervenir en los sectores más vulnerables para asegurar una distribución más equitativa de los recursos económicos a través de acciones que afecten la calidad de vida de la población.

## **2.4 Bases Históricas**

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, fue creado por el congreso de la república peruana el 17 de mayo de 1952 de acuerdo con la ley N.º

11843, creándose en el departamento de Huánuco, la provincia de Tingo María, teniendo como capital el pueblo del mismo nombre en lo cual pasa a ser a la categoría de ciudad.

La provincia de Tingo María se constituyó por el distrito de Rupa Rupa, su capital la ciudad de Tingo María y por los siguientes poblados o caseríos, los que, asimismo, pasa a estar a los niveles de distrito.

Fue constituido con 5 distritos los cuales son: Distrito de Rupa Rupa su capital la ciudad de Tingo María, Mariano Damaso Beraun su capital Las Palmas, Luyando cuya capital es el mismo nombre, Daniel Alomías Robles cuya capital es el mismo nombre, y el distrito de Hermilio Valdizán cuya capital es el mismo nombre.

Actualmente, Departamento de Huánuco, Provincia de Leoncio Prado, Distrito de Rupa Rupa, Ciudad de Tingo María; está constituido por 10 distritos: Rupa-Rupa, Daniel Alomías Robles, Hermilio Valdizán, José Crespo y Castillo, Luyando, Mariano Dámaso Beraun, Pucayacu, Castillo Grande, Pueblo Nuevo, Santo Domingo de Anda. A la fecha la Municipalidad Provincial está gobernado por el alcalde: Miguel Ángel Meza Malpartida conjuntamente con sus regidores y muy próximo a cumplir con su periodo de gestión.

## **2.5 Base Legal**

La base legal para esta investigación está representada, en primer lugar, por la actual Constitución Política del Perú, que enfatiza que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y se basa en los principios de honestidad, participación, velocidad, efectividad, eficiencia, transparencia y responsabilidad. cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con total sumisión a la ley y al derecho.

Así mismo; el Decreto Legislativo N.º 1272, que modifica la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, menciona en su artículo IV, los Principios del Procedimiento Administrativo, que se menciona a continuación:

- Principio de Legalidad.
- Principio del Debido Procedimiento.

- Principio de Impulso de Oficio.
- Principio de Razonabilidad.
- Principio de Imparcialidad.
- Principio de Informalismo.
- Principio de Presunción de Veracidad.
- Principio de Buena Fe Procedimental.
- Principio de Celeridad.
- Principio de Eficacia.
- Principio de Veracidad Material.
- Principio de Participación.
- Principio de Simplicidad.
- Principio de Predictibilidad.
- Principio de Privilegio de Controles Posteriores.
- Principio del Ejercicio Legítimo del Poder.
- Principio de Responsabilidad.
- Principio de Acceso Permanente.

Por último; la investigación se contempla en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Alas Peruanas, aprobado en Junio del 2019, donde se menciona en el Artículo 17 que la Tesis es una modalidad de investigación, que se caracteriza por la rigurosidad y originalidad de sus planteamientos, relacionados con la profesión, la especialidad del bachiller y las líneas de investigación definidas por la universidad, y de interés nacional e internacional, cuya finalidad es aportar nuevos paradigmas, teorías o metodologías sobre temas del conocimiento, concordantes con el perfil profesional de titulando.

## CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1 Análisis de Tablas y Figuras

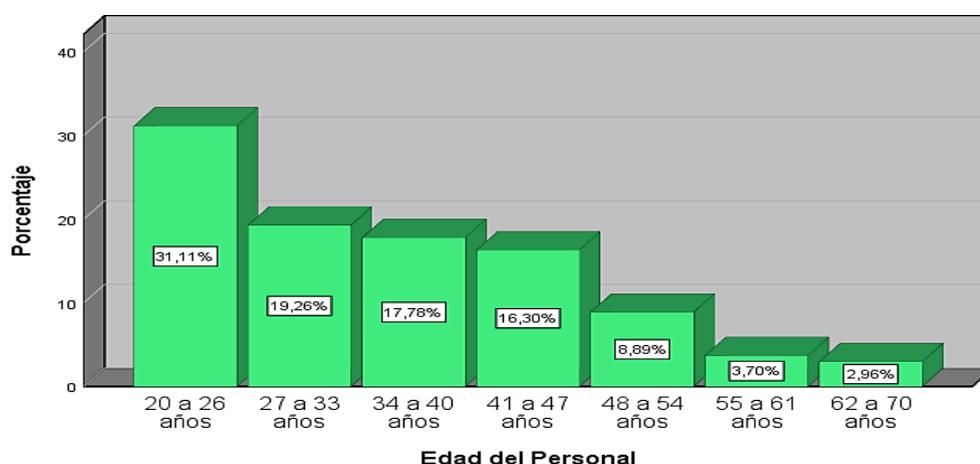
#### 3.1.1 Análisis de los Principales Factores de Estrés Laboral

Con todo lo mencionado; al analizar el Estrés Laboral (**Anexo N.º 02**), se tuvo como principal objetivo, representar y describir el perfil del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 3.** Perfil Laboral (Edad) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 26 años	42	31,1	31,1
	27 a 33 años	26	19,3	50,4
	34 a 40 años	24	17,8	68,1
	41 a 47 años	22	16,3	84,4
	48 a 54 años	12	8,9	93,3
	55 a 61 años	5	3,7	97,0
	62 a 70 años	4	3,0	100,0
	Total	135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.



**Figura 2.** Perfil Laboral (Edad) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

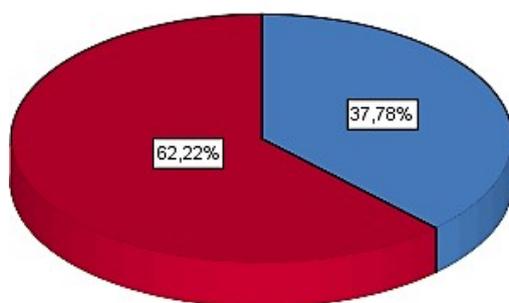
**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 31.11% de los trabajadores están distribuido de 20 a 26 años, el 19.26% de 27 a 33 años, el 17.78% de 34 a 40 años, el 16.30% de 41 a 47 años, el 8.89% de 48 a 54 años, el 3.70% de 55 a 61 años y el 2.96% de 62 a 70 años, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que la mayoría de los trabajadores están comprendidos entre los 20 y 47 años, ya que; por las condiciones del trabajo remoto, la capacidad de permanecer por largas horas sentado, dicho grupo de trabajadores son los más adecuados.

**Tabla 4.** Perfil Laboral (Sexo) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	51	37,8	37,8
	Femenino	84	62,2	100,0
	Total	135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

■ Masculino  
■ Femenino



**Figura 3.** Perfil Laboral (Sexo) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

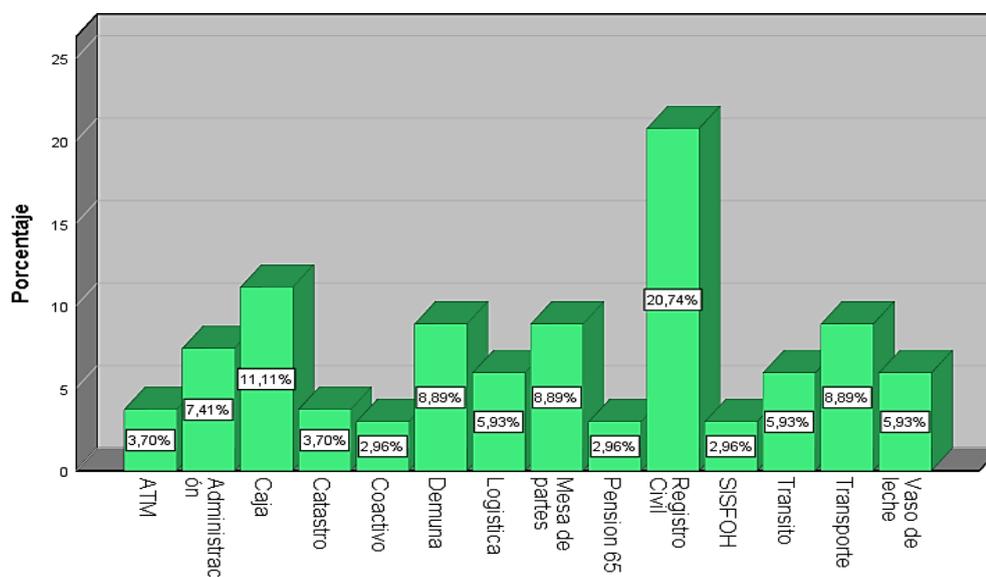
Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 62.22% de los trabajadores son mujeres y solo el 37.78% son hombres, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que, por la condición misma de personal femenino, están mayor capacitadas físicamente para trabajar por largas horas de trabajo de forma continua, aproximadamente por casi más de 8 horas al día, así también, que son más productivas.

**Tabla 5.** Perfil Laboral (Área) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ATM	5	3,7	3,7
	Administración	10	7,4	11,1
	Caja	15	11,1	22,2
	Catastro	5	3,7	25,9
	Coactivo	4	3,0	28,9
	DEMUNA	12	8,9	37,8
	Logística	8	5,9	43,7
	Mesa de partes	12	8,9	52,6
	Pensión 65	4	3,0	55,6
	Registro Civil	28	20,7	76,3
	SISFOH	4	3,0	79,3
	Transito	8	5,9	85,2
	Transporte	12	8,9	94,1
	Vaso de leche	8	5,9	100,0
	Total	135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 4.** Perfil Laboral (Área) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

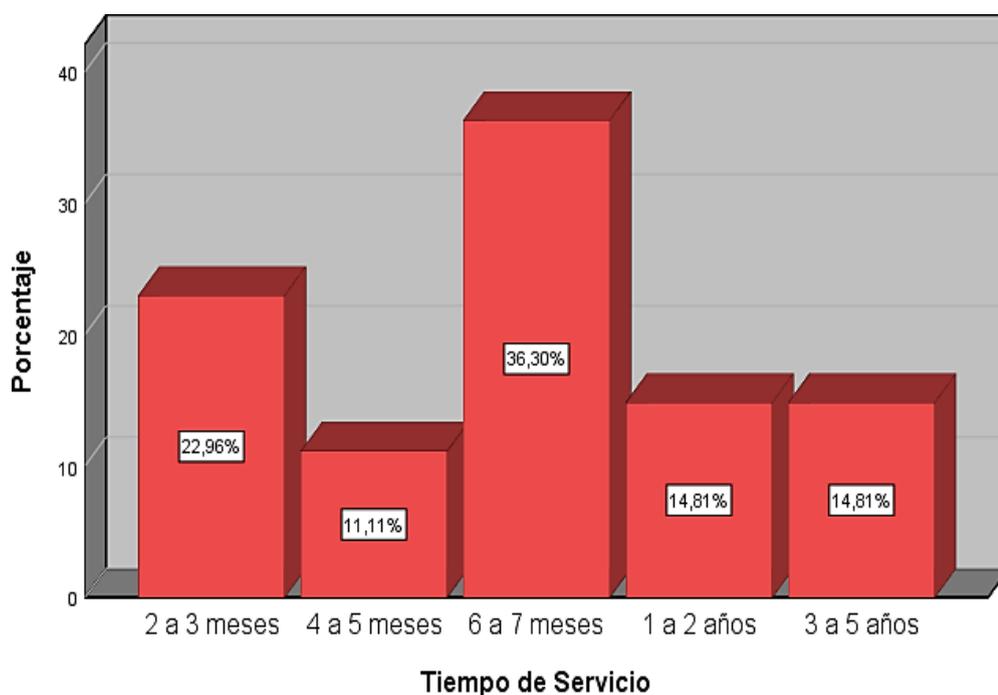
Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 20.74% de los trabajadores pertenecen al área de Registro Civil, el 11.11% a Caja, el 8.89% a DEMUNA, Mesa de Partes y Transporte respectivamente, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que la mayor carga laboral se distribuye de manera respectiva en dichas áreas.

**Tabla 6.** Perfil Laboral (Tiempo Servicio) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 a 3 meses	31	23,0	23,0
	4 a 5 meses	15	11,1	34,1
	6 a 7 meses	49	36,3	70,4
	1 a 2 años	20	14,8	85,2
	3 a 5 años	20	14,8	100,0
	Total	135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 5.** Perfil Laboral (Tiempo Servicio) – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

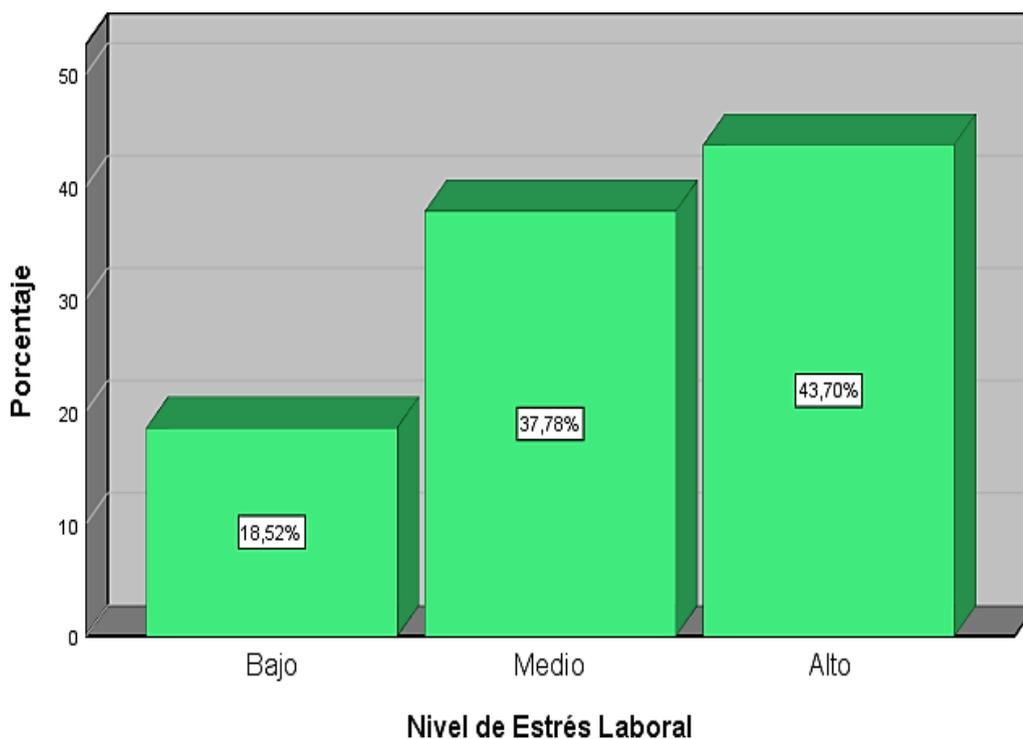
Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 36.30% de los trabajadores permanecieron en la entidad de 6 a 7 meses y el 22.96% de 2 a 3 meses, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que por los constantes trabajos arduos en la institución pública, el personal aproximadamente solo trabaja durante medio año, además, que por la misma situación económica, el personal mencionado debe migrar a otro tipo de trabajo donde el pago sea más elevado y adecuado para el pago de sus obligaciones económicas y financieras, por otro lado, ya que, el trabajo es extenuante, en algunas ocasiones, el personal manifiesta que dicha carga laboral incluso se llevaban a sus domicilios para terminarlos como debían.

**Tabla 7.** Estrés Laboral – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10 – 15	25	18,5	18,5
	Medio	16 – 20	51	37,8	56,3
	Alto	21 – 25	59	43,7	100,0
	Total		135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 6.** Estrés Laboral – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

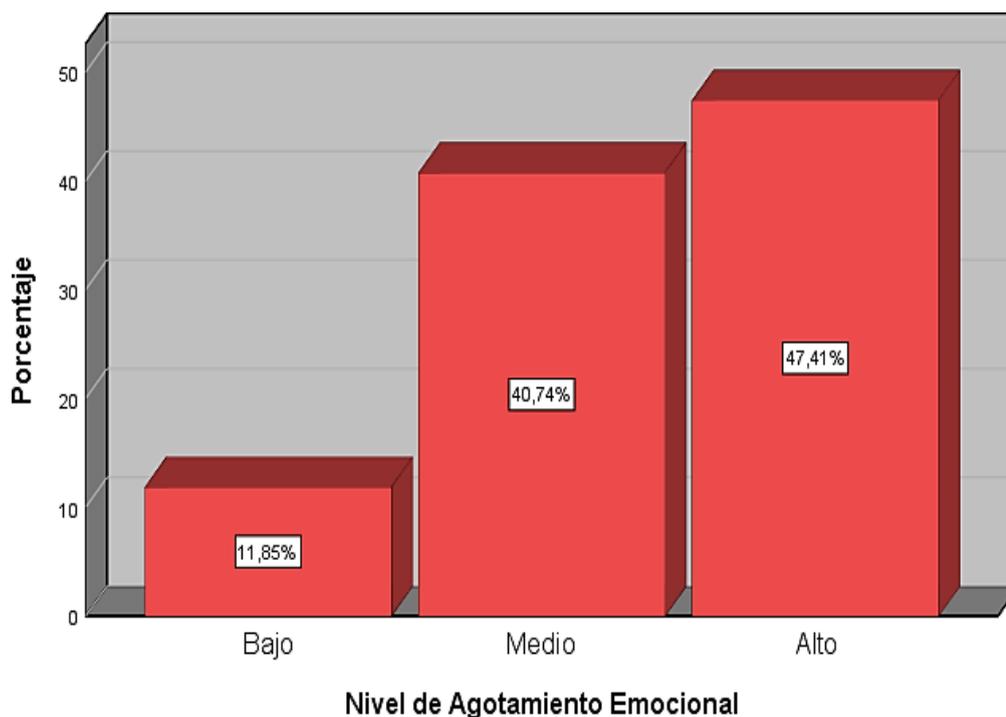
Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 18.52% de los trabajadores opinan que el Estrés Laboral es bajo, el 37.78% medio y el 43.70% alto, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los trabajadores se llevan trabajo fuera del horario de trabajo, incluso en horarios de su descanso, por lo que se ven obligados a realizar labores en horarios extras en sus domicilios, pero sin la remuneración respectiva por dicho esfuerzo extra, además; en algunos casos, aproximadamente en un 35% del personal, ejercen hasta 3 funciones y/o responsabilidades fuera del contrato establecido y sin remuneración proporcional al trabajo que se realiza por dichos cargos asignados.

**Tabla 8.** Agotamiento Emocional – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8 – 13	16	11,9	11,9
	Medio	14 – 19	55	40,7	52,6
	Alto	20 – 24	64	47,4	100,0
	Total		135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 7.** Agotamiento Emocional – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

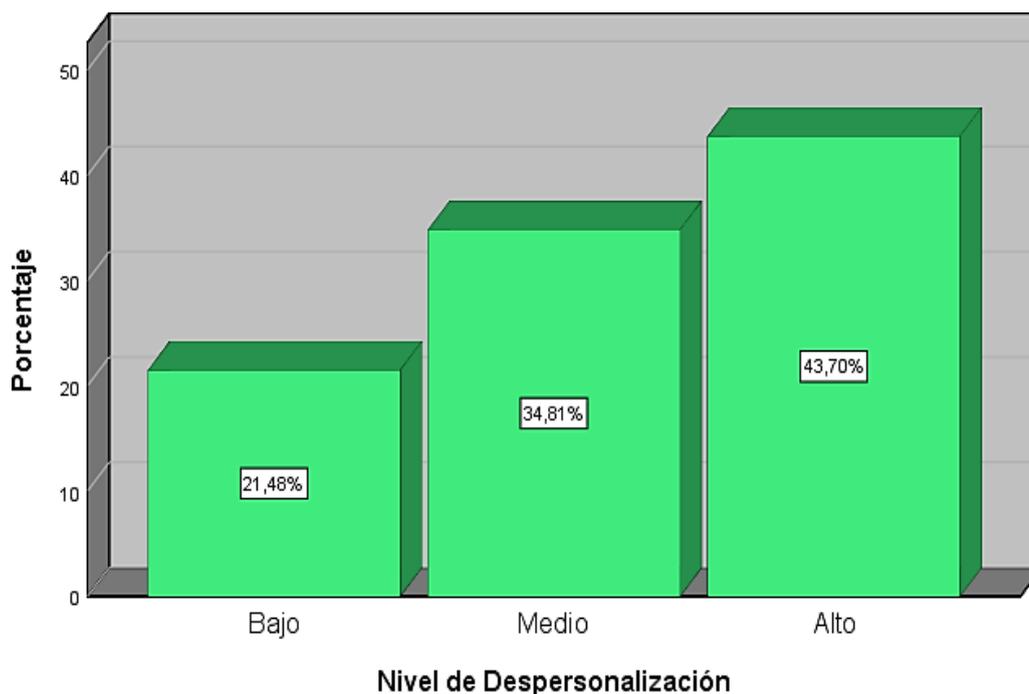
Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 11.85% de los trabajadores opinan que el Agotamiento Emocional es bajo, el 40.74% medio y el 47.41% alto, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los trabajadores no se sienten identificados con la entidad pública, debido a la sobrecarga de trabajo tanto en horas de oficina como fuera de ella, sobre todo, que dicha institución no se preocupa por el estado emocional de su personal administrativo, y menos aún, del personal de campo, ya que su único y primordial objetivo es el cumplimiento de metas, no importando el cómo se obtenga dicho resultado, ya que el personal manifiesta, que incluso están tan agotados mentalmente que eso les conlleva a tener problemas familiares, debilitando la productividad en dicha entidad.

**Tabla 9.** Despersonalización – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9 – 13	29	21,5	21,5
	Medio	14 – 17	47	34,8	56,3
	Alto	18 – 21	59	43,7	100,0
	Total		135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 8.** Despersonalización – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

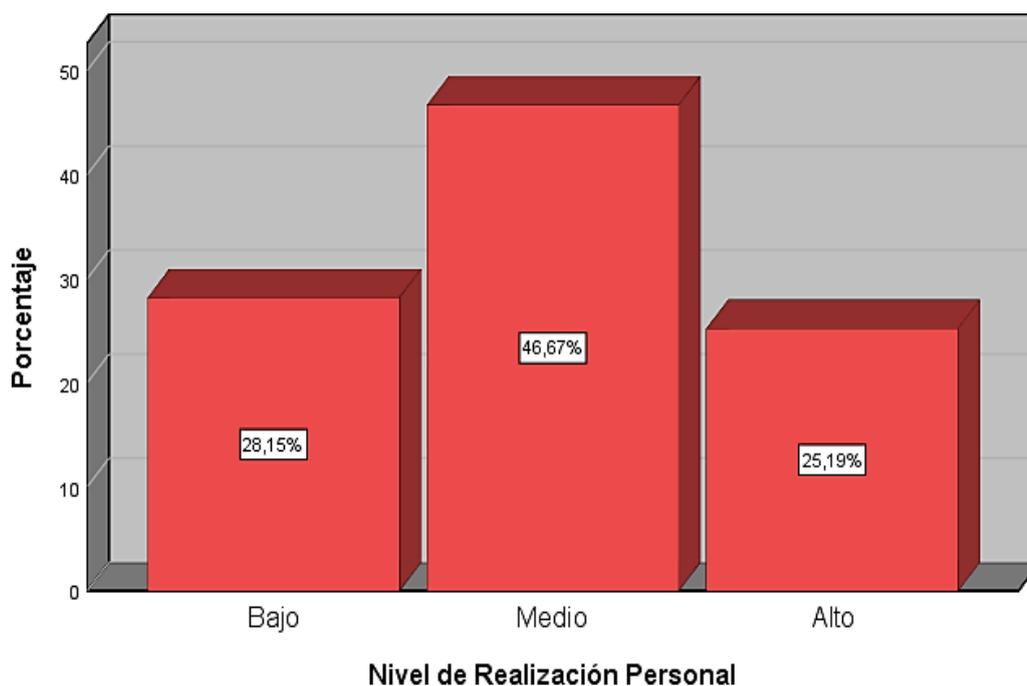
Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 21.48% de los trabajadores opinan que la Despersonalización es bajo, el 34.81% medio y el 43.70% alto, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los trabajadores manifiestan que durante el trabajo de oficina, el ambiente laboral está sobrecargado de tensiones, conflictos y/o problemas entre el mismo personal, teniendo como principal origen la falta de compañerismo y la presión laboral que recae sobre sus hombros, lo que impide una buena comunicación entre compañeros de trabajo, se podría evidenciar que en un 74% del personal, no existe el principio de colaboración efectiva, dejando de lado muchas veces, que trabajan bajo un mismo objetivo, sino más bien concentrándose solo en cumplir sus funciones en el horario respectivo.

**Tabla 10.** Realización Personal – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9 – 13	29	21,5	21,5
	Medio	14 – 17	47	34,8	56,3
	Alto	18 – 21	59	43,7	100,0
	Total		135	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 9.** Realización Personal – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Fuente: Cuestionario Aplicado Noviembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 28.15% de los trabajadores opinan que la Realización Personal es bajo, el 46.67% medio y el 25.19% alto, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los trabajadores perciben que las oportunidades para desarrollarse en el sector público son por lo general buenas, pero, no obstante, el hecho que la misma entidad les exija un mayor nivel de profesionalismo y/o especializaciones en el campo, no le permite desarrollarse a cabalidad, ya que, la misma sobrecarga de trabajo les impide llevar a cabo dichos cursos, diplomados, maestrías y/o doctorados, así mismo; que en el amparo de la meritocracia (ley servir), muchos de los trabajadores con alta experiencia deberían ocupar mejor puestos, pero no se da de esa manera, ya que la mayoría son cargos de confianza, aunque el cargo no lo especifique.

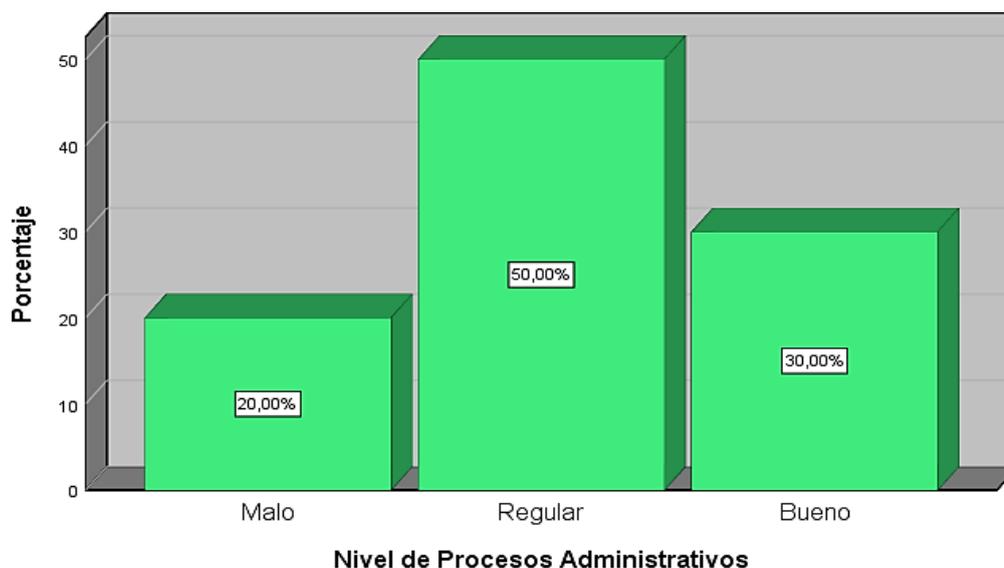
### 3.1.2 Diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos

Así también; como se pudo evidenciar en las tablas y figuras mostradas anteriormente, uno de los factores más relevantes, pero poco considerados por las autoridades respectivas de la Municipalidad mencionada, son los Procesos Administrativos, por ende, se desarrolló una encuesta orientada a los usuarios o beneficiarios de dicha entidad (**Anexo N.º 04**), cuyos principales resultados se observan a continuación.

**Tabla 11.** Procesos Administrativos – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11 – 15	30	20,0	20,0
	Regular	16 – 20	75	50,0	70,0
	Bueno	21 – 25	45	30,0	100,0
	Total		150	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.



**Figura 10.** Procesos Administrativos – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

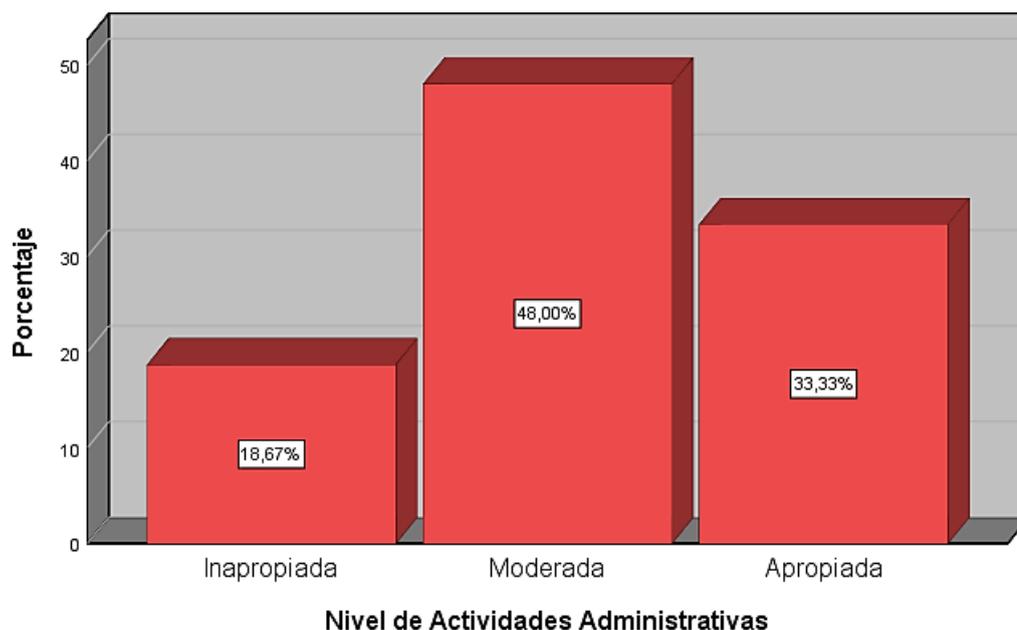
Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 20.00% de los usuarios opinan que los Procesos Administrativos es malo, el 50.00% regular y el 30.00% bueno, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los usuarios consideran que la mayoría de los procesos cumplen su propósito dentro de la entidad, pero con la satisfacción de los beneficiarios (ciudadanía), los resultados no son tan claros o evidentes.

**Tabla 12.** Actividades Administrativas – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9 – 13	28	18,7	18,7
	Medio	14 – 17	72	48,0	66,7
	Alto	18 – 21	50	33,3	100,0
	Total		150	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 11.** Actividades Administrativas – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

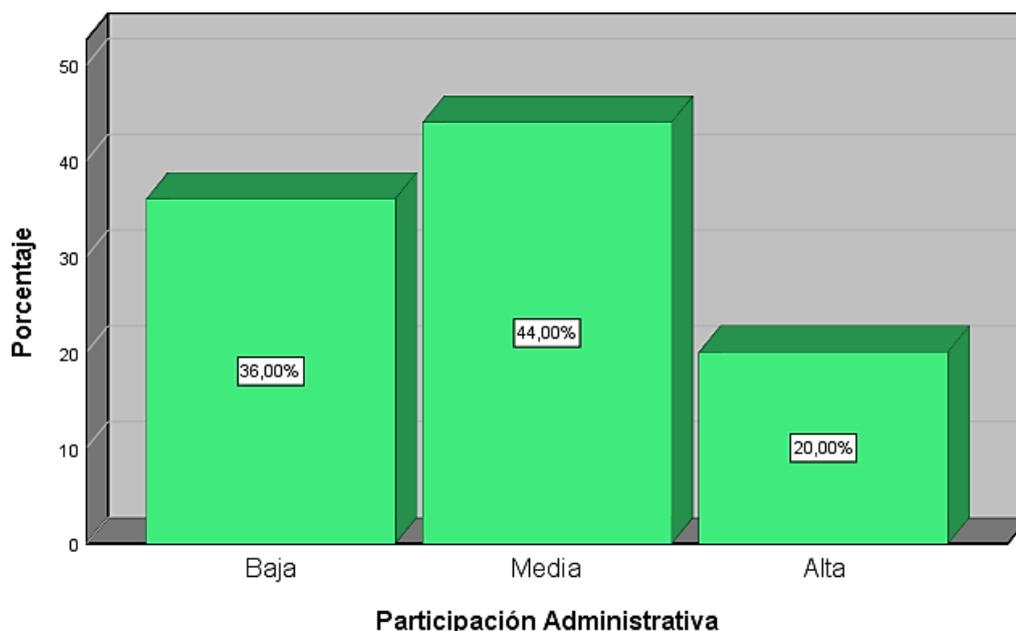
Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 18.67% de los usuarios opinan que las Actividades Administrativas es inapropiada, el 48.00% moderada y el 33.33% apropiada, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los usuarios manifiestan que las tareas, actividades y/o procedimientos administrativos, en su mayoría están bien diseñadas o formuladas para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad pública, pero que, según el Plan Operativo Institucional (POI), las metas solo se miden por el concepto de gasto, y deja de lado el impacto que tiene sus acciones en la población, teniendo como principal punto de partida, que es la misma ciudadanía que año tras año, no observa un cambio positivo en la comunidad, siendo que ellos mismos comunican y/o comparten con la Municipalidad mencionada sus necesidades y problemas, pero no son atendidos como lo necesitan.

**Tabla 13.** Participación Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10 – 13	54	36,0	36,0
	Media	14 – 17	66	44,0	80,0
	Alta	18 – 20	30	20,0	100,0
	Total		150	100,0	

Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 12.** Participación Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

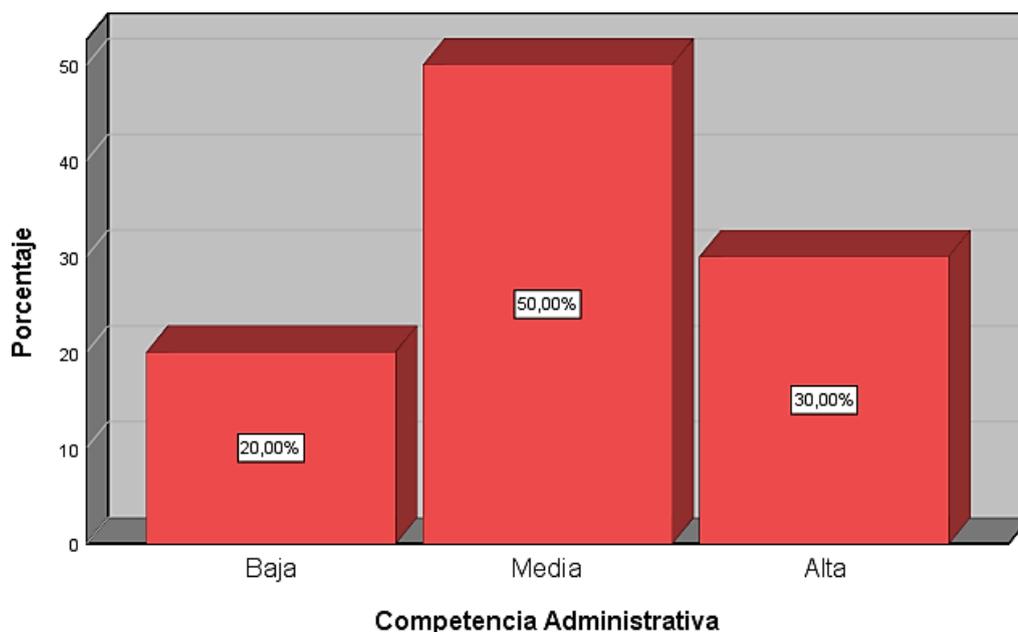
Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 36.00% de los usuarios opinan que la Participación Administrativa es baja, el 44.00% media y el 20.00% alta, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los usuarios consideran que la participación de los involucrados no es la más óptima, dejando de lado muchas veces la satisfacción del usuario y sus necesidades, se pudo apreciar, que, en el área de mesa de partes, existe mucha demora para poder procesar los documentos que la población presenta a la Municipalidad mencionada, además que, el proceso mismo de seguimiento y control del trámite documentario es muy complicado y lento, desde la perspectiva del usuario, ya que, en muchos casos, ni los mismos trabajadores administrativos conocían a cabalidad el estado respectivo de dicho trámite, encontrándose así, que dichos documentos yacían acumulados y olvidados en las oficinas y/o escritorios.

**Tabla 14.** Competencia Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9 – 13	30	20,0	20,0
	Media	14 – 18	75	50,0	70,0
	Alta	19 – 23	45	30,0	100,0
	Total		150	100,0	

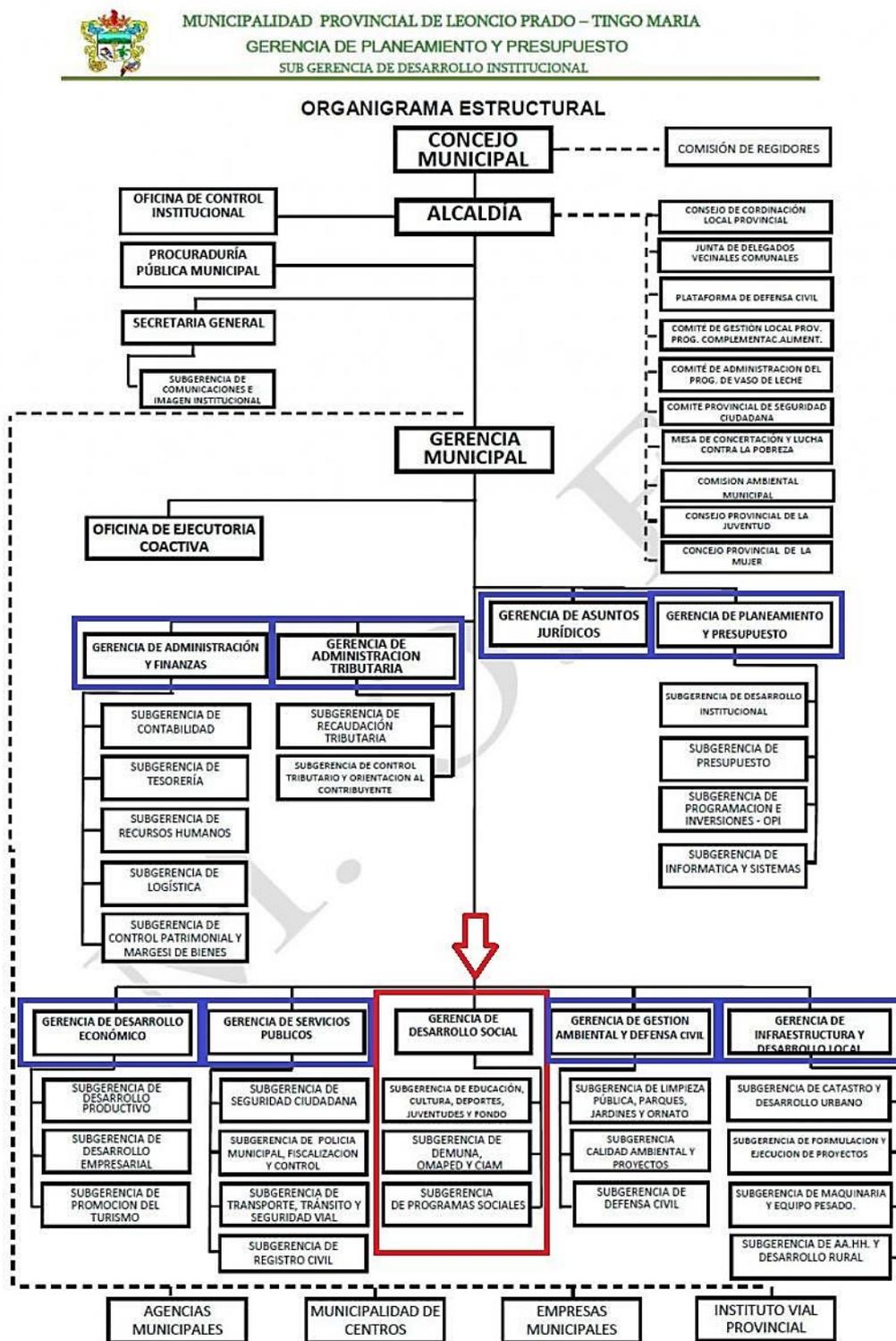
Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Figura 13.** Competencia Administrativa – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Fuente: Cuestionario Aplicado Diciembre 2020. Elaboración: Tesista.

**Descripción e Interpretación:** los resultados muestran que el 20.00% de los usuarios opinan que la Competencia Administrativa es baja, el 50.00% media y el 30.00% alta, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Este hecho se debe, a que los usuarios manifiestan que dicha entidad pública no se preocupa en sí por las necesidades propias de la población, ello queda evidenciado mediante la falta de compromiso en el cumplimiento de los tiempos de ejecución de las actividades y/o programas sociales que brindan a la ciudadanía, además, cabe mencionar que, los trámites en la Municipalidad mencionada son muy complicados y en la mayoría de los casos muy lentos, haciendo ello que cuando el requerimiento llega a manos de los beneficiarios, la demanda actual de bienes y/o servicios no sea cubierta por la entidad pública, ya que, las necesidades o problemática ha cambiado y en el peor de los casos dicho beneficio no es ni siquiera el adecuado.

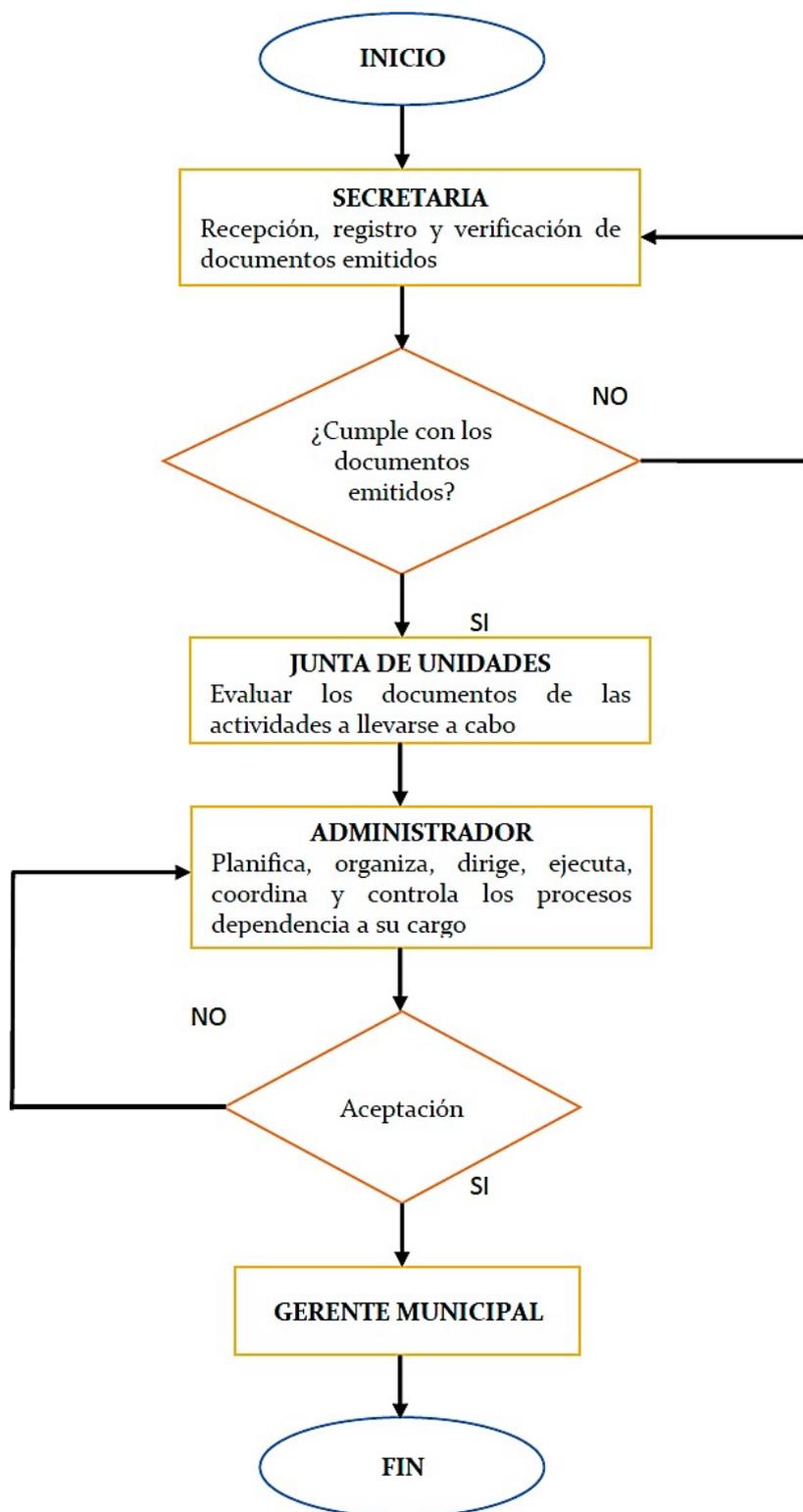
Ahora bien; como parte importante del análisis de los Procesos Administrativos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se procedió a desarrollar los Flujogramas de las Gerencias de la Municipalidad mencionada, como se muestra en el siguiente organigrama.



**Figura 14.** Organigrama Estructural – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

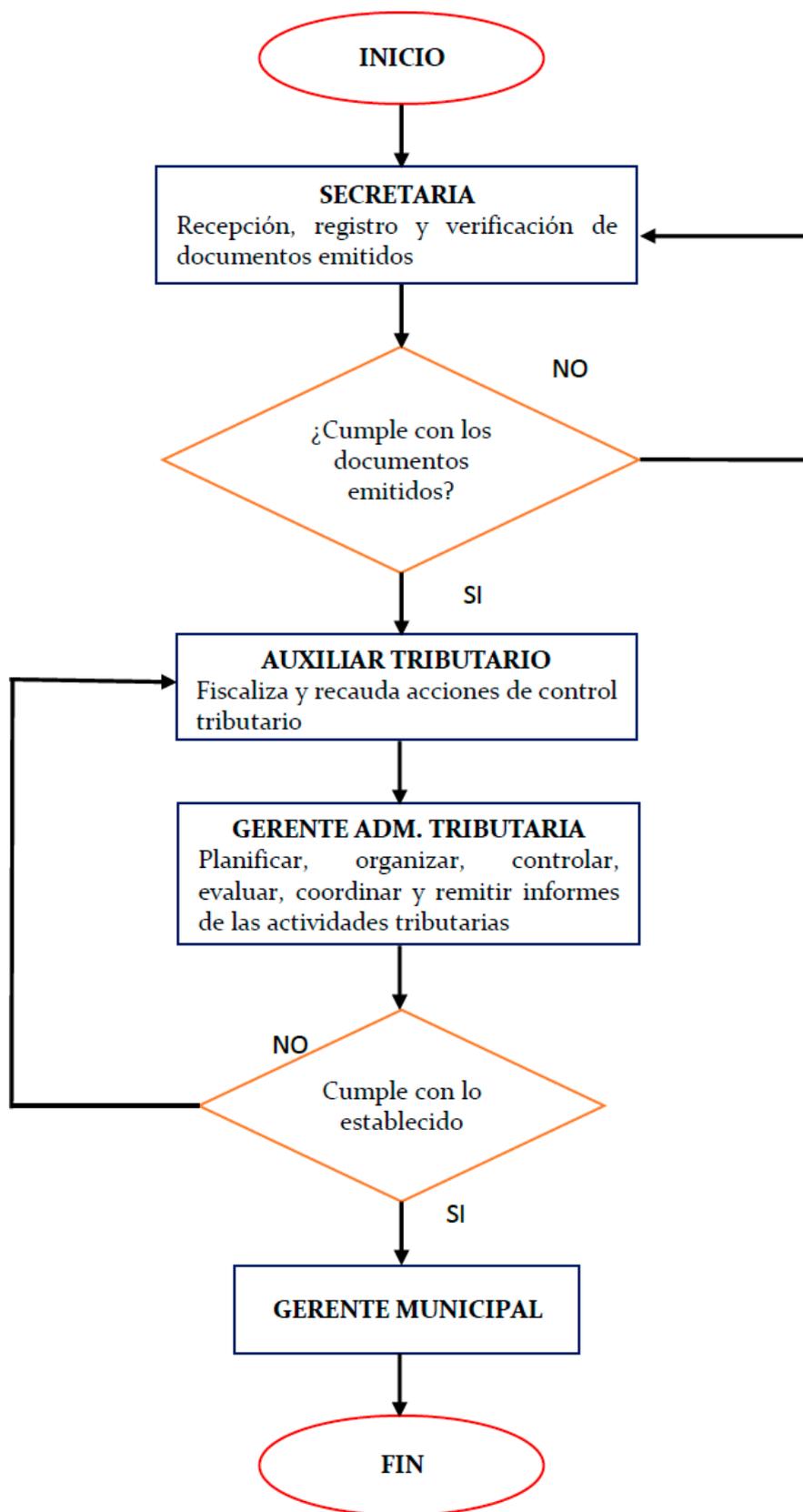
Fuente: Portal de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.

Del mismo modo; se realizó para cada una de las gerencias antes mencionadas, el flujograma respectivo.



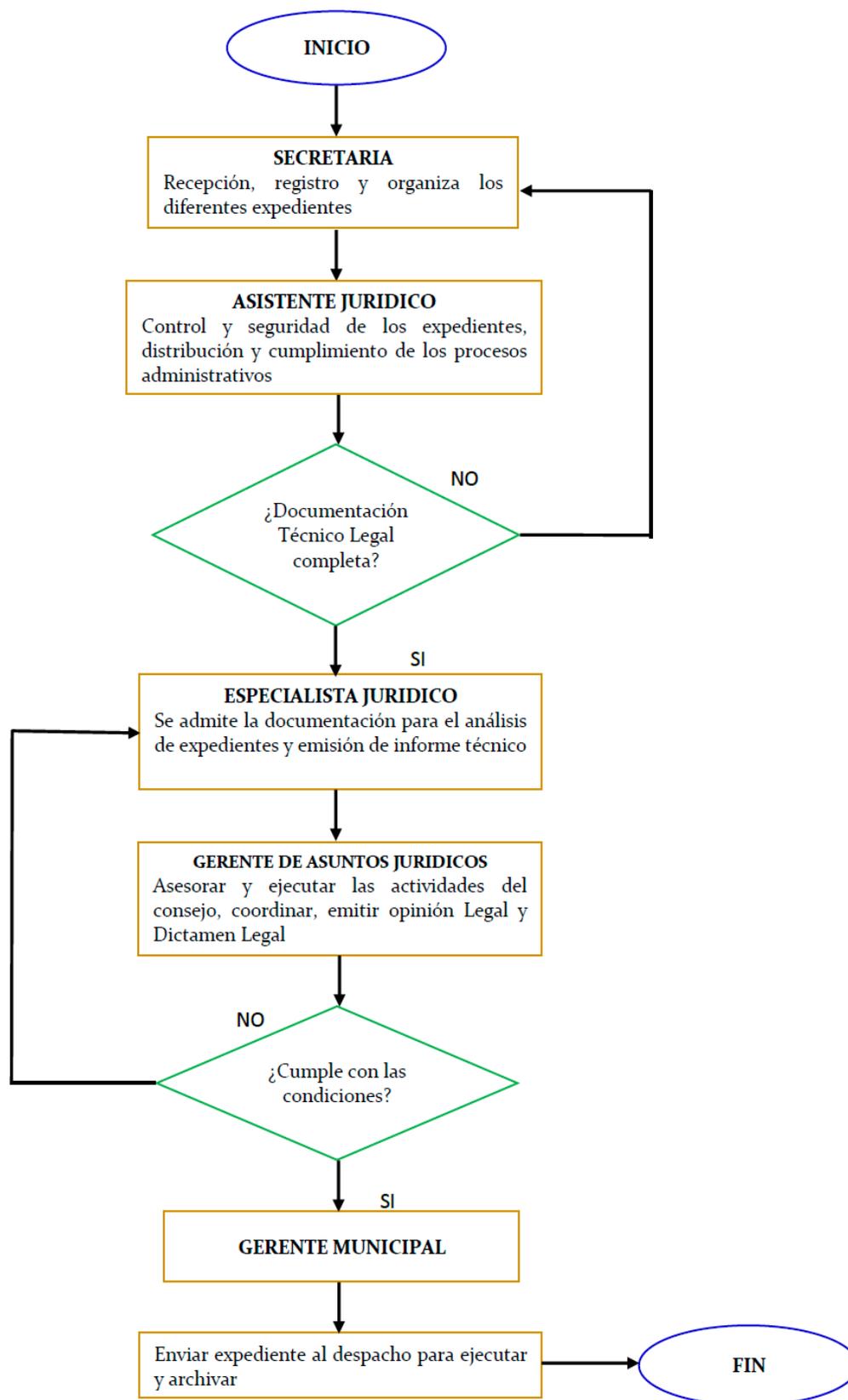
**Figura 15.** Flujograma G. Administración y Finanzas – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

*Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.*



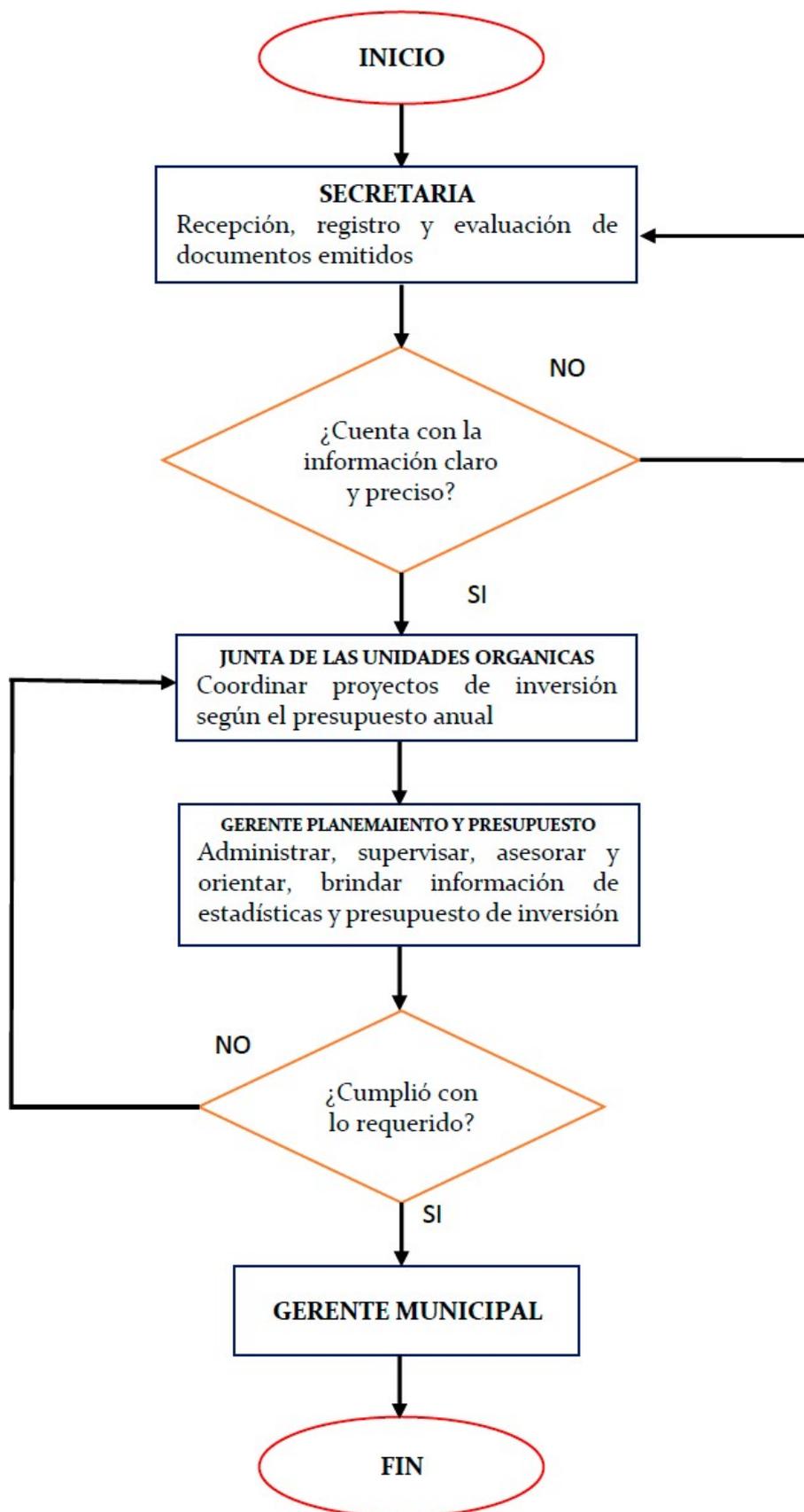
**Figura 16.** Flujograma G. Administración Tributaria – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.



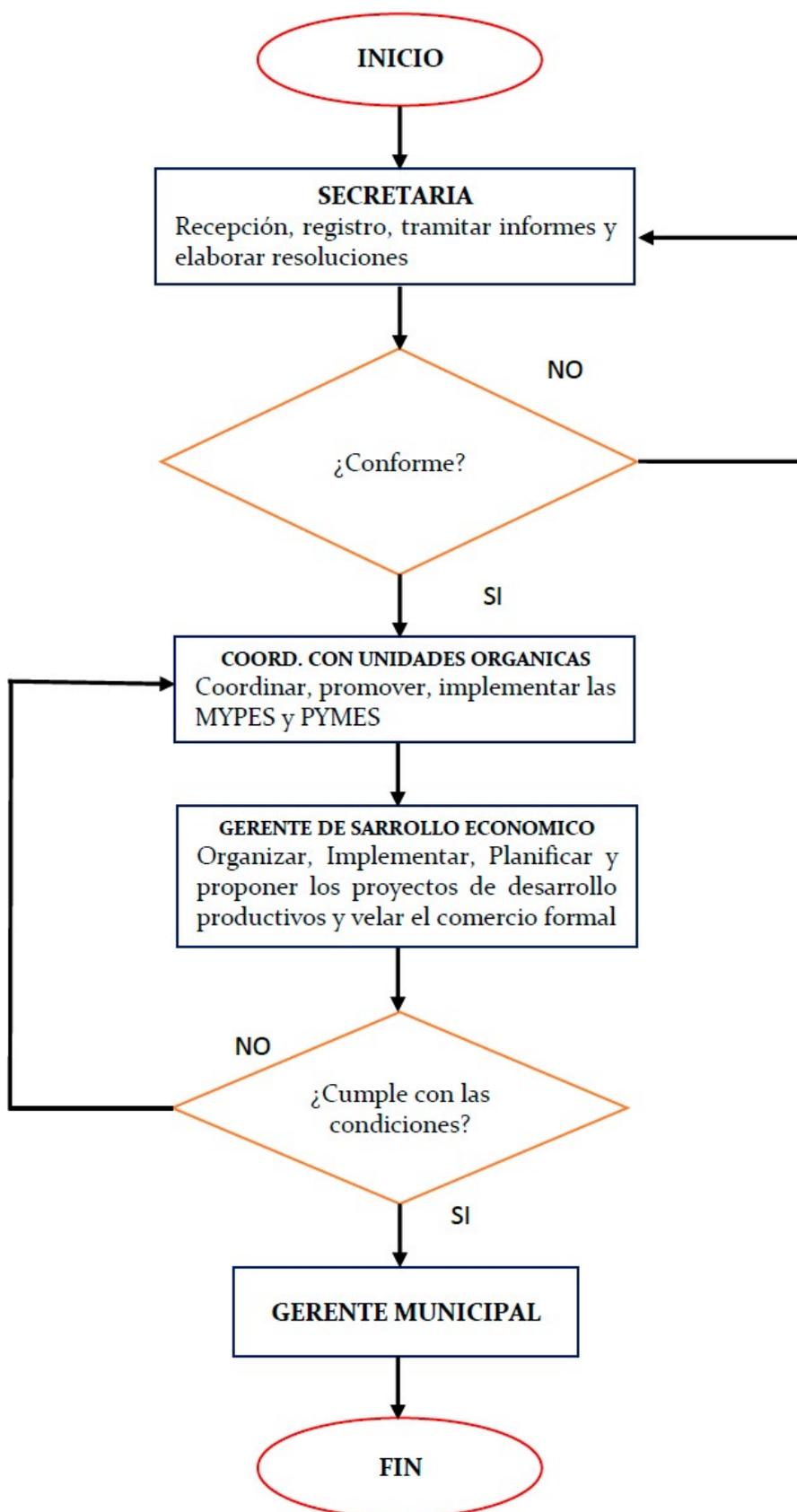
**Figura 17.** Flujograma G. Asuntos Jurídicos – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.



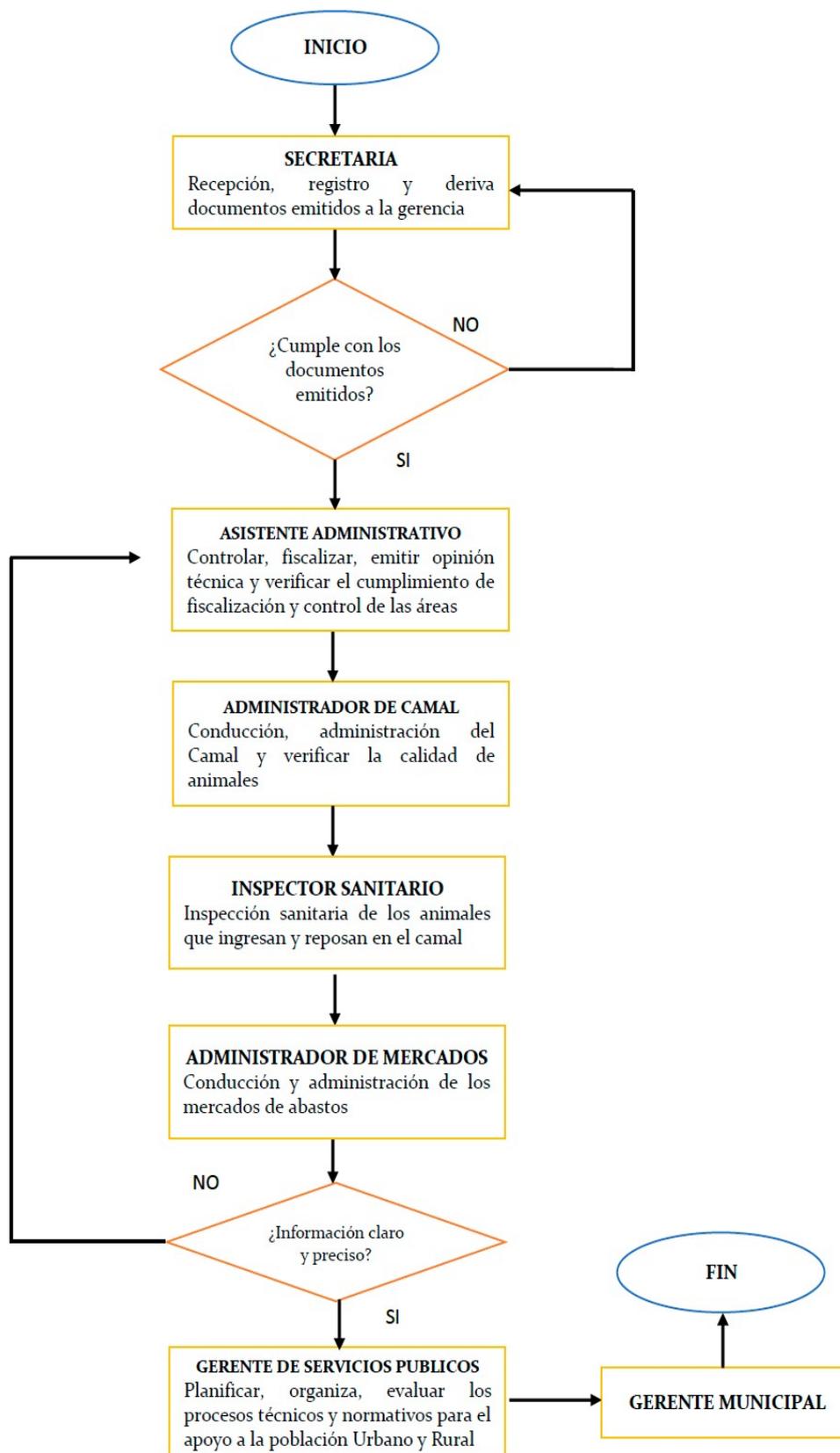
**Figura 18.** Flujograma G. Planeamiento y Presupuesto – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.



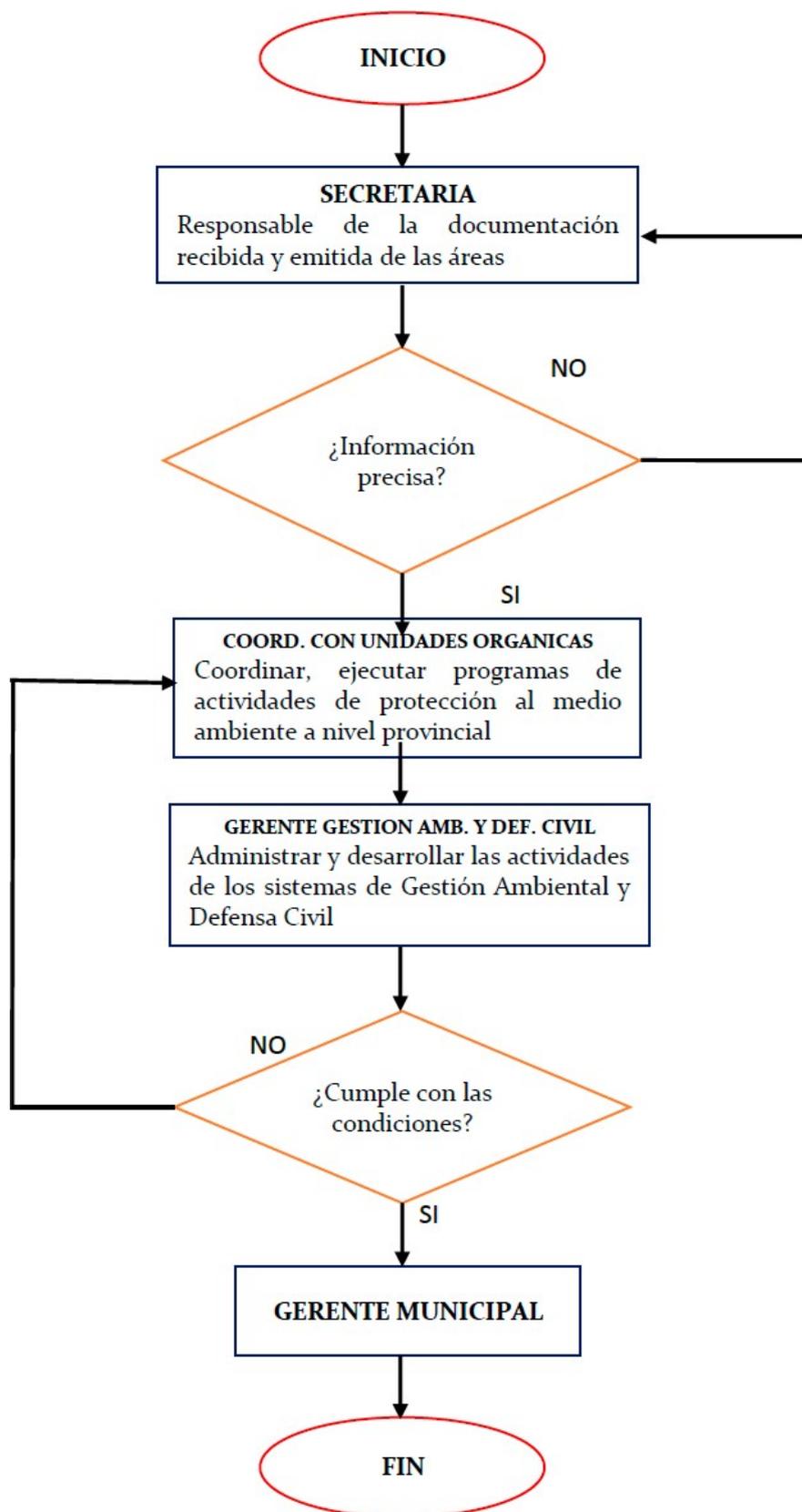
**Figura 19.** Flujograma G. Desarrollo Económico – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

*Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.*



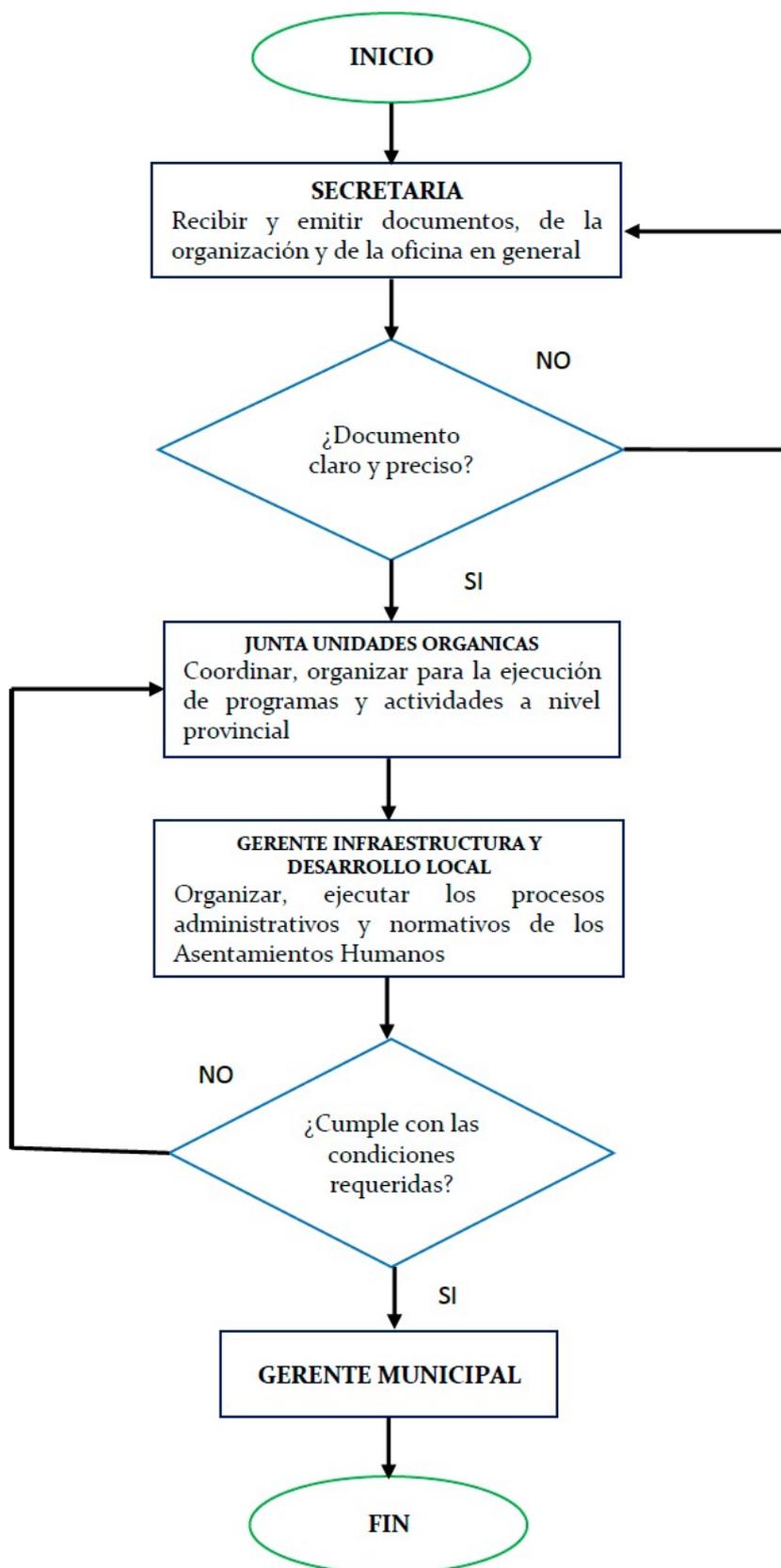
**Figura 20.** Flujograma G. Servicios Públicos – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.



**Figura 21.** Flujograma G. Gestión Ambiental y Defensa Civil – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

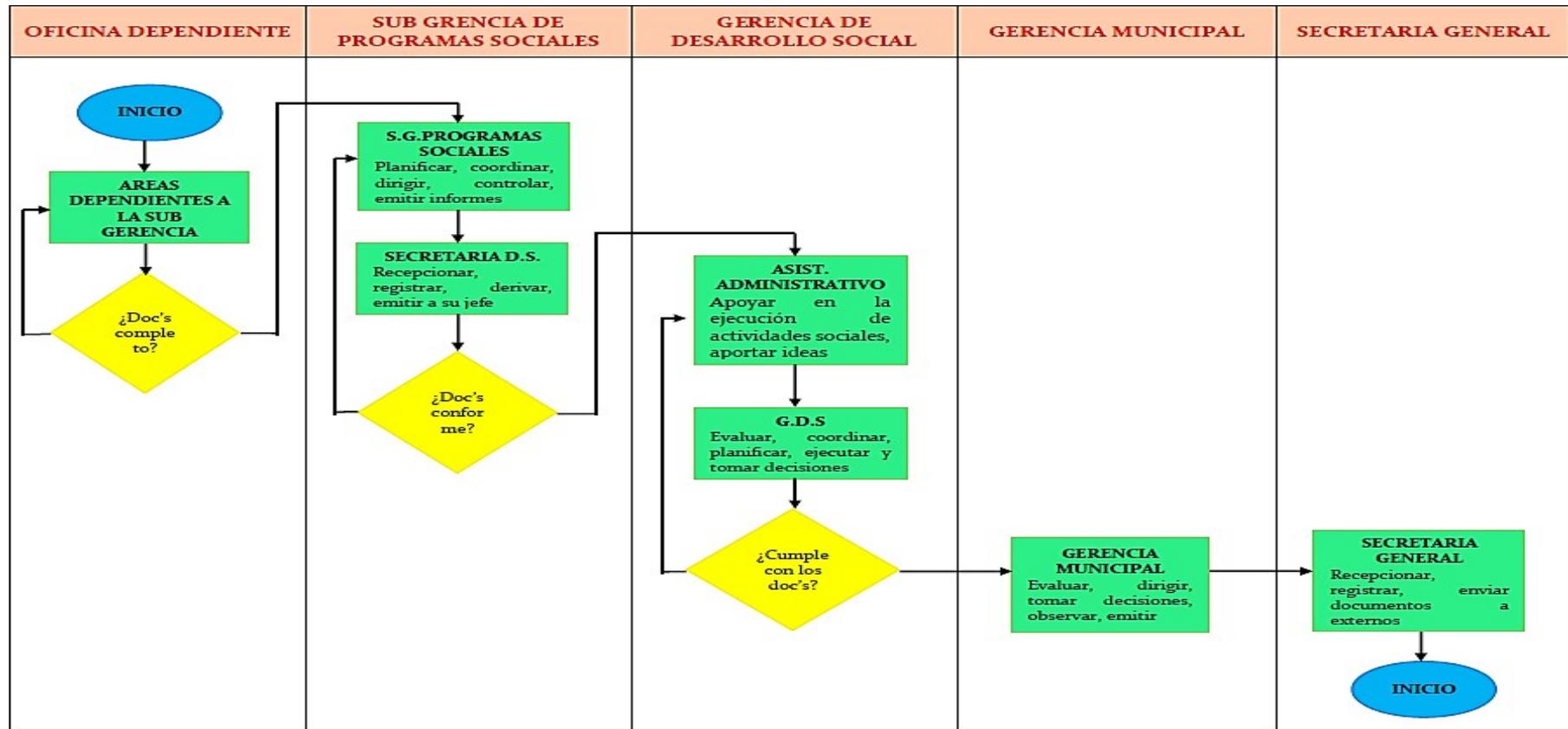
Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.



**Figura 22.** Flujograma G. Infraestructura y Desarrollo Local – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.

Como se mencionó al inicio de este apartado; se desarrolló por a detalle el Flujograma de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, objeto de estudio de la presente investigación.



**Figura 23.** Flujograma G. Infraestructura y Desarrollo Local – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: MOF y ROF de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María – Huánuco.

Con el propósito de rediseñar los criterios de monitoreo y control adecuado de los Programas Sociales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se determinó que tanto la gerencia arriba mencionada y la Gerencia Municipal realizan el control de los avances mediante los indicadores del POI, pero que se encuentran basados en ratios económicos y/o de gastos, lo que no implica necesariamente el control de impactos (satisfacción de los usuarios), de cada uno de los programas sociales, que son objeto de estudio de la presente investigación.

### **3.1.3 Clasificación de los Criterios Legales de Confidencialidad**

Otro rasgo a mencionar de primordial interés, para el desarrollo a cabalidad de los Programas Sociales por parte de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, es el Principio de Confidencialidad según el Decreto Supremo N.º 005-2019-MIMP (Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Servicio de las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente), teniendo como principales puntos lo siguiente:

- **Artículo V: “Principios”, acápite 7) Confidencialidad de la información**, los datos personales y toda información sobre niñas, niños y adolescentes a la que acceda o recabe el servicio de las DNA en su actuación o aquella que involucre su intimidad o integridad personal o familiar tiene carácter confidencial; asimismo, durante la atención se debe garantizar la privacidad y seguridad de la información.
- **Artículo 41: “Desarrollo de la audiencia”, acápite 41.1)** El/la Defensor/a da inicio a la audiencia con la presencia de los/las usuarios/as partes en la conciliación, informándoles sobre la naturaleza, objetivo y ventajas de la Conciliación; el rol de el/la Defensor/a en la audiencia; los **principios de interés superior del niño y del adolescente**, imparcialidad, equidad, neutralidad, gratuidad, celeridad, legalidad, confidencialidad, buena fe, veracidad y otros que fundamentan la Conciliación; sus derechos, las reglas de conducta durante la audiencia, la sesión privada con los/las usuarios/as, el valor legal del Acta de Conciliación; asimismo, los invita a absolver sus dudas y consultas.

- **Artículo 41: “Desarrollo de la audiencia”**, acápite 41.2) El/La Defensor/a debe crear y sostener un **ambiente propicio para la comunicación** con y entre los/ las usuarios/as.
- **Artículo 51: “Normas de comportamiento”**, acápite 51.1) Las normas de comportamiento son reglas o pautas que están **orientadas a resguardar los derechos y deberes** de las niñas, niños y adolescentes. Estas reglas o pautas pueden ser asumidas por cualquier persona, a título personal o en representación de alguna institución, organización o servicio.

En base; a la normativa anteriormente mencionada, se desarrolló la encuesta para Medir el Nivel de Confidencialidad de los Programas Sociales, de la Municipalidad antes descrita (**Anexo N.º 06**), por ende; se recopiló los siguientes criterios de confidencialidad según los trabajadores de dicha área.

- **Criterio de confidencialidad N.º 01:**  
“No debe haber divulgación de información a quienes no les compete”.
- **Criterio de confidencialidad N.º 02:**  
“Siempre debe coordinarse algunos casos complejos que se presenta, ya que, tendría que ser monitoreado por otras áreas que atienden situaciones de ayuda social”.
- **Criterio de confidencialidad N.º 03:**  
“Únicamente los trabajadores están capacitados para llevar todo tipo de casos incluyendo a trabajadores de otras áreas”.
- **Criterio de confidencialidad N.º 04:**  
“Debe contarse con ambientes adecuados o apropiados entre oficinas”.
- **Criterio de confidencialidad N.º 05:**  
“Siempre se tendrá casos que no se podrá privarlo, pero si reservarlos porque compete involucrar a otras áreas y eso conlleva a que pierden su confidencialidad por completo.”

Se desarrolló la Matriz de Análisis Multicriterio para determinar qué Principios de Confidencialidad se deberían priorizar y estandarizar; ya que, según encuesta para Medir el Nivel de Confidencialidad de los Programas Sociales, solo el 20% de las Causas originan el 80% de los Problemas.

**Tabla 15.** Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

MATRIZ DE ANÁLISIS MULTICRITERIO DISEÑO DE UN MODELO DE MONITOREO Y CONTROL DE PROGRAMAS SOCIALES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO, TINGO MARÍA – 2020		Confidencialidad PROGRAMAS SOCIALES	Perspectiva de Confidencialidad y Privacidad									TOTAL	
			CP.01	CP.02	CP.03	CP.04	CP.05	CP.06	CP.07	CP.08	CP.09		
Dimensión	Normatividad DS 005-2019-MIMP	<i>Pesos</i>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>		
Principios de Confidencialidad y Protección	NC.01	Verificar las medidas y los derechos humanos.	<b>8</b>	64	64	80	64	80	64	80	80	64	640
	NC.02	Ser titular de los beneficios y principios.	<b>6</b>	48	48	60	48	60	48	60	60	48	480
	NC.03	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	<b>10</b>	80	80	100	80	100	80	100	100	80	800
	NC.04	Prevenir y vigilar los derechos humanos.	<b>8</b>	64	64	80	64	80	64	80	80	64	640
	NC.05	Acceso gratuito a los servicios de protección.	<b>8</b>	64	64	80	64	80	64	80	80	64	640
	NC.06	Información personal de carácter privado.	<b>10</b>	80	80	100	80	100	80	100	100	80	800
	NC.07	Trato igualitario y protección especial.	<b>6</b>	48	48	60	48	60	48	60	60	48	480
	NC.08	Acción inmediata ante violación de derechos.	<b>10</b>	80	80	100	80	100	80	100	100	80	800

Fuente: Cuestionario Aplicado Enero 2021. Elaboración: Tesista.

Como se puede apreciar con total criterio científico en la tabla anterior; los principales Principios de Confidencialidad en los Programas Sociales de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, que deberían priorizarse son los siguientes:

- **NC.03** Ser informado, protegido y tomado en cuenta.
- **NC.06** Información personal de carácter privado.
- **NC.08** Acción inmediata ante violación de derechos.

Por tal motivo; dichos principios de confidencialidad en los programas sociales mencionados, deberían de considerarse para la creación de la Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales, teniendo como principal objetivo la satisfacción y el bienestar de los usuarios y/o beneficiarios de los diferentes programas sociales como: Comedores Populares, Padrón Nominal, PCA PAN TBC, Registro Único de Víctimas, SISFOH, Unidad Local de Empadronamiento y Vaso de Leche.

### 3.1.4 Diseño de Herramienta de Control para Programas Sociales

Hay que mencionar que; para diseñar la herramienta de control para los Programas Sociales de la Gerencia de Desarrollo Social en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se tomó en cuenta los principales principios de confidencialidad, descritos en el apartado anterior. Por tal motivo; se determinó el Impacto Social – Confidencial, como se ve a continuación:

**Tabla 16.** Impacto Social (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 001-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Comedor Popular	RESPONSABLE:			Laura Yuriko Chávez Loarte	
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	2	3	8	Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	3	3	11	Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	2	2	5	No Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 17.** Impacto Social (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 002-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Padrón Nominal	RESPONSABLE:			Laura Yuriko Chávez Loarte	
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	2	2	5	No Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	3	4	12	Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	1	2	2	No Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 18.** Impacto Social (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 003-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente Ambulatorio con TBC – PCA PAN TBC	RESPONSABLE:			Laura Yuriko Chávez Loarte	
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	1	4	7	No Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	1	3	4	No Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	2	3	8	Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 19.** Impacto Social (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 004-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Registro Único de Víctimas				RESPONSABLE:	Laura Yuriko Chávez Loarte
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	2	4	10	Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	2	2	5	No Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	3	3	11	Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 20.** Impacto Social (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 005-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Sistema de Focalización de Hogares - SISFOH				RESPONSABLE:	Laura Yuriko Chávez Loarte
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	2	3	8	Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	1	2	2	No Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	3	3	11	Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 21.** Impacto Social (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 006-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Unidad Local de Empadronamiento – ULE				RESPONSABLE:	Laura Yuriko Chávez Loarte
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	1	2	2	No Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	2	2	5	No Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	3	4	12	Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 22.** Impacto Social (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

FICHA DE CARACTERÍSTICAS SOCIALES – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO							N.º 007-2020
GERENCIA / ÁREA:		GER. DESARROLLO SOCIAL – SUB. GER. PROGRAMAS SOCIALES					
PROGRAMA / ACTIVIDAD:		Vaso de Leche				RESPONSABLE:	Laura Yuriko Chávez Loarte
N.º	Aspectos Sociales	Impacto Social	Compromiso	Frecuencia	Valoración	Clasificación	
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	2	2	5	No Significativo	
02	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	3	2	9	Significativo	
03	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	1	2	2	No Significativo	

Fuente: Matriz de Análisis Multicriterio – Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

Como se puede apreciar; en las tablas anteriores de los impactos sociales y confidencialidad, a los que está sujetos cada uno de los Programas Sociales mencionados con anterioridad, se reorganizó cada uno, en base al nivel de significancia por el cual se debe priorizar la eficiencia y eficacia del desarrollo de cada programa social sujeto de estudio de la presente investigación.

**Tabla 23.** Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

N.º	Aspectos Sociales Significativos	Impacto Social	Valoración	Programa Relacionado
01	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	10	Registro Único de Víctimas
02	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	8	Comedor Popular
03	Ser informado, protegido y tomado en cuenta.	Coordinación de casos complejos.	8	SISFOH
04	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	12	Unidad Local de Empadronamiento
05	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	11	Registro Único de Víctimas
06	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	11	SISFOH
07	Acción inmediata ante violación de derechos.	Involucrar a las personas apropiadas.	8	PCA PAN TBC
08	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	12	Padrón Nominal
09	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	11	Comedor Popular
10	Información personal de carácter privado.	Principio de reserva para la información.	9	Vaso de Leche

Fuente: Fichas de Características Sociales (Prog. Sociales) – Municip. Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

Así mismo; de la tabla anterior, se puede observar que en la coordinación de casos complejos se debería informar, proteger y tomar en cuenta la participación de los involucrados (Registro Único de Víctimas), así al involucrar a las personas apropiadas se debería tomar acción inmediata ante cualquier violación de derechos (Unidad Local de Empadronamiento, Registro Único de Víctimas y SISFOH), y por último; en el principio de reserva para la información se debería categorizar y proteger la información personal privada (Padrón Nominal y Comedor Popular).

Ahora bien; para poder monitorear y controlar el impacto social de los programas sociales, se debe formular y rediseñar los indicadores institucionales según el Plan Operativo Institucional Multianual 2021 – 2023, elaborado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad

Provincial de Leoncio Prado, donde se puede apreciar con el Seguimiento Físico – Financiero Mensual del POI (**Anexo N.º 08**), que la única herramienta para el monitoreo de los programas sociales, se basa en gasto público.

Por ende; y en clara muestra de la ineffectividad en el control de los programas sociales mediante el impacto social, se diseñó las siguientes Fichas Técnicas de los Programas Sociales, que incluyen los indicadores respectivos.

**Tabla 24.** Ficha Técnica (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL:</b> Comedor Popular		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.	
<b>OBJETIVO:</b> Según la Ley N.º 30790, consiste en promover a los comedores populares, reconocidos por el gobierno local en el marco de la gestión del Programa de Complementación Alimentaria, como unidades de emprendimiento para la producción, en especialidades adecuadas a los beneficiarios de cada región del país, a fin de fomentar el trabajo productivo de sus beneficiarios, especialmente madres de familia y mujeres que operan desde ellos.		<b>SUB GERENCIA</b> PROGRAMAS SOCIALES	
<b>ALCANCE</b>	<b>ORIGEN:</b> Actualización de datos de los beneficiarios de los Comedores Populares en tiempo real en la plataforma virtual. <b>INCLUYE:</b> Entrega de canastas con víveres y/o raciones de alimentos a los responsables para su entrega a los beneficiarios. <b>IMPACTO:</b> Supervisar y evaluar la entrega de los alimentos a los beneficiarios.		
<b>ENTRADA:</b> Información básica de los beneficiarios: Sector, zona, comunidad, beneficiario, edades, madres gestantes, madres lactantes, anciano, discapacitado, TBC, caso social.			
<b>SALIDA:</b> Supervisión de la entrega de alimentos a los beneficiarios mediante informe y reporte trimestral de indicadores.			
<b>MEDICIÓN:</b> Entrega de Raciones de Alimentos y Control Trimestral del programa social.		<b>BENEFICIARIOS:</b> La población objetivo especialmente madres de familia y mujeres que operan en los comedores populares, asimismo las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad de las zonas donde se ubican estos.	
<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
✓	Informe de familias en situación de pobreza extrema que se brinda complemento alimentario.	✓	<b>PS.CP.01</b> = % de familias en situación de pobreza extrema que se brinda complemento alimentario
✓	Informe de familias en situación de pobreza con emprendimiento para la producción.	✓	<b>PS.CP.02</b> = % de familias en situación de pobreza con emprendimiento para la producción.
✓	Informe de actividades realizadas por las madres de familia y mujeres orientadas al trabajo productivo.	✓	<b>PS.CP.03</b> = # de actividades realizadas por las madres de familia y mujeres orientadas al trabajo productivo.

Fuente: Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 25.** Indicador Social (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
P.S. "Comedor Popular"	<b>PS.CP.01</b> Porcentaje de familias en situación de pobreza extrema que se les brinda complemento alimentario. [3 meses]	>62%	62% ~ 55%	<55%
	<b>PS.CP.02</b> Porcentaje de familias en situación de pobreza con emprendimiento para la producción. [3 meses]	>10%	10% ~ 5%	<5%
	<b>PS.CP.03</b> Número de actividades realizadas por las madres de familia y mujeres orientadas al trabajo productivo. [3 meses]	>15	15 ~ 5	<5

Fuente: Ficha Técnica (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 26.** Ficha Técnica (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL:</b> Padrón Nominal		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.	
<b>OBJETIVO:</b> Según Resolución Ministerial N.º 389-2017/MINSA, consiste que siendo el "Padrón Nominal distrital de niñas y niños menores de seis (06) años de edad" una fuente de información de la población de menores de seis (06) años en los gobiernos locales de los distritos más pobres, resulta necesario actualizar el mencionado Padrón Nominal con la finalidad entre otros, de focalizar el acceso a programas sociales, identificación, seguro de salud.		<b>SUB GERENCIA</b> PROGRAMAS SOCIALES	
<b>ALCANCE</b>	<b>ORIGEN:</b> Soporte de Base de Datos (nube) registro de niños y niñas (usuarios) a tiempo real.		
	<b>INCLUYE:</b> Revisión de informe de niños y niñas focalizados, datos de baja y no encontrado.		
	<b>IMPACTO:</b> Actualización y el monitoreo de la información de las variables del Padrón Nominal.		
<b>ENTRADA:</b> Información básica de los usuarios: región, provincia, distrito, cód. Ubigeo, cód. y nombre del centro poblado, establecimiento de salud, datos de identificación del niño(a), beneficiario de programa social, institución educativa del menor, datos del jefe de familia, datos de la madre o apoderado, lengua habitual de la madre, nivel de pobreza, (nuevos) área ccpp, eje vial.			
<b>SALIDA:</b> Homologación en la plataforma virtual del Padrón Nominal de niños(as) menos de (06) años focalizados y elaboración de actas de homologación y actualización de niños(as).			
<b>MEDICIÓN:</b> Actualización diaria de niños(as) menores de (06) años en el padrón nominal que consta de treinta y ocho (38) variables, entregas de actas de homologación mensualmente.		<b>BENEFICIARIOS:</b> El padrón nominal de niñas y niños menores de seis (06) años de edad de los distritos más pobres para el cálculo de productos biológicos, para el cálculo de las estimaciones de población como para los programas presupuestales.	
<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
✓	Informe de fortalecimiento de la ciudadanía e inclusión social para una adecuada actualización y monitoreo de la información de las variables.	✓	<b>PS.PN.01</b> = % de fortalecimiento de la ciudadanía e inclusión social para una adecuada actualización y monitoreo de la información de las variables.
✓	Informe de gobiernos locales de los distritos más pobres para la focalización y el acceso a los programas sociales.	✓	<b>PS.PN.02</b> = # de gobiernos locales de los distritos más pobres para la focalización y el acceso a los programas sociales.
✓	Informe de niñas y niños menores de seis (06) años de edad para ser identificados y obtener su seguro de salud.	✓	<b>PS.PN.03</b> = # de niñas y niños menores de seis (06) años de edad para ser identificados y obtener su seguro de salud.

Fuente: Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 27.** Indicador Social (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
P.S. " Padrón Nominal"	<b>PS.PN.01</b> Porcentaje de fortalecimiento de la ciudadanía e inclusión social para una adecuada actualización y monitoreo de la información de las variables. [1 mes]	>48%	48% ~ 20%	<20%
	<b>PS.PN.02</b> Número de gobiernos locales de los distritos más pobres para la focalización y el acceso a los programas sociales. [1 mes]	>75	75 ~ 15	<15
	<b>PS.PN.03</b> Número de niñas y niños menores de seis (06) años de edad para ser identificados y obtener su seguro de salud. [1 mes]	>85	85 ~ 35	<35

Fuente: Ficha Técnica (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 28.** Ficha Técnica (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL:</b> PCA PAN TBC		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.	
<b>OBJETIVO:</b> Según Resolución Ministerial N.º 167-2016-MIDIS, consiste en establecer los procedimientos básicos para el cumplimiento de las funciones de los Centros de Atención en sus distintas modalidades del Programa de Complementación Alimentaria – PCA y de los gobiernos locales que lo ejecutan		<b>SUB GERENCIA</b> PROGRAMAS SOCIALES	
<b>ALCANCE</b>	<b>ORIGEN:</b> Actualización de datos de los beneficiarios a tiempo real en la plataforma virtual.		
	<b>INCLUYE:</b> Entrega de canastas con víveres y/o raciones de alimentos a los responsables para su entrega a los beneficiarios.		
	<b>IMPACTO:</b> Supervisar y evaluar la entrega de las raciones de alimentos a los beneficiarios.		
<b>ENTRADA:</b> Información básica de los beneficiarios: Tipo de beneficiario, DNI, apellidos y nombres, N.º de entrega de canasta PAN TBC, descripción de alimentos, firma o huella digital del paciente.			
<b>SALIDA:</b> Supervisión de la entrega de alimentos y/o raciones a los beneficiarios mediante informe y reporte mensual de indicadores.			
<b>MEDICIÓN:</b> Entrega de Raciones de Alimentos y Control mensual del programa social.		<b>BENEFICIARIOS:</b> La población objetivo especialmente a personas con diagnóstico de tuberculosis pulmonar o extrapulmonar que reciben tratamiento, medicamento en la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis (ESNPCT) de los establecimientos de salud del MINSA y sus contactos intradomiciliarios.	
<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
✓ Informe de las organizaciones sociales (comedores) para lograr establecer lineamientos de gestión para el cumplimiento.	✓ Informe de las organizaciones de personería jurídica (niños(as), víctimas de violencia, trabajo comunal) para formar medidas necesarias para el cumplimiento.	✓ <b>PS.PPT.01</b> = % de las organizaciones sociales (comedores) para lograr establecer lineamientos de gestión para el cumplimiento.	✓ <b>PS.PPT.02</b> = # de las organizaciones de personería jurídica (niños(as), víctimas de violencia, trabajo comunal) para formar medidas necesarias para el cumplimiento.
✓ Informe de Pacientes con Tuberculosis y Familias en situación de pobreza y pobreza extrema para otorgar un complemento alimentario.		✓ <b>PS.PPT.03</b> = # de Pacientes con Tuberculosis y Familias en situación de pobreza y pobreza extrema para otorgar un complemento alimentario.	

Fuente: Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 29.** Indicador Social (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
<b>P.S. " PCA PAN TBC"</b>	<b>PS.TBC.01</b> Porcentaje de las organizaciones sociales (comedores) para lograr establecer lineamientos de gestión para el cumplimiento. [1 mes]	>58%	58% ~ 12%	<12%
	<b>PS.TBC.02</b> Número de las organizaciones de personería jurídica (niños(as), víctimas de violencia, trabajo comunal) para formar medidas necesarias para el cumplimiento. [1 mes]	>18	18 ~ 5	<5
	<b>PS.TBC.03</b> Número de Pacientes con Tuberculosis y Familias en situación de pobreza y pobreza extrema para otorgar un complemento alimentario. [1 mes]	<10	10 ~ 5	>5

Fuente: Ficha Técnica (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 30.** Ficha Técnica (Registro Único de Víctima) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL:</b> RUV		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.	
<b>OBJETIVO:</b> Según la Ley N.º 28592, consiste en establecer el Marco Normativo del Plan Integral de Reparaciones - PIR para las víctimas de la violencia ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000, conforme a las conclusiones y recomendaciones del Informe de la Comisión de la Verdad y Reconciliación.			
		<b>SUB GERENCIA</b> PROGRAMAS SOCIALES	
<b>ALCANCE</b>	<b>ORIGEN:</b> Entrevistar y registrar a cada usuario que solicite hacer su trámite por víctima según el tipo de afectación que haya sufrido.		
	<b>INCLUYE:</b> Facilitar, registrar y archivar la información de cada usuario según el tipo de trámite.		
	<b>IMPACTO:</b> Monitoreo de la base de datos según el tipo de trámite de cada usuario.		
<b>ENTRADA:</b> Información básica de los usuarios: Información general del registro, información del solicitante, información de la víctima, fecha y lugar de los hechos, información de los testigos, entrevista personal de lo ocurrido, datos de los familiares involucrados, tipos de afectaciones, documentos adjuntados, autorización y declaración jurada del tramitante, firma y huella digital, observaciones y/o comentarios del registrador, ficha de inscripción.			
<b>SALIDA:</b> Archivar y actualizar la solicitud en la base de datos interna y externa para el control y seguimiento del trámite que se realiza mediante un proceso de verificación y evaluación para el otorgamiento del certificado de acreditación a la víctima, mediante informe de remisión se hace el envío de los expedientes al Consejo de Reparaciones.			
<b>MEDICIÓN:</b> El periodo de evaluación del trámite varía dependiendo a la complejidad de cada caso aproximadamente doce (12) meses, los expedientes son enviados mensualmente al Consejo de Reparaciones para el proceso y registro de la información.		<b>BENEFICIARIOS:</b> Especialmente a aquella víctima, familiares de las víctimas y grupos humanos que, por la concentración de las violaciones masivas, sufrieron violación de sus Derechos Humanos en forma individual y quienes sufrieron daño en su estructura social mediante la violación de sus derechos colectivos.	
<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
✓	Informe de familiares de las víctimas y grupos humanos para que se establezca según el marco normativo del Plan Integral de Reparaciones.	✓	<b>PS.RUV.01</b> = % de familiares de grupos humanos para que se establezca según el marco normativo del Plan Integral de Reparaciones.
✓	Informe de familiares de las víctimas directas e indirectas para la obtención de beneficios por Reparación a Víctimas de la violencia ocurrida en los periodos de 1980 al 2000.	✓	<b>PS.RUV.02</b> = # de familiares de las víctimas directas e indirectas para la obtención de beneficios por Reparación a Víctimas de la violencia ocurrida en los periodos de 1980 al 2000.
✓	Informe de personas individuales o colectivas según la identificación para facilitar y evaluar a los beneficiarios.	✓	<b>PS.RUV.03</b> = # de personas individuales o colectivos según la identificación para facilitar y evaluar a los beneficiarios.

Fuente: Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 31.** Indicador Social (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
P.S. "Registro Único de Víctimas"	<b>PS.RUV.01</b> Porcentaje de familiares de grupos humanos para que se establezca según el marco normativo del Plan Integral de Reparaciones. [1 mes]	>55%	55% ~ 52%	<52%
	<b>PS.RUV.02</b> Número de familiares de las víctimas directas e indirectas para la obtención de beneficios por Reparación a Víctimas de la violencia ocurrida en los periodos de 1980 al 2000. [1 mes]	>58	58 ~ 30	<30
	<b>PS.RUV.03</b> Número de personas individuales o colectivas según la identificación para facilitar y evaluar a los beneficiarios. [1 mes]	<52	52 ~ 20	>20

Fuente: Ficha Técnica (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.

**Tabla 32.** Ficha Técnica (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL:</b> SISFOH		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.	
<b>OBJETIVO:</b> Según el Decreto Supremo N°002-2019-MIDIS, consiste en establecer los criterios, requisitos, mecanismos y normas generales que regulan los procedimientos de identificación, selección, diseño e implementación de intervenciones públicas en el marco del Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), así como el intercambio de información social entre los integrantes de este sistema y las disposiciones para el ejercicio de la función de control al proceso de focalización.			
<b>ALCANCE</b>	<b>ORIGEN:</b> Recepcionar las solicitudes de los usuarios y digitar al sistema los formatos de los usuarios.	<b>SUB GERENCIA</b>	
	<b>INCLUYE:</b> Registrar en el sistema la ficha Socioeconómica Única (FSU), para la calificación de hogares potencialmente beneficiarios.	<b>PROGRAMAS SOCIALES</b>	
	<b>IMPACTO:</b> Monitoreo y control de la base de datos de los usuarios según la calificación de hogares.		
<b>ENTRADA:</b> Información básica de los usuarios: Declaración, control de trabajo, identificación de vivienda, datos de la vivienda, tenencia de bienes, datos sociodemográficos, educación y ocupación, etnicidad.			
<b>SALIDA:</b> Empadronamiento, sistematización, registro de los datos contenidos en los instrumentos de recojo de datos, así como de su custodia y archivo para la certificación de la clasificación socioeconómica que se realiza de forma exclusiva por la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF) del MIDIS, entrega de informe de remisión.			
<b>MEDICIÓN:</b> La Clasificación Socioeconómica (CSE) es la medida de bienestar del hogar y tiene una vigencia de 3 años. Un hogar puede tener la clasificación socioeconómica (CSE) de: No pobre, Pobre y Pobre Extremo.		<b>BENEFICIARIOS:</b> personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, a través de una Clasificación Socioeconómica (CSE) que se hace de los ciudadanos. Sin embargo, recuerda que el SISFOH no afilia ni desafilia a los usuarios de los Programas Sociales, sino que solo provee información para el acceso a ellos.	
<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
✓	Informe de entidades de la administración pública para crear el Sistema Nacional de Focalización.	✓	<b>PS.SISFOH.01</b> = % de entidades de la administración pública para crear el Sistema Nacional de Focalización.
✓	Informe de actores quienes brinden información al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) que permite establecer los principios, alcance, organización, ámbito, procesos, procedimientos, infracciones y sanciones.	✓	<b>PS.SISFOH.02</b> = % de actores sociales quienes brinden información al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) que permite establecer los principios, alcance, organización, ámbito, procesos, procedimientos, infracciones y sanciones.
✓	Informe de usuarios de las intervenciones públicas para especificar los integrantes del sistema y sus funciones.	✓	<b>PS.SISFOH.03</b> = # de usuarios de las intervenciones públicas para especificar los integrantes del sistema y sus funciones.

Fuente: *Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

**Tabla 33.** Indicador Social (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
P.S. "SISFOH"	<b>PS.SISFOH.01</b> Porcentaje de entidades de la administración pública para crear el Sistema Nacional de Focalización. [6 meses]	>65%	65% ~ 20%	<20%
	<b>PS.SISFOH.02</b> Porcentaje de actores sociales quienes brinden información al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) que permite establecer los principios, alcance, organización, ámbito, procesos, procedimientos, infracciones y sanciones. [6 meses]	>58%	58% ~ 22%	<22%
	<b>PS.SISFOH.03</b> Número de usuarios de las intervenciones públicas para especificar los integrantes del sistema y sus funciones. [6 meses]	<15	15 ~ 10	>10

Fuente: *Ficha Técnica (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

**Tabla 34.** Ficha Técnica (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL: ULE</b>		<b>RESPONSABLE: GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.</b>	
<b>ALCANCE</b>	<b>OBJETIVO:</b> Según la Directiva N.º 06-2017-MIDIS, consiste en establecer las disposiciones para la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) que integra el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), bajo el ámbito de la Dirección General de Focalización del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con el fin de que los hogares cuenten con clasificación socioeconómica (CSE) en el Padrón General de Hogares (PGH) y se certifique, ante las entidades a cargo de las Intervenciones Públicas Focalizadas (IPF)		
			<b>SUB GERENCIA</b> PROGRAMAS SOCIALES
	<b>ORIGEN:</b> Recibir e impulsar el trámite de las solicitudes mediante una aplicación directa para realizar las visitas domiciliarias a los usuarios.		
	<b>INCLUYE:</b> Verificar las solicitudes como corresponde para la digitación y envío de las solicitudes socioeconómicas a la Dirección de Operaciones de Focalización (DOF) a través del sistema para su procedimiento respectivo.		
	<b>IMPACTO:</b> Tramitar las solicitudes de clasificación socioeconómica (CSE) recoger la información de los hogares y enviarla al MIDIS para su procedimiento y certificación del beneficiario.		
	<b>ENTRADA:</b> Información básica de los usuarios: Datos generales (ubigeo del distrito, DNI, fecha del recojo de datos), datos de la persona solicitante, registro de la situación del hogar respecto a su solicitud, datos del hogar de la persona solicitante, datos del servidor público quien recibe la solicitud o la firma del servidor de la intervención pública focalizada.		
	<b>SALIDA:</b> Tramitar las solicitudes de clasificación socioeconómica (CSE) recoger la información de los hogares y enviarla al MIDIS para su procedimiento y certificación del beneficiario.		
	<b>MEDICIÓN:</b> Las solicitudes de clasificación socioeconómicas de los usuarios deberán ser digitadas en un plazo de 20 días desde la solicitud en el sistema virtual para hacer el envío al MIDIS para su trámite correspondiente.	<b>BENEFICIARIOS:</b> personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, a través de una Clasificación Socioeconómica (CSE) que se hace de los ciudadanos. Sin embargo, recuerda que el SISFOH no afilia ni desafilia a los usuarios de los Programas Sociales, sino que solo provee información para el acceso a ellos.	
	<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>	<b>INDICADORES:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de entidades de la administración pública para la ejecución de la aplicación de Fichas Socio Económicas únicas.</li> <li>✓ Informe de Usuarios de las intervenciones públicas para realizar el Control de la Calidad de información recogida por FSU.</li> <li>✓ Informe de actores sociales quienes brinden información al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) mediante ello Identificar niveles socioeconómicos por hogares empadronados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>PS.ULE.01</b> = % de entidades de la administración pública para la ejecución de la aplicación de Fichas Socio Económicas únicas.</li> <li>✓ <b>PS.ULE.02</b> = # de Usuarios de las intervenciones públicas para realizar el Control de la Calidad de información recogida por FSU.</li> <li>✓ <b>PS.ULE.03</b> = # de actores sociales quienes brinden información al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) mediante ello Identificar niveles socioeconómicos por hogares empadronados.</li> </ul>	

Fuente: *Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

**Tabla 35.** Indicador Social (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
P.S. "Unidad Local de Empadronamiento"	<b>PS.ULE.01</b> Porcentaje de entidades de la administración pública para la ejecución de la aplicación de Fichas Socio Económicas únicas. [1 mes]	>55%	55% ~ 20%	<20%
	<b>PS.ULE.02</b> Número de Usuarios de las intervenciones públicas para realizar el Control de la Calidad de información recogida por FSU. [1 mes]	>60	60 ~ 20	<20
	<b>PS.ULE.03</b> Número de actores sociales quienes brinden información al Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) mediante ello Identificar niveles socioeconómicos por hogares empadronados. [1 mes]	>58	58 ~ 22	<22

Fuente: *Ficha Técnica (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

**Tabla 36.** Ficha Técnica (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

<b>PROGRAMA SOCIAL: VASO DE LECHE</b>		<b>RESPONSABLE: GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO – TINGO MARÍA.</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Según la Ley N.º 24059 y complementada con la Ley N.º 27470, consiste en establecer normas complementarias sobre organización, administración de recursos y ejecución del Programa del Vaso de Leche que tienen a su cargo los gobiernos locales.		<b>SUB GERENCIA PROGRAMAS SOCIALES</b>	
<b>ALCANCE</b>	<b>ORIGEN:</b> Actualización de los padrones de beneficiarios de Vaso de Leche en tiempo real en la plataforma virtual.		
	<b>INCLUYE:</b> Entrega de canastas o raciones de alimentos a los encargados para su entrega a los beneficiarios.		
	<b>IMPACTO:</b> Supervisar, controlar y evaluar la entrega de canastas o raciones de alimentos a los beneficiarios.		
<b>ENTRADA:</b> Información básica de los beneficiarios: Numero de beneficiario, edad, genero, fecha de nacimiento, lugar de domicilio, edad, datos de la madre (usuario) o apoderado, tipo de beneficiario.			
<b>SALIDA:</b> Supervisar, controlar y evaluar la entrega de las canastas o raciones de alimentos a los encargados de la distribución por cada beneficiario mediante informe trimestral a la sub gerencia de Programas Sociales.			
<b>MEDICIÓN:</b> La entrega de canastas o raciones de alimentos se hace el control trimestral del programa social.		<b>BENEFICIARIOS:</b> Niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, priorizando entre ellos la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis. Asimismo, en la medida en que se cumpla con la atención a la población antes mencionada, se mantendrá la atención a los niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis.	
<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
✓ Informe de la población considerada vulnerable incrementando la ayuda a superar la inseguridad alimentaria.	✓ Informe de Niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis creando una fuerte participación de la comunidad.	✓ <b>PS.VL.01</b> = % de la población considerada vulnerable incrementando la ayuda a superar la inseguridad alimentaria.	✓ <b>PS.VL.02</b> = % de Niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis creando una fuerte participación de la comunidad.
✓ Informe de Niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia para ayudar a elevar el nivel nutricional de los beneficiarios.		✓ <b>PS.VL.03</b> = % de Niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia para ayudar a elevar el nivel nutricional de los beneficiarios.	

Fuente: *Impacto Social Significativo (Prog. Sociales) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

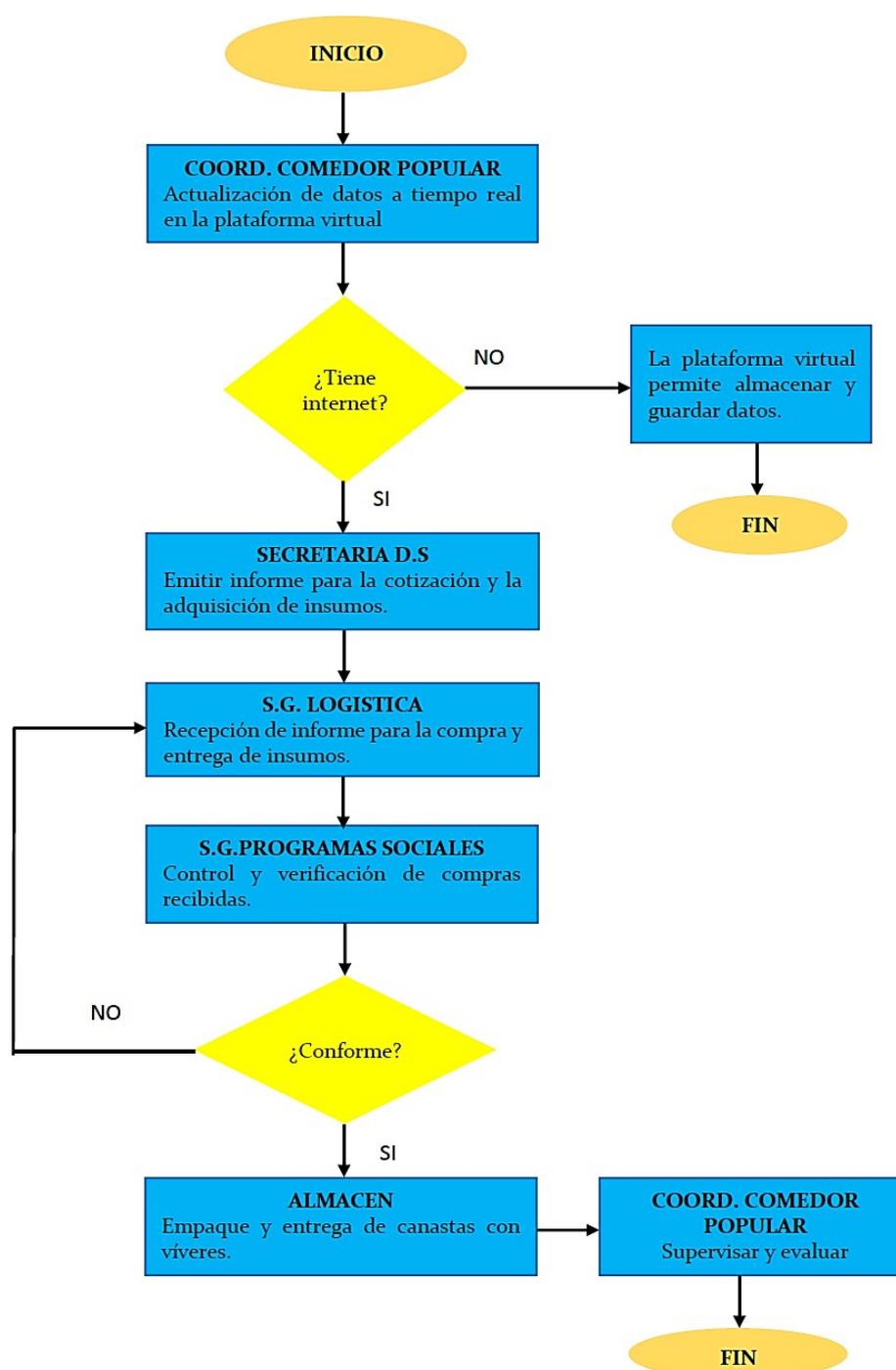
**Tabla 37.** Indicador Social (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

INDICADOR		VERDE	AMARILLO	ROJO
P.S. " Vaso de Leche"	<b>PS.VL.01</b> Porcentaje de la población considerada vulnerable incrementando la ayuda a superar la inseguridad alimentaria. [3 meses]	>58%	58% ~ 30%	<30%
	<b>PS.VL.02</b> Porcentaje de Niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis creando una fuerte participación de la comunidad. [3 meses]	>75%	75% ~ 22%	<22%
	<b>PS.VL.03</b> Porcentaje de Niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia para ayudar a elevar el nivel nutricional de los beneficiarios. [3 meses]	>78%	78% ~ 32%	<32%

Fuente: *Ficha Técnica (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

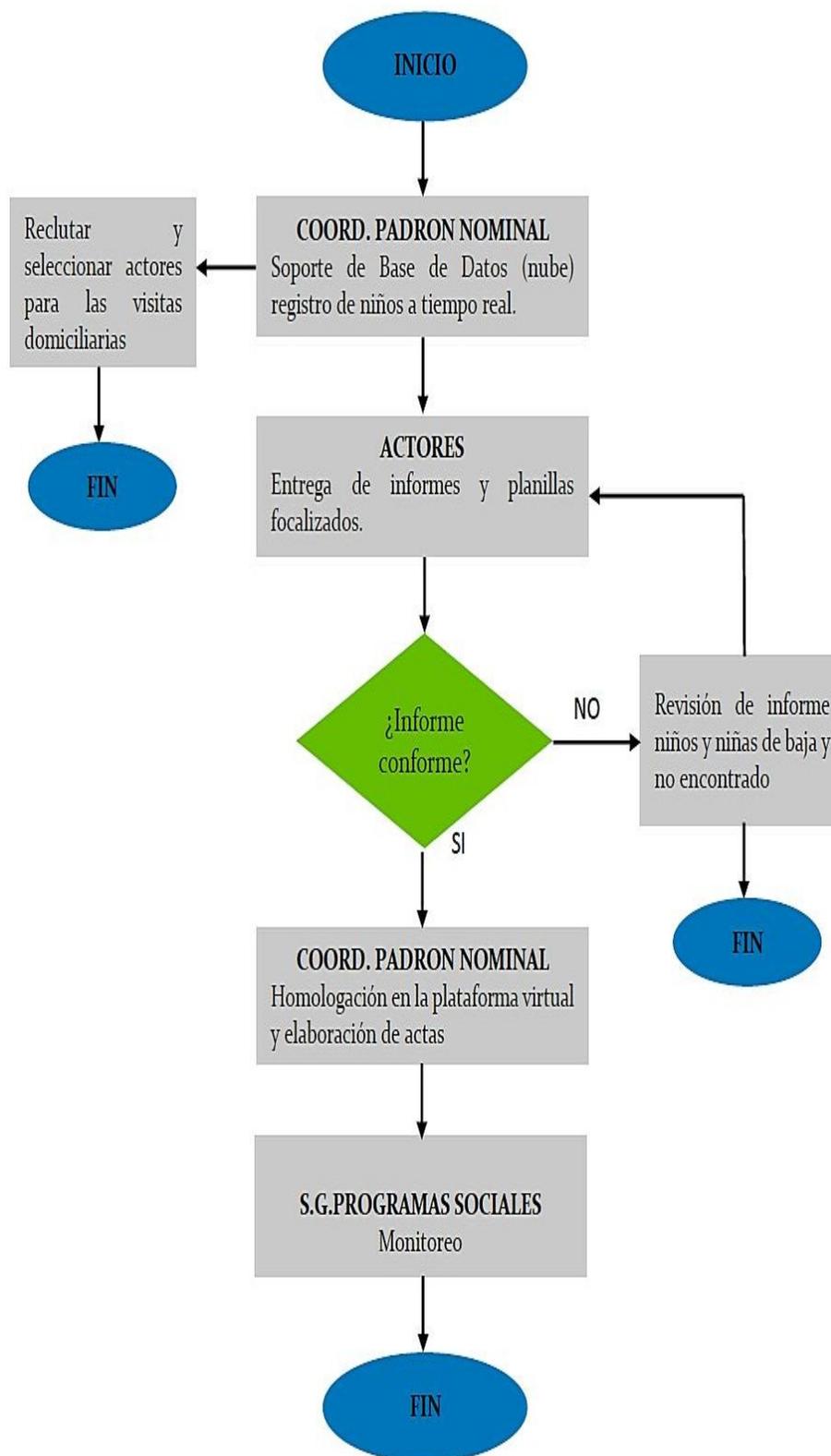
### 3.1.5 Modelo de Proceso Práctico para la Efectividad Laboral

Para terminar; según el diseño de las fichas técnicas de los programas sociales para el control adecuado del impacto social de los mismos, se elaboró los Flujogramas Propuestos para cada uno de los Programas Sociales, como se muestra en las figuras siguientes.



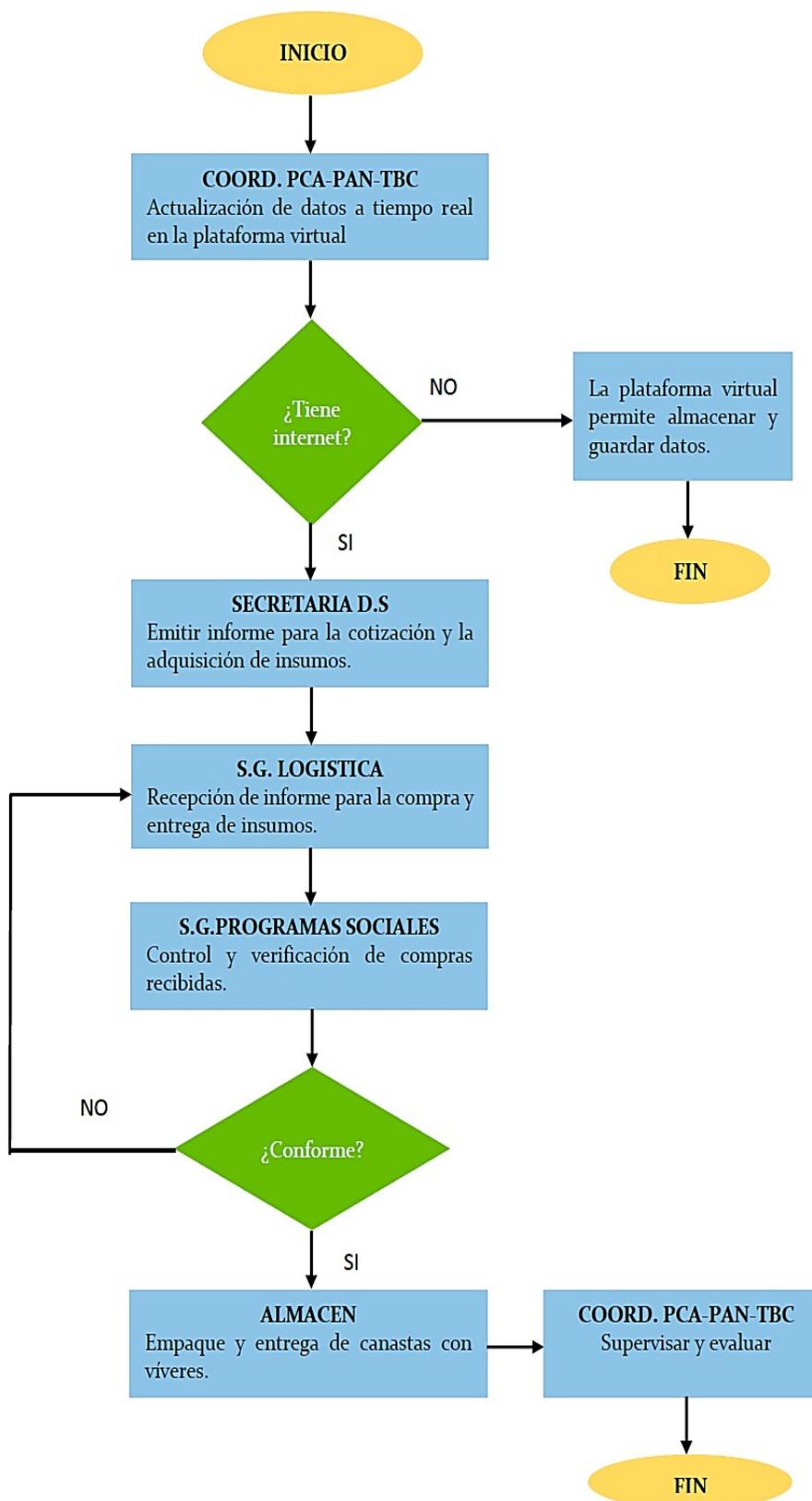
**Figura 24.** Flujograma Propuesto (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: Ficha Técnica (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.



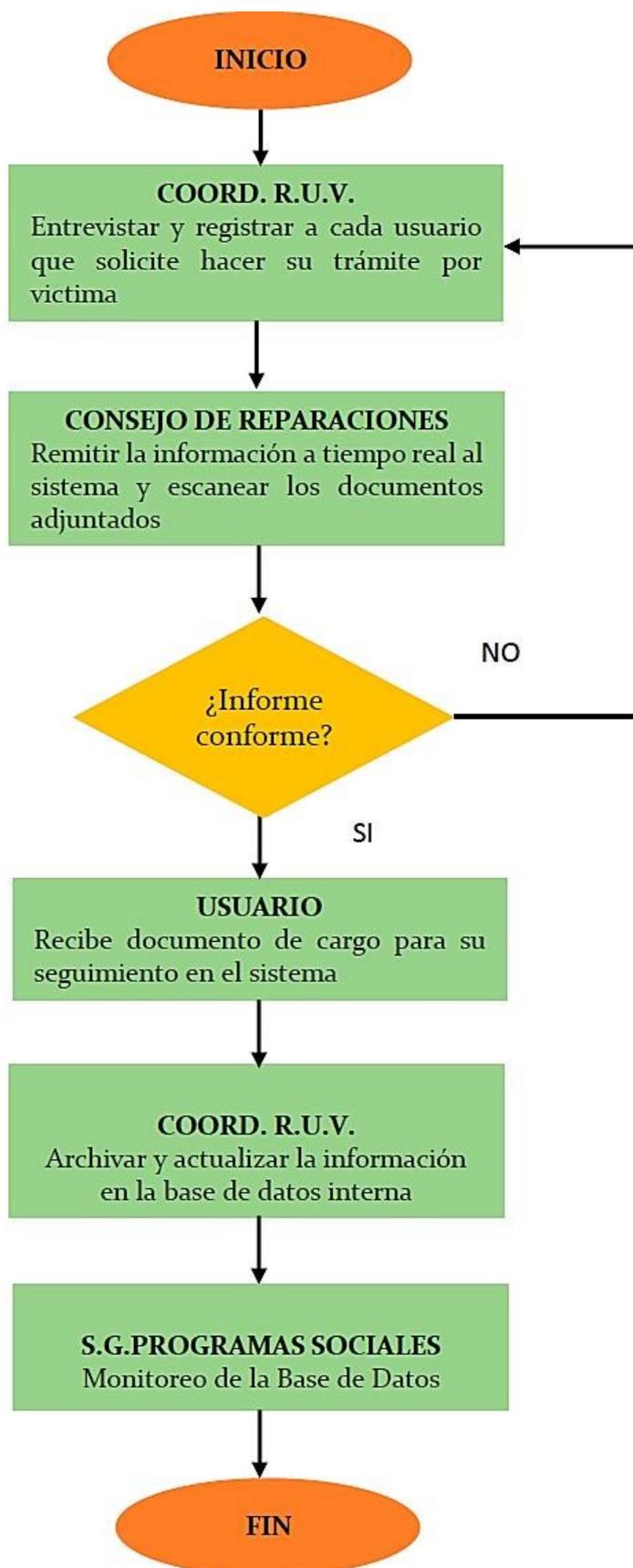
**Figura 25.** Flujograma Propuesto (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

*Fuente: Ficha Técnica (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*



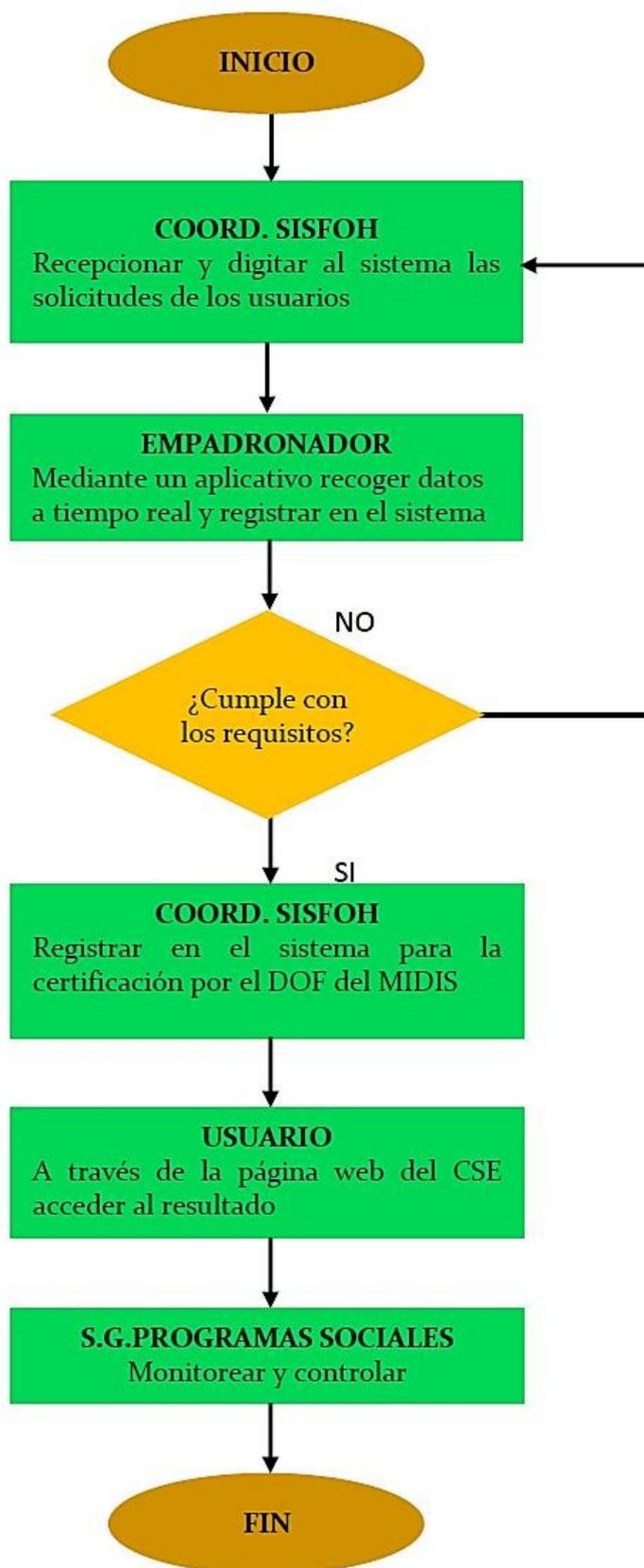
**Figura 26.** Flujograma Propuesto (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

*Fuente: Ficha Técnica (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*



**Figura 27.** Flujograma Propuesto (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: Ficha Técnica (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.



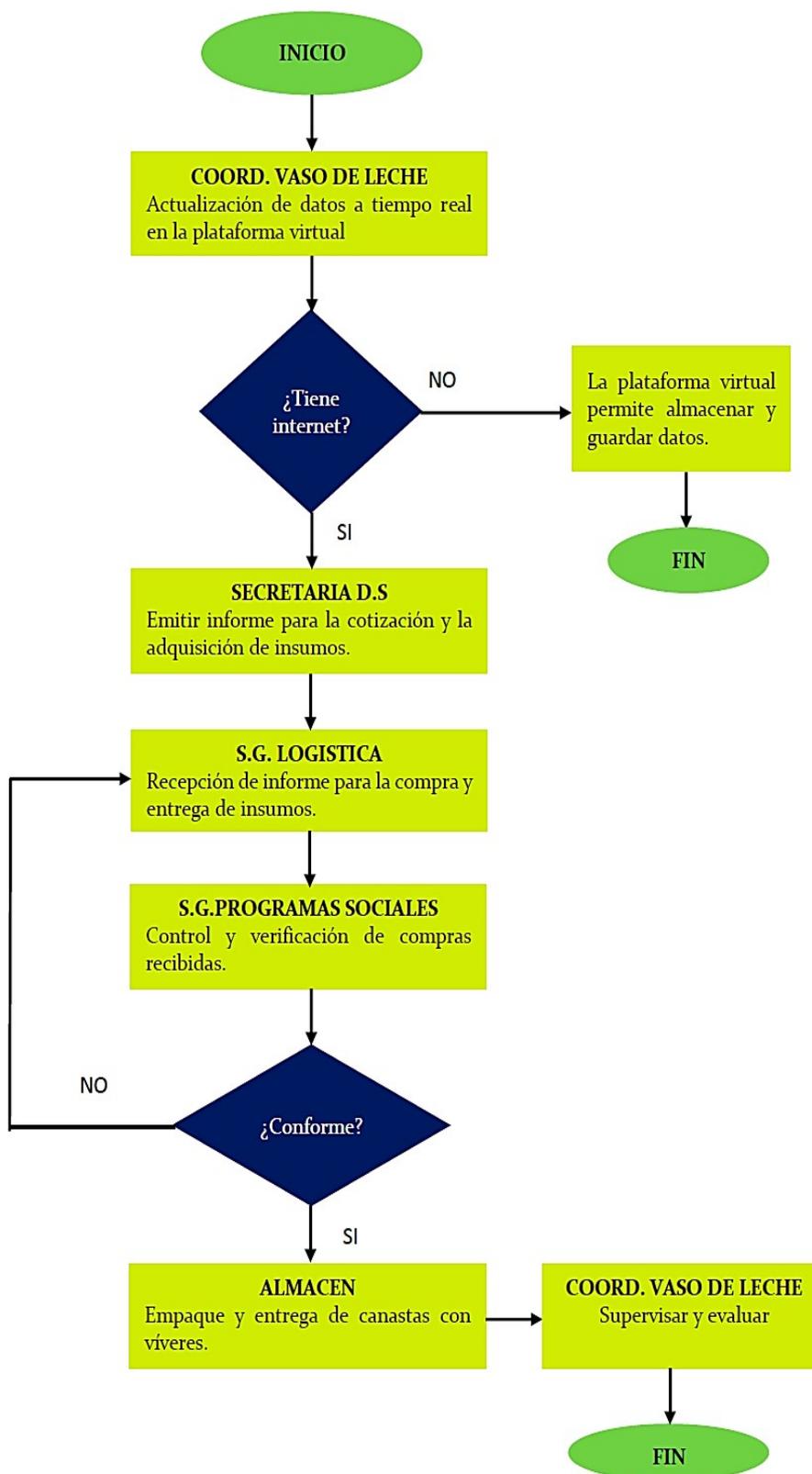
**Figura 28.** Flujograma Propuesto (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: Ficha Técnica (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.



**Figura 29.** Flujograma Propuesto (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

Fuente: Ficha Técnica (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.



**Figura 30.** Flujograma Propuesto (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

*Fuente: Ficha Técnica (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado. Elaboración: Tesista.*

Por último; garantizar la Efectividad Laboral en las oficinas administrativas de los Programas Sociales en la Gerencia de Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se elaboró el cuadro específico de funciones, responsabilidad, beneficiarios, actividades y nivel de confidencialidad respectiva.

**Tabla 38.** Funciones Propuestas (Comedor Popular) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.

**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**

UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según la Ley N.º 30790, consiste en promover a los comedores populares, reconocidos por el gobierno local en el marco de la gestión del Programa de Complementación Alimentaria, como unidades de emprendimiento para la producción, en especialidades adecuadas a los beneficiarios de cada región del país, a fin de fomentar el trabajo productivo de sus beneficiarios, especialmente madres de familia y mujeres que operan desde ellos.

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

La población objetivo especialmente madres de familia y mujeres que operan en los comedores populares, asimismo las personas que se encuentren en estado de vulnerabilidad de las zonas donde se ubican estos.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Actualizar los datos a tiempo real en la plataforma virtual;
2. Emitir informe para la cotización y la adquisición de insumos;
3. Emitir informes para la compra y entrega de los productos alimenticios;
4. Controlar y verificar las compras recibidas;
5. Empacar y entregar las canastas con raciones de alimentos;
6. Supervisar y evaluar todo el proceso de actividades.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Ser informado, protegido y tomado en cuenta mediante coordinación de casos complejos.
- Información personal de carácter privado en base al principio de reserva para la información.

**Tabla 39.** Funciones Propuestas (Padrón Nominal) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según Resolución Ministerial N.º 389-2017/MINSA, consiste que siendo el “Padrón Nominal distrital de niñas y niños menores de seis (06) años de edad” una fuente de información de la población de menores de seis (06) años en los gobiernos locales de los distritos más pobres, resulta necesario actualizar el mencionado Padrón Nominal con la finalidad entre otros, de focalizar el acceso a programas sociales, identificación, seguro de salud.

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

El padrón nominal de niñas y niños menores de seis (06) años de edad de los distritos más pobres para el cálculo de productos biológicos, para el cálculo de las estimaciones de población como para los programas presupuestales.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Registrar datos de niños(as) a tiempo real;
2. Reclutar y seleccionar actores para las visitas domiciliarias;
3. Entregar informes y planillas focalizados;
4. Revisión de informe de niños(as) dados de baja y no encontrados;
5. Homologación en la plataforma virtual y elaboración de actas;
6. Monitorear las actividades realizadas.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Información personal de carácter privado de acuerdo al principio de reserva para la información.

**Tabla 40.** Funciones Propuestas (PCA PAN TBC) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según Resolución Ministerial N.º 167-2016-MIDIS, consiste en establecer los procedimientos básicos para el cumplimiento de las funciones de los Centros de Atención en sus distintas modalidades del Programa de Complementación Alimentaria – PCA y de los gobiernos locales que lo ejecutan.

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

La población objetivo especialmente a personas con diagnóstico de tuberculosis pulmonar o extra pulmonar que reciben tratamiento, medicamento en la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis (ESNPCT) de los establecimientos de salud del MINSA y sus contactos intradomiciliarios.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Actualizar datos a tiempo real en la plataforma virtual;
2. Almacenar y guardar datos en la plataforma virtual;
3. Emitir informe para la cotización y la adquisición de insumos;
4. Emitir informes para la compra y entrega de los productos alimenticios;
5. Controlar y verificar compras recibidas;
6. Empacar y entregar canastas con raciones;
7. Supervisar y evaluar las actividades realizadas.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Acción inmediata ante violación de derechos asimismo involucrar a las personas apropiadas.

**Tabla 41.** Funciones Propuestas (Registro Único de Víctimas) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según la Ley N.º 28592, consiste en establecer el Marco Normativo del Plan Integral de Reparaciones - PIR para las víctimas de la violencia ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000, conforme a las conclusiones y recomendaciones del Informe de la Comisión de la Verdad y Reconciliación.

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

Especialmente a aquella víctima, familiares de las víctimas y grupos humanos que, por la concentración de las violaciones masivas, sufrieron violación de sus Derechos Humanos en forma individual y quienes sufrieron daño en su estructura social mediante la violación de sus derechos colectivos, que recibirá algún tipo de beneficio del Plan Integral de Reparaciones recomendado por la Comisión de la Verdad y Reconciliación.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Entrevistar y registrar a cada usuario que solicite hacer su trámite por víctima;
2. Remitir la información a tiempo real al sistema y escanear los documentos adjuntados;
3. Emitir documento de cargo para su seguimiento en el sistema;
4. Archivar y actualizar la información en la base de datos interna;
5. Monitorear la base de datos.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Ser informado, protegido y tomado en cuenta de modo que se pueda llevar a coordinación de casos complejos.
- Acción inmediata ante violación de derecho de esta forma involucrar a las personas apropiadas.

**Tabla 42.** Funciones Propuestas (SISFOH) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según el Decreto Supremo N°002-2019-MIDIS, consiste en establecer los criterios, requisitos, mecanismos y normas generales que regulan los procedimientos de identificación, selección, diseño e implementación de intervenciones públicas en el marco del Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), así como el intercambio de información social entre los integrantes de este sistema y las disposiciones para el ejercicio de la función de control al proceso de focalización.

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

Personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, a través de una Clasificación Socioeconómica (CSE) que se hace de los ciudadanos. Sin embargo, recuerda que el SISFOH no afilia ni desafilia a los usuarios de los Programas Sociales, sino que solo provee información para el acceso a ellos.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Recepcionar y digitar al sistema las solicitudes de los usuarios;
2. Recoger datos a tiempo real y registrar en el sistema mediante un aplicativo;
3. Registrar en el sistema para la certificación por el DOF del MIDIS;
4. Acceder al resultado a través de la página web del CSE;
5. Monitorear y controlar las actividades realizadas a tiempo real.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Ser informado, protegido y tomado en cuenta para poder llevar con satisfacción la coordinación de casos complejos.
- Acción inmediata ante violación de derechos asimismo involucrar a las personas apropiadas.

**Tabla 43.** Funciones Propuestas (Unidad Local de Empadronamiento) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según la Directiva N.º 06-2017-MIDIS, consiste en establecer las disposiciones para la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) que integra el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO), bajo el ámbito de la Dirección General de Focalización del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con el fin de que los hogares cuenten con clasificación socioeconómica (CSE) en el Padrón General de Hogares (PGH) y se certifique, ante las entidades a cargo de las Intervenciones Públicas Focalizadas (IPF).

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

Personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, a través de una Clasificación Socioeconómica (CSE) que se hace de los ciudadanos. Sin embargo, recuerda que el SISFOH no afilia ni desafilia a los usuarios de los Programas Sociales, sino que solo provee información para el acceso a ellos.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Recoger información mediante una aplicación directa para realizar las visitas domiciliarias de los usuarios;
2. Recepcionar y subir a la base de datos la información del usuario;
3. Llevar la conducción operativa del área;
4. Monitorear y controlar la base de datos.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Acción inmediata ante violación de derechos y poder involucrar a las personas apropiadas.

**Tabla 44.** Funciones Propuestas (Vaso de Leche) – Municipalidad Prov. Leoncio Prado.**I. FUNCIONES DEL PROGRAMA**UNIDAD ORGÁNICA

SUB GERENCIA DE PROGRAMAS  
SOCIALES

CENTRO DE CAPACITACIÓN

GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

**II. OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROGRAMA**

Según la Ley N.º 24059 y complementada con la Ley N.º 27470, consiste en establecer normas complementarias sobre organización, administración de recursos y ejecución del Programa del Vaso de Leche que tienen a su cargo los gobiernos locales.

**III. BENEFICIARIO DEL PROGRAMA**

Niños de 0 a 6 años, madres gestantes y en período de lactancia, priorizando entre ellos la atención a quienes presenten un estado de desnutrición o se encuentren afectados por tuberculosis. Asimismo, en la medida en que se cumpla con la atención a la población antes mencionada, se mantendrá la atención a los niños de 7 a 13 años, ancianos y afectados por tuberculosis.

**IV. ACTIVIDADES / TAREAS ESPECIFICAS**

1. Actualizar los datos a tiempo real en la plataforma virtual;
2. Almacenar y guardar los datos en la plataforma virtual;
3. Emitir informe para la cotización y la adquisición de insumos;
4. Emitir informe para la compra y entrega de insumos;
5. Controlar y verificar las compras recibidas;
6. Empacar y entregar las canastas con raciones de alimentos;
7. Supervisar y controlar las actividades realizadas.

**V. NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD**

- Información personal de carácter privado de acuerdo al principio de reserva para la información.

### 3.2 Discusión de Resultados

A Nivel Internacional; (Grau, Parker, & Uzal, 2007) en su tesis, titulada: “Confidencialidad de la Información Reservada en la Relación Laboral”, donde se concluye que el estudio de la confidencialidad de la información reservada en la relación laboral, no es resorte exclusivo del Derecho Laboral; normas relativas a la Buena Fe contractual, a los derechos esenciales de la persona humana y a su debida protección, al resarcimiento de los daños que la violación de las disposiciones que a este propósito se distinguieron, nos permiten afirmar que las soluciones en estos casos no se encuentran únicamente en este ámbito. Mientras que; en el presente estudio se concluyó que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente, resultados por el cual los trabajadores evidencia un alto Estrés Laboral en un 43.70%, también, que solo el 28.33% de los Procesos Administrativos son eficientes, por ende, dicho diseño del modelo de monitoreo y control de programas sociales, toma en consideración los Principales Principios de Confidencialidad de protección, información y acción inmediata por los derechos de los beneficiarios, y a su vez, se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social, que brindan un apropiado seguimiento de las Funciones y/o Responsabilidades de cada programa mencionado, como se muestra en el estudio realizado.

A Nivel Nacional; (Merino, 2018) en su tesis magistral, titulada: “Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017”, donde se concluye que con un coeficiente de correlación directa rho Spearman = ,661 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ , se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la supervisión del personal y la efectividad laboral en el personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán de Santa Anita, 2017. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud moderada.

Mientras que; en el presente estudio se concluyó que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente, resultados por el cual los trabajadores evidencia un alto Estrés Laboral en un 43.70%, también, que solo el 28.33% de los Procesos Administrativos son eficientes, por ende, dicho diseño del modelo de monitoreo y control de programas sociales, toma en consideración los Principales Principios de Confidencialidad de protección, información y acción inmediata por los derechos de los beneficiarios, y a su vez, se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social, que brindan un apropiado seguimiento de las Funciones y/o Responsabilidades de cada programa mencionado, como se muestra en el estudio realizado.

De igual manera; (Salas, 2018) en su tesis magistral, titulada: “Gestión de monitoreo y cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas, Huánuco-2018”, donde se concluye que la Gestión de monitoreo y cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.865, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Mientras que; en el presente estudio se concluyó que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente, resultados por el cual los trabajadores evidencia un alto Estrés Laboral en un 43.70%, también, que solo el 28.33% de los Procesos Administrativos son eficientes, por ende, dicho diseño del modelo de monitoreo y control de programas sociales, toma en consideración los

Principales Principios de Confidencialidad de protección, información y acción inmediata por los derechos de los beneficiarios, y a su vez, se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social, que brindan un apropiado seguimiento de las Funciones y/o Responsabilidades de cada programa mencionado, como se muestra en el estudio realizado.

A Nivel Regional y Local; (Lazo & Sánchez, 2018) en su tesis, titulada: “Estrés Laboral y Calidad de Atención del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017”, donde se concluye que se muestran la edad (años) de los profesionales de enfermería, observándose que el 36% (18) son menores de 28 años, el 32% (16) tienen edades entre 28 y 35 años y solo el 4% (2) son de 44 a 55 años. En cuanto a tiempo de servicio el 32% (16) tienen de 1 a 2 años y 32% (18) son mayores de 2 a 6 años. Mientras que; en el presente estudio se concluyó que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente, resultados por el cual los trabajadores evidencia un alto Estrés Laboral en un 43.70%, también, que solo el 28.33% de los Procesos Administrativos son eficientes, por ende, dicho diseño del modelo de monitoreo y control de programas sociales, toma en consideración los Principales Principios de Confidencialidad de protección, información y acción inmediata por los derechos de los beneficiarios, y a su vez, se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social, que brindan un apropiado seguimiento de las Funciones y/o Responsabilidades de cada programa mencionado, como se muestra en el estudio realizado.

Por último; (Baltazar, Carbajal, & Miraval, 2018) en su tesis, titulada: “Evaluación de Impacto Social de los Programas Sociales en los Beneficiarios de la Región de Huánuco. Casos: Pensión 65, Juntos y Qali Warma, 2018”, donde se concluye que el impacto social del Programa Social Pensión 65 se

manifiesta en los resultados del cuadro N.º 02 cuando preguntamos a los beneficiarios del programa a qué destinaban más el dinero que les otorgaban, esto nos respondieron: un 36% dijo que a los medicamentos; el 30% destinaba a víveres; el 19 % destinaba a ropa; y el 15% destinaba a otros rubros. La pregunta explicativa es si está bien este destino que le dan en comparación con los componentes del programa. Veamos si efectivamente estos destinos tienen que ver con los componentes. Estos se refieren a bienestar físico, inclusión social, bienestar material y derechos. Y si lo aparejamos a los indicadores de cada dimensión veremos que no es lo que realmente deben hacer los beneficiarios. Pero en términos reales les está favoreciendo. Mientras que; en el presente estudio se concluyó que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente, resultados por el cual los trabajadores evidencia un alto Estrés Laboral en un 43.70%, también, que solo el 28.33% de los Procesos Administrativos son eficientes, por ende, dicho diseño del modelo de monitoreo y control de programas sociales, toma en consideración los Principales Principios de Confidencialidad de protección, información y acción inmediata por los derechos de los beneficiarios, y a su vez, se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social, que brindan un apropiado seguimiento de las Funciones y/o Responsabilidades de cada programa mencionado, como se muestra en el estudio realizado.

## CONCLUSIONES

- En el presente estudio; se concluye que el Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado Tingo María, se realizó según los mismos requisitos necesarios de los beneficiarios de los Programas Sociales mencionados, en base al diagnóstico de los Principales Procesos Administrativos, Participación Ciudadana y Criterios de Confidencialidad pertinente, resultados por el cual los trabajadores evidencia un alto Estrés Laboral en un 43.70%, también, que solo el 28.33% de los Procesos Administrativos son eficientes, por ende, dicho diseño del modelo de monitoreo y control de programas sociales, toma en consideración los Principales Principios de Confidencialidad de protección, información y acción inmediata por los derechos de los beneficiarios, y a su vez, se rediseñaron los Procesos adecuados para cada programa social, con sus respectivos Indicadores de Impacto Social, que brindan un apropiado seguimiento de las Funciones y/o Responsabilidades de cada programa mencionado, como se muestra en el estudio realizado.
- Referente del Perfil del Personal y los Principales Factores del Estrés en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado; se concluye que 68.15% del personal administrativo está en el rango de 20 a 40 años de edad, que el 62.22% son mujeres, y que un alarmante 70.37% tiene solo un tiempo de servicio entre 2 a 7 meses. Por otro lado; se evidencia que un 81.48% de los trabajadores presentan altos niveles de Estrés Laboral, un 88.15% altos niveles de Agotamiento Emocional, un 78.51% altos niveles de Despersonalización, y, por consiguiente, con relación a los niveles anteriores, solo un 25.19% alto nivel de Realización Personal y/o Profesional.

- Referente de los Principales Procesos Administrativos y el Nivel de Actividades, Participación y Competencia de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado; se concluye que aproximadamente un 70.00% de los Procesos realizados presentan niveles bajos de eficiencia, un 66.67% de las Actividades Administrativas niveles inapropiados de eficacia, un 80.00% del personal muy baja Participación Administrativa, así como; 70.00% del mismo, con muy bajo nivel de Competencia Administrativa. No obstante; al analizar los procesos de cada una de las gerencias de la entidad pública, se observó que la Gerencia de Desarrollo Social, evidenciaba menores niveles de impacto social, control de información privada, y, por ende; un inadecuado monitoreo y control de los programas.
- Referente de los Criterios Legales de Confidencialidad en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado; se concluye que se evidencian 5 criterios de confidencialidad arraigados en los trabajadores administrativos de los programas sociales antes mencionados, tendiendo como resultado los siguientes criterios: la no divulgación de la información privada, la coordinación integral de casos complejos, la capacitación apropiada para los diversos casos, la infraestructura adecuada entre oficinas y la reserva de información privada de víctimas de violencia.
- Referente de la Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado; se concluye que los Principales Programas Sociales con mayor responsabilidad de Beneficio y/o Impacto Social son el Registro Único de Víctimas, la Unidad Local de Empadronamiento, el Sistema de Focalización de Hogares, el Padrón Nominal y los Comedores Populares, no necesariamente en ese orden. Por tal motivo; se diseñaron las Fichas Técnicas de cada Programa Social, tomando en consideración su Impacto Social para ser monitoreados y controlados por los indicadores diseñados.
- Para finalizar; referente del Modelo de Proceso práctico y explicativo de Efectividad Laboral para las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se concluye que el Diseño de los Procesos

de cada Programa Social mediante el Flujograma respectivo y en coordinación con cada área respectiva, es un modelo práctico, efectivo e interactivo, debido a que; reduce la carga laboral del personal administrativo hasta casi un 54.54%, ya que, dichos procesos se centran en el cumplimiento de las metas trazadas a corto y mediano plazo, en beneficio de los ciudadanos con mayores necesidades insatisfechas, sin necesariamente, la reducción de personal que tanto el sector público teme. Por último; como parte del modelo mencionado, se reformuló las Funciones y/o Responsabilidades de cada Programa Social con enfoque de Impacto Social y cuidado de la Confidencialidad de la información privada.

## RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente estudio; y en base al Diseño del Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Tingo María, donde se visualiza que dicha propuesta de modelo, con el enfoque de los Principales Procesos Administrativos y Criterios Legales de Confidencialidad, para incrementar el efectividad de los Programas y su Impacto Social, se propone la Gerencia Municipal de la zona, los siguientes aspectos clave:

- Priorizar y Formalizar como Análisis de los Principales Factores de Estrés Laboral, Procesos Administrativos y Confidencialidad de la información privada de los Programas Sociales, la Matriz de Análisis Multicriterio, ya que, dicha herramienta toma en consideración tanto la Normatividad de Confidencialidad en Entidades Públicas, según el D.S. 005-2019-MIMP, como los requisitos de información Privada de los Programas Sociales ejecutados en la localidad de Tingo María, siendo de vital importancia, que dicha información sea resguardada en medios físicos como digitales.
- Rediseñar y Estandarizar como Diseño Público de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral, las Fichas Técnicas de los Procesos a detalle de cada programa, mediante los Flujogramas respectivos, ya que, con dichas fichas se puede orientar de mejor manera cada programa social mencionado, por que incluye tanto el objetivo mismo del programa con el enfoque de las Políticas Nacionales, como el monitoreo y control focalizado en la zona, teniendo como pilar fundamental de dicho seguimiento, los Indicadores de Impacto Social adecuados a la realidad y necesidades de los beneficiarios respectivos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Baltazar, L., Carbajal, K. J., & Miraval, W. W. (2018).** *Evaluación de Impacto Social de los programas sociales en los beneficiarios de la región de Huanuco. Casos: Pension 65, Juntos y Qali Warma, 2018.* Huanuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan .
- Campos, J. (2001).** *Análisis y evaluación de variables presentes en el Estrés Laboral.* Santiago - Chile: Universidad de Chile.
- Flores, S. E. (2015).** *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega.* Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Gabini, S. (2017).** *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica.* La Plata - Rosario: Universidad Nacional de la Plata .
- Grau, D., Parker, J., & Uzal, J. (2007).** *Confidencialidad de la información reservada en la Relación Laboral.* Santiago - Chile: Universidad de Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014).** *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill Education.
- Lazo, R., & Sánchez, J. (2018).** *Estres Laboral y Calidad de atención del Personal de Salud en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa 2017.* Huanuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Merino, M. N. (2018).** *Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017.* Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Salas, Y. (2018).** *Gestión de monitoreo y cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas, Huánuco-2018.* Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Supo, J. (2012).** *Seminarios de Investigación Científica.* Arequipa - Perú: CreateSpace Independent Publishing Platform.

# ANEXOS

## ANEXO N.º 01 – Matriz de Consistencia

### DISEÑO DE UN MODELO DE MONITOREO Y CONTROL DE PROGRAMAS SOCIALES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO, TINGO MARÍA – 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>		<b>(Única) de Investigación</b>				
¿Cuál es el Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María – 2020?	Diseñar un Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para incrementar la Efectividad Laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Tingo María - 2020.	La presente investigación; por ser de carácter descriptiva y propositiva, no requiere de la formulación de hipótesis alguna. (Supo, 2012)	Modelo de Monitoreo y Control de Programas Sociales para la Municipalidad Provincial.	Diagnóstico del Estrés y Confidencialidad Laboral.	Estrés Laboral	Cuestionario N.º 01 de 12 Ítems.	<i>Tipo de Investigación</i> * Observacional y Propositiva
		Factores del Estrés					<i>Nivel de Investigación</i> * Descriptiva y Propositiva
		Efectividad Laboral			Diagrama de Flujo de Datos (DFD)		<b>MPLPTM ← 0</b>
		Procesos Administrativos					<b>MPLPTM:</b> Municipalidad Provincial de Leoncio Prado - Tingo María
		Confidencialidad Laboral			<i>Población</i> * N = 1800 Usuarios.		
		Programas Sociales en el Perú		Cuestionario N.º 02 de 12 Ítems.		<i>Muestra</i> * Muestreo Probabilístico → n = 135 Usuarios.	
		Gestión de Monitoreo y Control				<i>Criterio de Inclusión</i> * Usuarios de la Municip.	
		Modelo de Efectividad Laboral		Diagrama de Flujo de Datos (DFD)		<i>Criterio de Exclusión</i> * Personal de la Municip.	
		Protección de la Intimidad				<i>Técnicas e Instrumentos</i> * Encuesta y Cuestionario.	
		En las investigaciones de nivel exploratorio y en algunas de carácter descriptivo comúnmente no se plantean hipótesis de explícita, es decir, se trabaja con objetivos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) (Supo, 2012)				<i>Procesamiento de Datos</i> * Estadística y SPSS.	
¿Cuál es el Perfil del Personal y los Principales Factores del Estrés en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?	Identificar el Perfil del Personal y los Principales Factores del Estrés en el ambiente de trabajo de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.	Es importante señalar, que, por lo general, la formulación de hipótesis es pertinente en investigaciones de nivel explicativo, donde se pretende establecer relaciones causales entre variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)					
¿Cuáles son los Principales Procesos Administrativos y el Nivel de Actividades, Participación y Competencia de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?	Determinar los Principales Procesos Administrativos y el Nivel de Actividades, Participación y Competencia de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.						
¿Cuáles son los Criterios Legales de Confidencialidad en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?	Clasificar los Criterios Legales de Confidencialidad en las oficinas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.						
¿Cuál es la Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?	Diseñar una Herramienta de Monitoreo y Control para el desarrollo de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.						
¿Cuál es el Modelo de Proceso práctico y explicativo de Efectividad Laboral para las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María?	Elaborar un Modelo de Proceso práctico y explicativo de Efectividad Laboral para las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado – Tingo María.						

## ANEXO N.º 02 – Encuesta para Medir el Nivel de Estrés Laboral

### INSTRUCCIONES:

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación de la Universidad Alas Peruanas Filial Huánuco. Le agradezco que conteste con la mayor veracidad y honestidad posible, marcando con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, según su criterio.

De antemano le agradezco su participación y colaboración. **ÁREA DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** Masculino  / Femenino  **TIEMPO DE SERVICIO:** \_\_\_\_\_

ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
<b><i>Nivel de Agotamiento Emocional</i></b>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad se muestra muy agotado?					
2. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad ingresa con estrés a la entidad?					
3. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad realiza mucho trabajo arduo?					
4. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad le atiende como lo necesita?					
<b><i>Nivel de Despersonalización</i></b>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
5. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad trata bien a sus compañeros?					
6. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad es insensible a sus problemas?					
7. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad no le interesa la población?					
8. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad siempre pone excusas?					
<b><i>Nivel de Realización Personal</i></b>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
9. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad comprende sus necesidades?					
10. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad se preocupa por ayudarlo(a)?					
11. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad le brinda seguridad o confianza?					
12. ¿Cree usted, que el personal de la municipalidad mejora su atención con el tiempo?					

## ANEXO N.º 03 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 01

### DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto :** Flores Piñán, Julio Humberto.  
**1.2. Grado Académico :** Maestro en Gestión de Proyectos.  
**1.3. Cargo e Institución donde labora :** Coach de Investigación Cuantitativa & Cualitativa.  
**1.4. Título de la Investigación :**

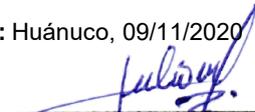
“DISEÑO DE UN MODELO DE MONITOREO Y CONTROL DE PROGRAMAS SOCIALES  
PARA LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO, TINGO MARÍA – 2020”

- 1.5. Auto del Instrumento :** Bach. Laura Yuriko Chávez Loarte  
**1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado :** Licenciatura en Administración.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					<b>6</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>					<b>42.3</b>	<b>36.2</b>

- VALORACIÓN CUANTITATIVA :** 78.5%  
**VALORACIÓN CUALITATIVA :** Confiabilidad Muy Alta  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD :** Listo para ser Aplicado.

**Lugar y Fecha:** Huánuco, 09/11/2020

  
 MG. ING. Julio Humberto Flores Piñán  
 GERENTE GENERAL - NBSOLUCIONES S.R.L.  
 DNI. 43796238 - Fecha: 09/11/2020

## ANEXO N.º 04 – Encuesta para Medir el Nivel de Procesos Administrativos

### INSTRUCCIONES:

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación de la Universidad Alas Peruanas Filial Huánuco. Le agradezco que conteste con la mayor veracidad y honestidad posible, marcando con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, según su criterio.

De antemano le agradezco su participación y colaboración.

ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
<b>Actividades en el Proceso Administrativo</b>					
1. ¿Las actividades realizadas para los trámites administrativos son las adecuadas?					
2. ¿Las actividades realizadas para los trámites administrativos son rápidas y confiables?					
3. ¿Las actividades realizadas dentro del área de programas sociales son las adecuadas?					
4. ¿Las actividades realizadas dentro del área de programas sociales son sencillas y confiables?					
5. ¿Las actividades realizadas para la ejecución de programas sociales son las adecuadas?					
<b>Participación en el Proceso Administrativo</b>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
6. ¿Cree usted, que el personal de mesa de partes conoce lo que el usuario necesita?					
7. ¿Cree usted, que la recepción o seguimiento de documentos es rápida, fácil y sencilla?					
8. ¿Cree usted, que la tecnología que se usa en mesa de partes es la adecuada?					
9. ¿Cree usted, que la explicación del personal de mesa de partes a los clientes es clara?					
10. ¿Cree usted, que el personal de mesa de partes está bien capacitado?					
<b>Competencia del Proceso Administrativo</b>	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
11. ¿Cree usted en general, que el personal de la entidad se preocupa por la población?					
12. ¿Cree usted en general, que el personal de la entidad agiliza los trámites necesarios?					
13. ¿Cree usted en general, que los trámites documentarios son muy lentos?					
14. ¿Cree usted en general, que el personal de la entidad se preocupa por mejorar su labor?					
15. ¿Cree usted, que los trámites documentarios son muy complicados o demoran demasiado?					

## ANEXO N.º 05 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 02

### DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto :** Flores Piñán, Julio Humberto.  
**1.2. Grado Académico :** Maestro en Gestión de Proyectos.  
**1.3. Cargo e Institución donde labora :** Coach de Investigación Cuantitativa & Cualitativa.  
**1.4. Título de la Investigación :**

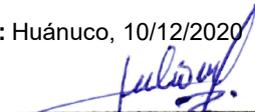
“DISEÑO DE UN MODELO DE MONITOREO Y CONTROL DE PROGRAMAS SOCIALES  
PARA LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO, TINGO MARÍA – 2020”

- 1.5. Auto del Instrumento :** Bach. Laura Yuriko Chávez Loarte  
**1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado :** Licenciatura en Administración.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>3</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>					<b>21.2</b>	<b>63.4</b>

- VALORACIÓN CUANTITATIVA :** 84.6%  
**VALORACIÓN CUALITATIVA :** Confiabilidad Muy Alta  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD :** Listo para ser Aplicado.

**Lugar y Fecha:** Huánuco, 10/12/2020

  
 MG. ING. Julio Humberto Flores Piñán  
 GERENTE GENERAL - NBSOLUCIONES S.R.L.  
 DNI. 43796238 - Fecha: 10/12/2020

## ANEXO N.º 06 – Encuesta para Medir el Nivel de Confidencialidad de Programas Sociales

### INSTRUCCIONES:

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación de la Universidad Alas Peruanas Filial Huánuco. Le agradezco que conteste con la mayor veracidad y honestidad posible, marcando con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, según su criterio.

De antemano le agradezco su participación y colaboración.

ÍTEMS		ESCALA DE MEDICIÓN				
<i>Nivel de Confidencialidad Pública</i>		Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. ¿Cree usted, que las actividades de la Sub Gerencia de Programas Sociales deben darse frente a otras personas del área?						
¿Por qué?						
2. ¿Cree usted, que las actividades de la Sub Gerencia de Programas Sociales deben guardar confidencialidad y reserva?						
¿Por qué?						
3. ¿Cree usted, que las actividades de la Sub Gerencia de Programas Sociales deben excluir a personas ajenas al caso?						
¿Por qué?						
4. ¿Cree usted, que las actividades de la Sub Gerencia de Programas Sociales vulneran la confidencialidad de los involucrados?						
¿Por qué?						
5. ¿Cree usted, que las actividades de la Sub Gerencia de Programas Sociales son suficientemente privadas y reservadas?						
¿Por qué?						

## ANEXO N.º 07 – Ficha de Validación del Instrumento N.º 03

### DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto :** Flores Piñán, Julio Humberto.  
**1.2. Grado Académico :** Maestro en Gestión de Proyectos.  
**1.3. Cargo e Institución donde labora :** Coach de Investigación Cuantitativa & Cualitativa.  
**1.4. Título de la Investigación :**

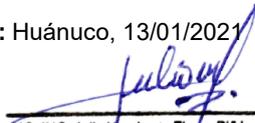
“DISEÑO DE UN MODELO DE MONITOREO Y CONTROL DE PROGRAMAS SOCIALES  
PARA LA MUNICIPALIDAD DE LEONCIO PRADO, TINGO MARÍA – 2020”

- 1.5. Auto del Instrumento :** Bach. Laura Yuriko Chávez Loarte  
**1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado :** Licenciatura en Administración.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>4</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>					<b>28.2</b>	<b>54.3</b>

- VALORACIÓN CUANTITATIVA :** 82.5%  
**VALORACIÓN CUALITATIVA :** Confiabilidad Muy Alta  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD :** Listo para ser Aplicado.

**Lugar y Fecha:** Huánuco, 13/01/2021

  
 MG. ING. Julio Humberto Flores Piñán  
 GERENTE GENERAL - NBSOLUCIONES S.R.L.  
 DNI. 43796238 - Fecha: 13/01/2021

## ANEXO N.º 08 – Seguimiento Físico – Financiero Mensualizado del POI MPLP 2020

SEGUIMIENTO FISICO-FINANCIERO MENSUALIZADO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL																										lunes, 24 de agosto de 2020																									
Año : 2020																																																			
SECTOR : 00 - MUNICIPALIDADES																																																			
PLIEGO : 000 - MUNICIPALIDADES																																																			
UE - GL : 300927 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO - RUPA RUPA																																																			
CENTRO COSTO RESPONS. : 05.08 - GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL																																																			
CENTRO DE COSTO: 05.08.04 - SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES																																																			
NRO. REGISTRO: 20203009270087																																																			
OBJETIVO ESTRATEGICO	ACCION ESTRATEGICA ACTIVIDAD OPERATIVA	TIPO	APROB.	PROGRAMACION MENSUAL FISICO - FINANCIERO												UNIDAD MEDIDA	EJECUCION MENSUAL FISICO - FINANCIERO												% AVANCE																						
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		MODIF.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov		Dic	EJEC.																				
<b>OEI.06 PROMOVER EL DESARROLLO SOCIAL Y HÁBITOS SALUDABLES EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN</b>																																																			
<b>AEI.06.01 PROGRAMAS DE SALUD PERMANENTES Y OPORTUNOS PARA LA POBLACION DE LA PROVINCIA</b>																																																			
1	AD130092700228 - REGISTRO DE BENEFICIARIOS DENTRO DEL PROCESO DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES SISFOH	Fisico	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	COMUNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Financ.S/.	69,075	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												
2	AD130092700309 - SEGUIMIENTO DE PAGO DE PLANILLA DE REMUNERACIONES DE 04 SERVIDORES BAJO EL LABORAL DS 276	Fisico	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	PLANILLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Financ.S/.	139,677	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
3	AD130092700313 - SEGUIMIENTO DEL PAGO DE PLANILLA DE REMUNERACIONES DE 01 SERVIDORES BAJO EL LABORAL DS 1057 CAS	Fisico	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	PLANILLA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
		Financ.S/.	145,166	8,484	3,870	8,114	5,777	5,777	5,035	5,151	4,664	4,664	4,177	4,664	4,664	65,042	8,484	3,870	8,114	5,777	5,777	5,035	5,151	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42,209	65													
4	AD130092700322 - ASISTENCIA TÉCNICA MUNICIPAL - ATM (PRESUPUESTO POR GESTIONAR ANTES DEL 31/12/2019)	Fisico	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	INFORME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Financ.S/.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
5	AD130092700334 - AGASAJO POR EL DÍA DE LA MADRE, A LAS MADRES EN POBREZA EXTREMA, USUARIAS DEL COMITÉ DE VASO DE LECHE Y COMEDORES POPULARES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO. (PRESUPUESTO POR GESTIONAR ANTES DEL 31/12/2019)	Fisico	1,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	PERSONA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Financ.S/.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
6	AD130092700533 - ADQUISICION DE BIENES SISTEMA DE FOCALIZACION DE HOGARES	Fisico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	UNIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Financ.S/.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,647	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
7	AD130092700650 - SERVICIO POR EL SISTEMA DE FOCALIZACION DE HOGARES	Fisico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VIVIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Financ.S/.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
PP: 9002, Prod/Proy: 3999999, Func: 23, DivFun: 051, GrpFun: 0114 Act/Obr: 5002445 - SISTEMA DE FOCALIZACION DE HOGARES - SISFOH      353,918      84,289      42,209      50 FF(S/.): [ 1 : 0 ] [ 2 : 144,130 ] [ 5 : 209,788 ]      FF(S/.): [ 1 : 0 ] [ 2 : 0 ] [ 5 : 84,289 ]																																																			